



PQRS MARZO 2017



INFORME DE GESTIÓN PQRS

UNIDAD DE RESTITUCION DE TIERRAS ABANDONADAS Y
DESPOJADAS

2017



MINAGRICULTURA





INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCION

3. PQRS POR TERRITORIAL

4. TIPOLOGIA PQRS



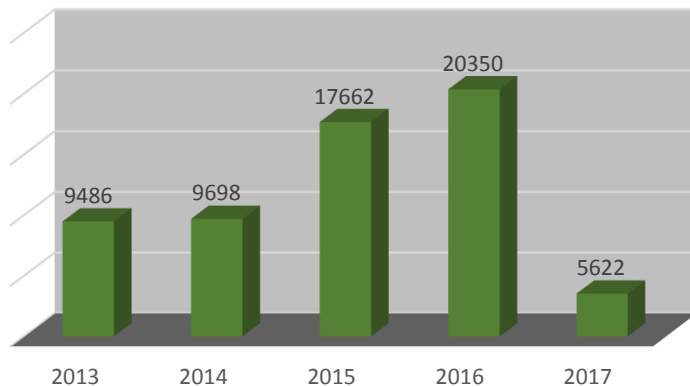
MINAGRICULTURA





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 PQRS recibidas.

CONSOLIDADO PQRS MARZO

PERIODO	TOTAL RECIBIDAS	TOTAL CON RESPUESTA	%	TOTAL PENDIENTES CARGUE APLICATIVO	%
MARZO	2392	2103	87%	289	13%



PQRS
MARZO
2017

2392



VENTANILLA
UNICA
90%



E-MAIL
8 %



PAG. WEB chat
& Teléfono
2%

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

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

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

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

Ingrese las solicitudes a través de la página WEB



TERRITORIAL	CANTIDAD	%
AGUACHICA	15	0,6%
APARTADÓ	72	3,0%
BARRANCABERME	50	2,1%
BARRANQUILLA	35	1,5%
BOGOTÁ, D.C.	363	15,2%
BUCARAMANGA	100	4,2%
CARMEN DE BOLÍVAR	21	0,9%
CARTAGENA	41	1,7%
CAUCASIA	13	0,5%
CUCUTA	86	3,6%
FLORENCIA	49	2,0%
IBAGUÉ	190	7,9%
MEDELLÍN	214	8,9%
MOCOA	24	1,0%
MONTERÍA	104	4,3%
NEIVA	73	3,1%
NIVEL CENTRAL	115	4,8%
PASTO	36	1,5%
PEREIRA	120	5,0%
PLATO	25	1,0%
POPAYÁN	129	5,4%
QUIBDO	7	0,3%
SAN JOSÉ DEL GUAYABO	7	0,3%
SANTA MARTA	20	0,8%
SANTIAGO DE CALDAS	82	3,4%
SINCELEJO	32	1,3%
VALLEDUPAR	206	8,6%
VILLAVICENCIO	163	6,8%

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

TIPIFICACION

INFORMACIÓN A JUZGADOS 1561
INFORMACIÓN PROCESO RESTITUCION
CONSULTA REGISTRO DE PREDIOS
ORGANISMOS DE CONTROL
SOLICITUD RELACIONADA RUPTA
COPIAS DE EXPEDIENTE

41%

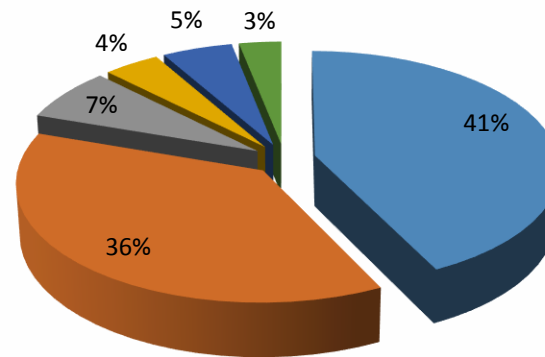
36%

7%

4%

5%

3%



- INFORMACIÓN A JUZGADOS 1561
- INFORMACIÓN PROCESO RESTITUCION
- CONSULTA REGISTRO DE PREDIOS
- ORGANISMOS DE CONTROL
- SOLICITUD RELACIONADA RUPTA
- COPIAS DE EXPEDIENTE

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