



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

JUNIO 2017



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

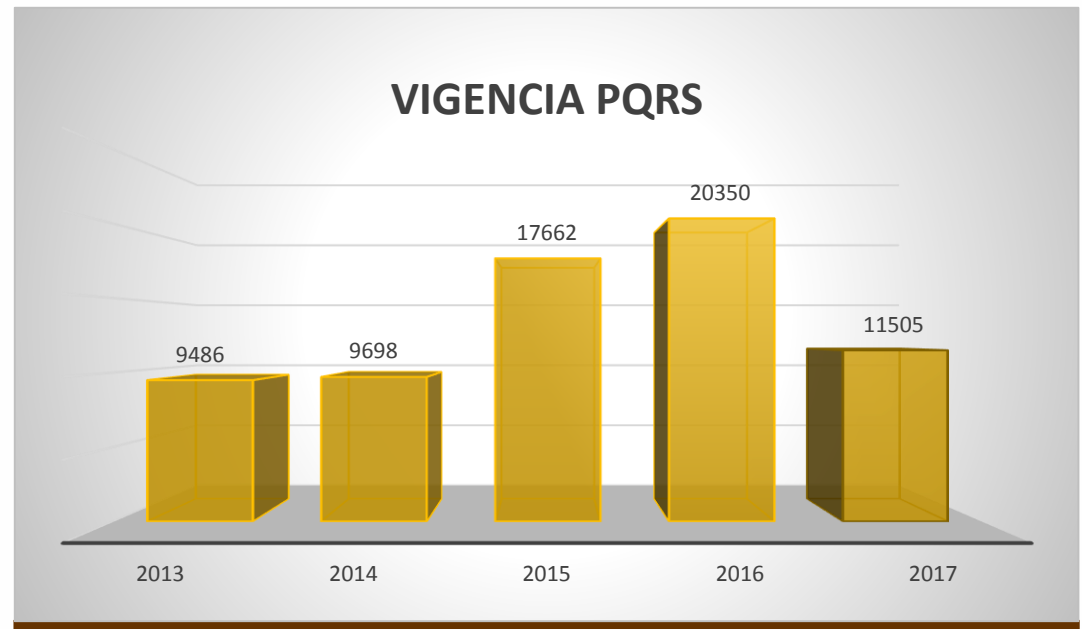
2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCION

3. PQRS POR TERRITORIAL

4. TIPOLOGIA PQRS



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQR durante 2017 son 11505.
- ✓ 1872 Casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de junio.
- ✓ El 40% son sobre información de la Ley 1561 de 2012
- ✓ Fueron tramitadas el 100% de la Solicitudes de PQRSD recibidas

Nota: Debido a la tipificación de las solicitudes, El total de PQRSD puede variar de acuerdo a la información seleccionada como PQR o no PQR.



MINAGRICULTURA





COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

1872 N° PQRS JUNIO



**VENTANILLA
UNICA
83%**

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



**E-MAIL
15 %**

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



**PAG. WEB chat
& Teléfono
2%**

http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/

Líneas de atención telefónica: 018000124212 – 4279299
Chat: http://gestionicc.interactivo.com.co/chat_restitucion/



TERRITORIAL	CANTIDAD	%
AGUACHICA	19	1,0%
APARTADÓ	76	4,1%
BARRANCABERMEJ	54	2,9%
BARRANQUILLA	31	1,7%
BOGOTA, D.C.	294	15,7%
BUCARAMANGA	103	5,5%
CARMEN DE BOLIV	29	1,5%
CARTAGENA	37	2,0%
CAUCASIA	12	0,6%
CUCUTA	76	4,1%
FLORENCIA	27	1,4%
IBAGUE	88	4,7%
MEDELLIN	170	9,1%
MOCOA	18	1,0%
MONTERIA	42	2,2%
NEIVA	64	3,4%
NIVEL CENTRAL	104	5,6%
PASTO	34	1,8%
PEREIRA	89	4,8%
PLATO	23	1,2%
POPAYAN	75	4,0%
QUIBDO	12	0,6%
SAN JOSÉ DEL GUA	8	0,4%
SANTA MARTA	19	1,0%
SANTIAGO DE CALI	96	5,1%
SINCELEJO	27	1,4%
VALLEDUPAR	73	3,9%
VILLAVICENCIO	172	9,2%

PQRS RADICADAS 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



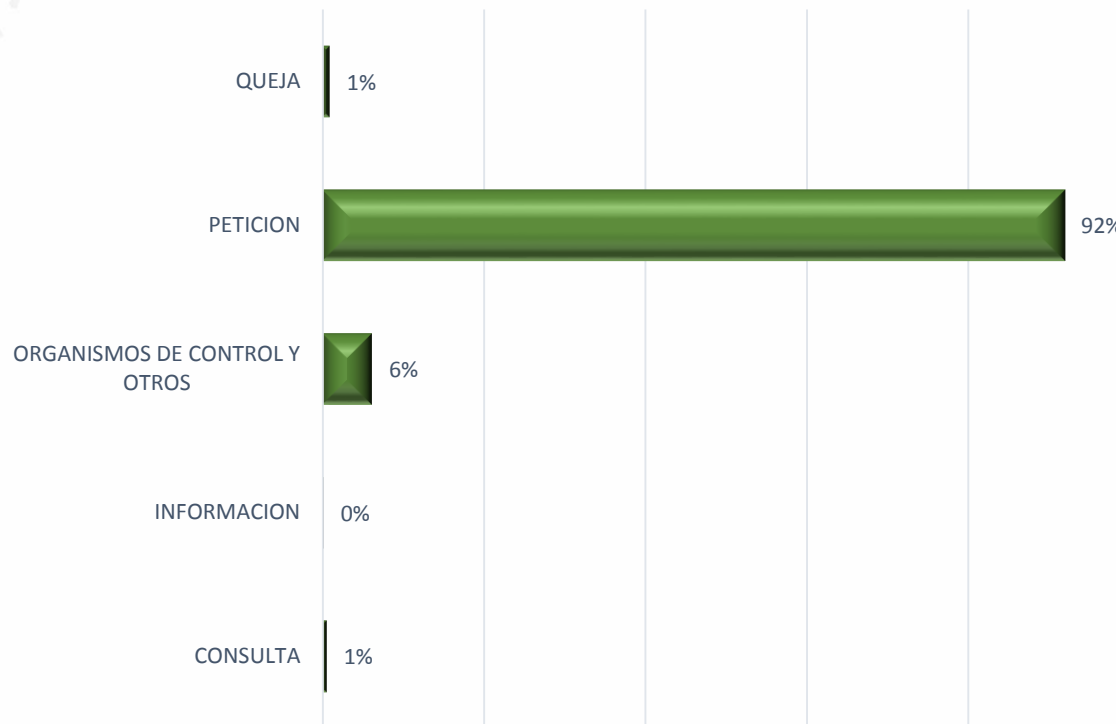
MINAGRICULTURA





TIPOLOGIAS PQRS

El 92 % de las solicitudes corresponden a peticiones



Nota: En 2017 el 0,8% de las peticiones se ha negado el acceso a la información, debido a la confidencialidad del proceso de restitución.