



PQRS FEBRERO 2017



# INFORME DE GESTIÓN PQRS

UNIDAD DE RESTITUCION DE TIERRAS ABANDONADAS Y  
DESPOJADAS

# 2017



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACION



# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

## CONTENIDO

**1. VIGENCIAS**

**2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCION**

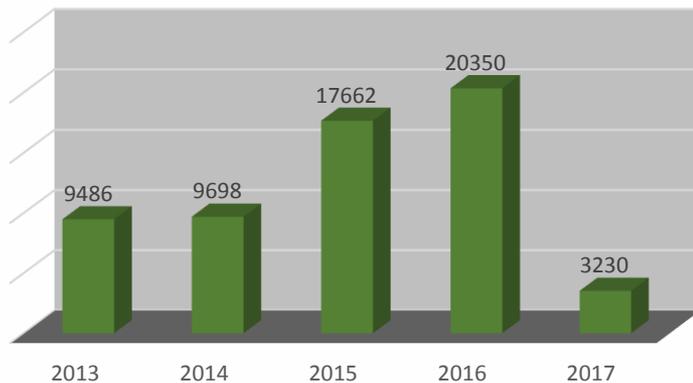
**3. PQRS POR TERRITORIAL**

**4. TIPOLOGIA PQRS**



# VIGENCIA

## VIGENCIA PQRS



El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQR durante 2017 son 3526, el 41% son sobre información de la Ley 1561 de 2012; Las Peticiones de la Entidad son 100,158 Solicitudes registradas en el registro de tierras,

Fueron tramitadas el 100% de la Solicitudes de PQRSD recibidas.

## CONSOLIDADO PQRS FEBRERO

| PERIODO | TOTAL RECIBIDAS | TOTAL CON RESPUESTA | %   | TOTAL PENDIENTES | %  |
|---------|-----------------|---------------------|-----|------------------|----|
| FEBRERO | 2098            | 1957                | 93% | 141              | 7% |



# PQRS FEBRERO 2017

2098



VENTANILLA  
UNICA  
88%



E-MAIL  
10 %



PAG. WEB chat  
& Teléfono  
2%

## TENDENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN

VISITE NUESTRO DIRECTORIO EN DONDE ENCUENTRA LAS  
DIRECCIONES DE LAS VENTANILLAS DE RADICACION



<https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/10184/664883/DIRECTORIO+GENERAL+ENERO2017..pdf/e10f2cdc-d0dd-4d66-97a0-616930c697d2>

[atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)

Peticiones que se radican a través del correo de atención al público de la entidad

[http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs\\_web/](http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/)

Ingrese las solicitudes a través de la página WEB

LINEAS DE ATENCION TELEFONICA [4279299](tel:4279299), [3770300](tel:3770300)  
CHAT: [http://gestionicc.interactivo.com.co/chat\\_restitucion/](http://gestionicc.interactivo.com.co/chat_restitucion/)





| TERRITORIAL       | CANTIDAD | %   |
|-------------------|----------|-----|
| APARTADO          | 59       | 3%  |
| CAUCASIA          | 21       | 1%  |
| MEDELLIN          | 95       | 5%  |
| BOGOTA, D.C.      | 463      | 22% |
| CARMEN DE BOLIVAR | 23       | 1%  |
| CARTAGENA         | 35       | 2%  |
| Florencia         | 59       | 3%  |
| POPAYAN           | 129      | 6%  |
| VALLEDUPAR        | 167      | 8%  |
| QUIBDO            | 17       | 1%  |
| MONTERIA          | 128      | 6%  |
| SINCELEJO         | 15       | 1%  |
| NEIVA             | 51       | 2%  |
| BARRANQUILLA      | 36       | 2%  |
| PLATO             | 22       | 1%  |
| SANTA MARTA       | 26       | 1%  |
| GUAVIARE          | 1        | 0%  |
| VILLAVICENCIO     | 144      | 7%  |
| PASTO             | 50       | 2%  |
| CUCUTA            | 63       | 3%  |
| MOCOA             | 15       | 1%  |
| AGUACHICA         | 30       | 1%  |
| BARRANCABERMEJA   | 54       | 3%  |
| BUCARAMANGA       | 107      | 5%  |
| IBAGUE            | 105      | 5%  |
| PEREIRA           | 71       | 3%  |
| SANTIAGO DE CALI  | 105      | 5%  |

## PQRS RADICADAS EN 2017

El tiempo promedio de respuesta

| TIPO DE PQR              | PROMEDIO |
|--------------------------|----------|
| Control Político         | 5 días   |
| Documentos e Información | 10 días  |
| Consulta                 | 30 días  |
| Peticiones               | 15 días  |

El tiempo de respuesta varía de acuerdo a la ley 1755 en su artículo 14 en donde indica los diferentes tiempos de atención según la solicitud.

PQRSD



MINAGRICULTURA





UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

# TIPOLOGIA PQRS

INFORMACIÓN A  
JUZGADOS 1561

41%

INFORMACIÓN  
PROCESO RESTITUCION

36%

CONSULTA REGISTRO DE  
PREDIOS

7%

ORGANISMOS DE  
CONTROL

4%

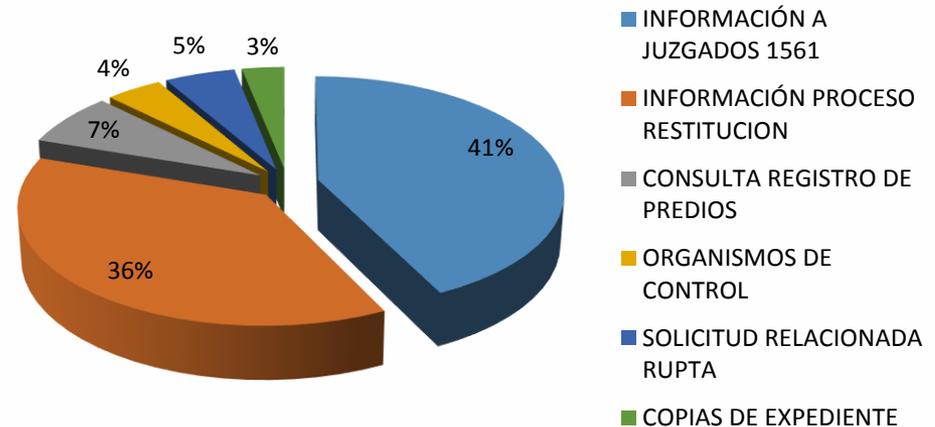
SOLICITUD RELACIONADA  
RUPTA

5%

COPIAS DE  
EXPEDIENTE

3%

## TIPIFICACION



La Mayor cantidad de solicitudes de PQRS se presentan por información de Juzgados ley 1561 que representa un 41 % del total de solicitudes.



MINAGRICULTURA

