



# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

## MAYO 2017



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

## CONTENIDO

**1. VIGENCIAS**

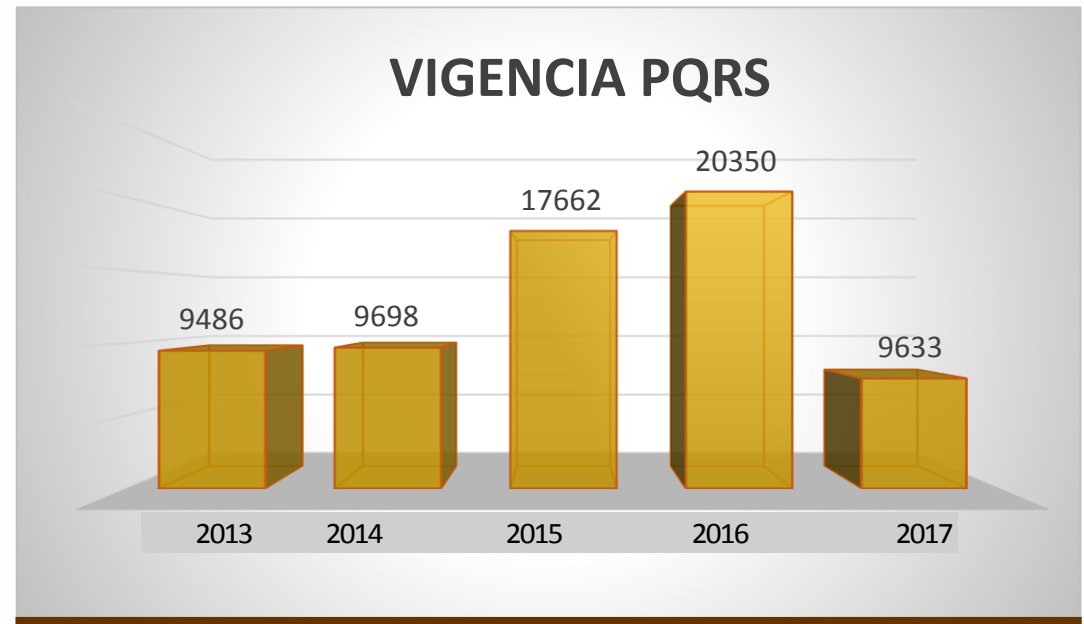
**2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCION**

**3. PQRS POR TERRITORIAL**

**4. TIPOLOGIA PQRS**



## COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQR durante 2017 son 9633.
- ✓ 2122 Casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de mayo.
- ✓ El 41% 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

## 2122 N° PQRS MAYO



**VENTANILLA  
UNICA  
87%**

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



**E-MAIL  
11 %**

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



**PAG. WEB chat  
& Teléfono  
2%**

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

Líneas de atención telefónica: 018000124212 – 4279299  
Chat: [http://gestionicc.interactivo.com.co/chat\\_restitucion/](http://gestionicc.interactivo.com.co/chat_restitucion/)



TERRITORIAL	CANTIDAD	%
AGUACHICA	15	0,7%
APARTADÓ	85	4,0%
BARRANCABERMEJA	43	2,0%
BARRANQUILLA	33	1,6%
BOGOTA, D.C.	325	15,3%
BUCARAMANGA	112	5,3%
CARMEN DE BOLIVA	37	1,7%
CARTAGENA	25	1,2%
CAUCASIA	9	0,4%
CUCUTA	99	4,7%
FLORENCIA	31	1,5%
IBAGUE	114	5,4%
MEDELLIN	213	10,0%
MOCOA	22	1,0%
MONTERIA	77	3,6%
NEIVA	106	5,0%
NIVEL CENTRAL	86	4,1%
PASTO	28	1,3%
PEREIRA	95	4,5%
PLATO	25	1,2%
POPAYAN	122	5,7%
QUIBDO	7	0,3%
SAN JOSÉ DEL GUAIV	10	0,5%
SANTA MARTA	9	0,4%
SANTIAGO DE CALI	85	4,0%
SINCELEJO	18	0,8%
VALLEDUPAR	96	4,5%
VILLAVICENCIO	195	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



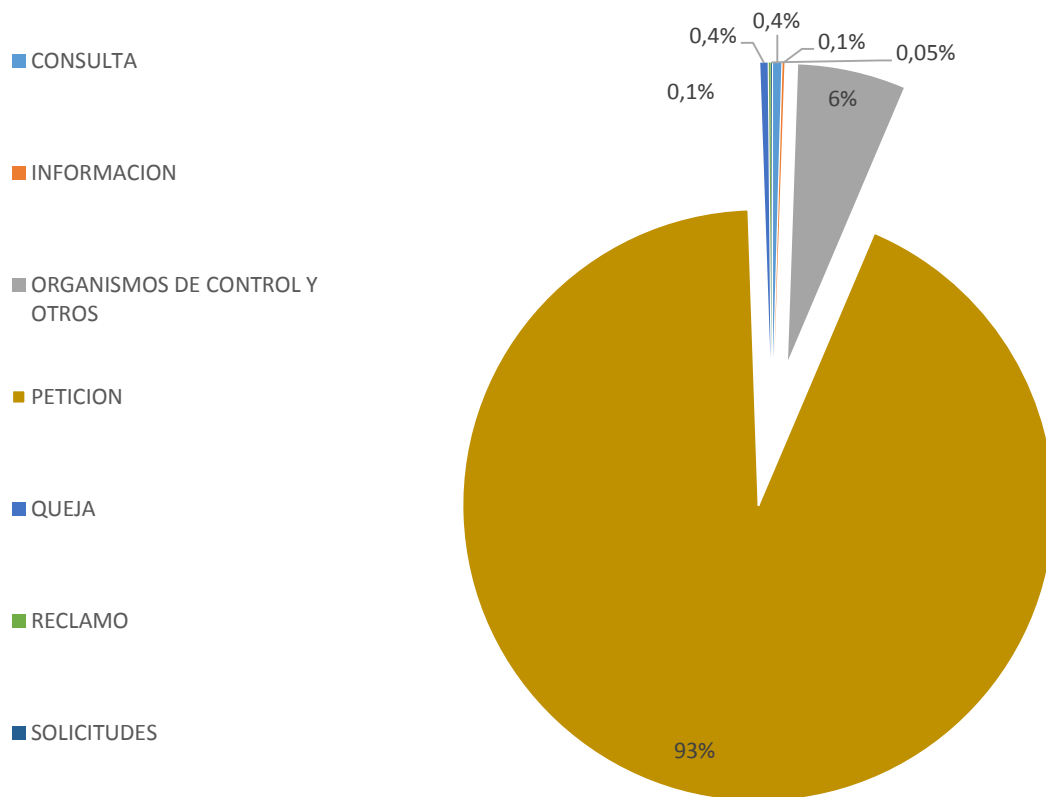
MINAGRICULTURA





# TIPOLOGIAS PQRS

El 93 % 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.