



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

JULIO 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

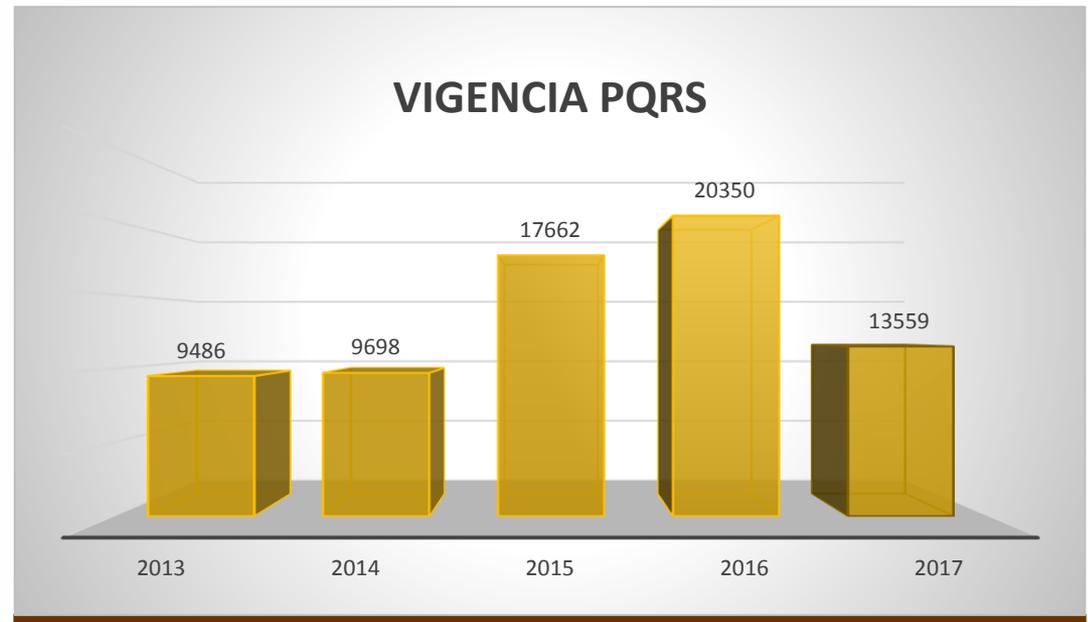


MINAGRICULTURA





COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQR durante 2017 son 13559.
- ✓ 2054 Casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de julio.
- ✓ 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





UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

2054 N° PQRS JULIO



**VENTANILLA
UNICA
84%**

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



**E-MAIL
14 %**

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	26	1%
APARTADÓ	86	4%
BARRANCABERMEJA	65	3%
BARRANQUILLA	35	2%
BOGOTA, D.C.	315	15%
BUCARAMANGA	99	5%
CARMEN DE BOLIVAR	17	1%
CARTAGENA	25	1%
CAUCASIA	13	1%
CUCUTA	81	4%
FLORENCIA	28	1%
IBAGUE	85	4%
MEDELLIN	144	7%
MOCOA	17	1%
MONTERIA	34	2%
NEIVA	84	4%
NO APLICA	178	9%
PASTO	30	1%
PEREIRA	85	4%
PLATO	36	2%
POPAYAN	98	5%
QUIBDO	24	1%
SAN JOSÉ DEL GUAVIAR	12	1%
SANTA MARTA	47	2%
SANTIAGO DE CALI	90	4%
SINCELEJO	21	1%
VALLEDUPAR	97	5%
VILLAVICENCIO	182	9%

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



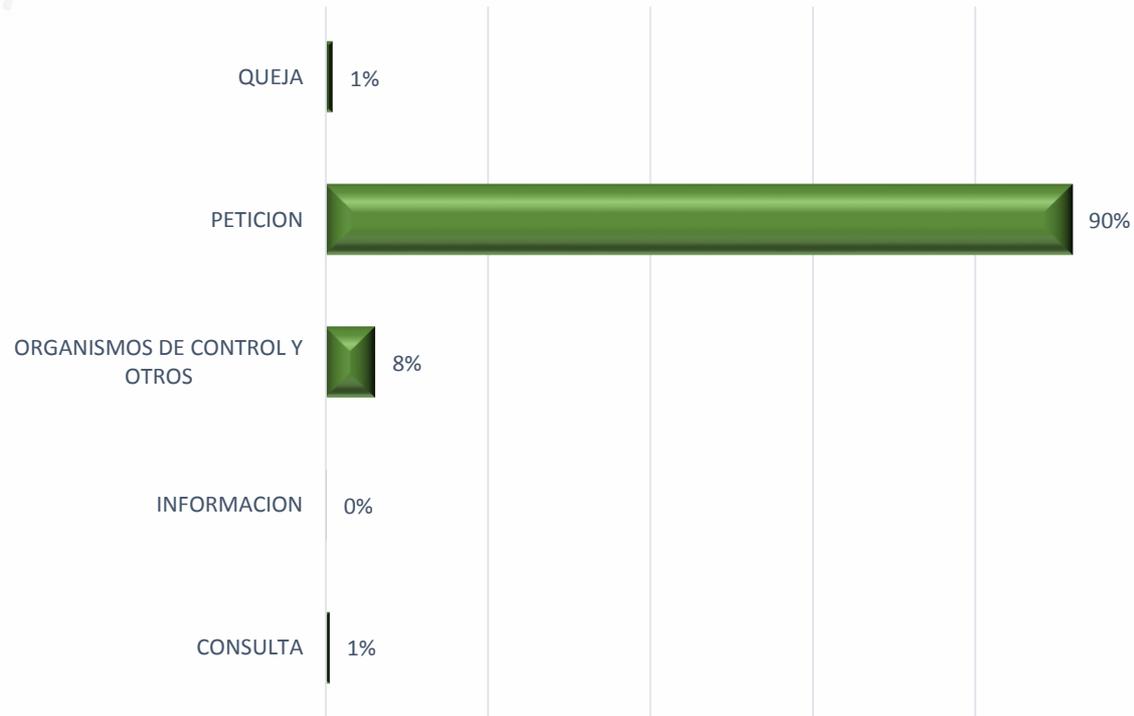
MINAGRICULTURA





TIPOLOGIAS PQRS

El 90 % de las solicitudes corresponden a peticiones



Nota: En 2017 el 0,9% de las peticiones se ha negado el acceso a la información, debido a la confidencialidad del proceso de restitución.