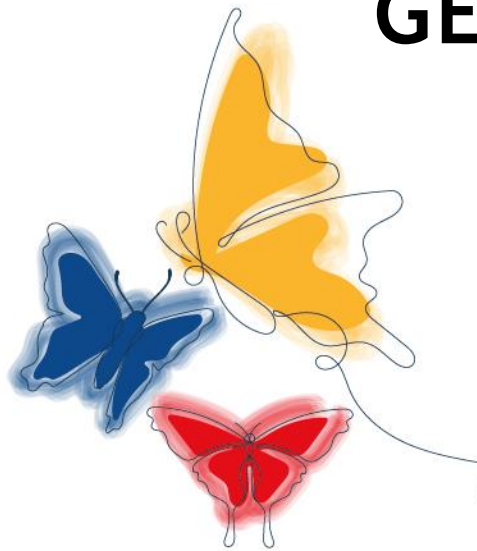




UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

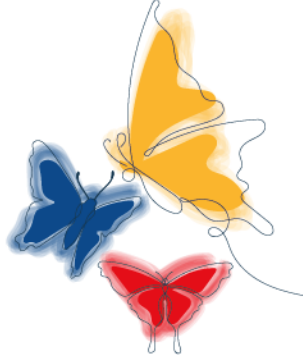
INFORME DE  
GESTIÓN PQRSDF  
ABRIL -2023



**RESTITUIMOS  
LA TIERRA  
PARA ARMONIZAR  
LA VIDA**



MINISTERIO DE AGRICULTURA  
Y DESARROLLO RURAL

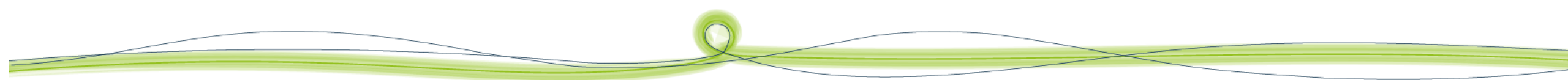


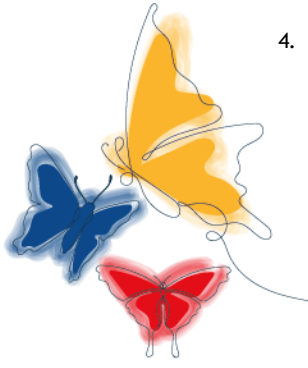
El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de nivel central y territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, durante el periodo comprendido entre el 1° de Abril al 30 ° de Abril de 2023 , con el fin de presentar el comportamiento de PQRSDF, las tendencias identificadas y la oportunidad de las respuestas. De esta manera formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en la Administración Pública Nacional.

---

**1**

**Introducción**  
**PQRSDF**





## 2 Acceso a la Información Pública

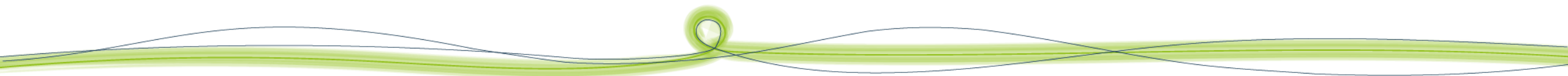
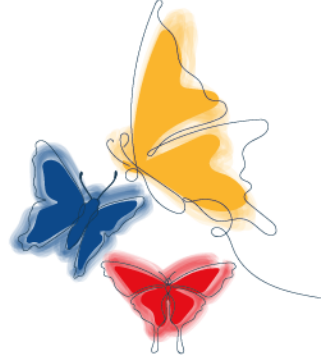
De conformidad con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecido por la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas 2022 y de acuerdo con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, la entidad publica a través de su portal Web <https://www.urt.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-2022> en donde la ciudadanía podrá consultar los temas de su interés.

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1 de Abril al 30° de Abril de 2023, recibieron (2,389) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSDF



# 3 PQRSDF

Recibidas por tipo de requerimiento



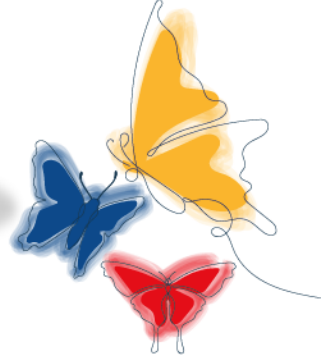


Comparación de

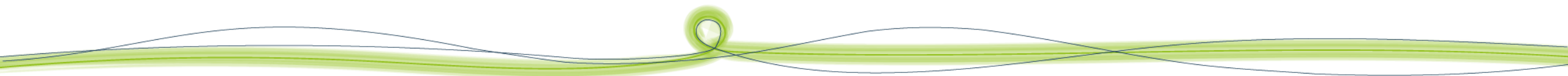
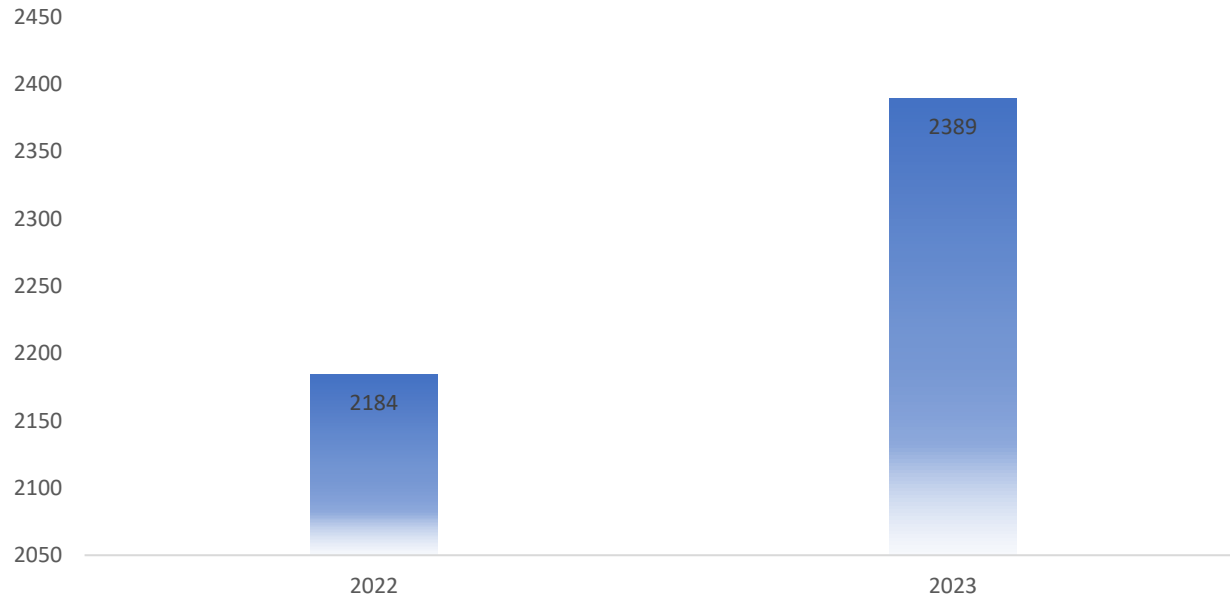
**4 PQRSDF**

Recibidas Mensual

*La variación porcentual obtenida para el mes de Abril de 2023 respecto al año anterior fue del (9,39%).*



ABRIL - VARIACIÓN PQRSDF



# 5 PQRSDF



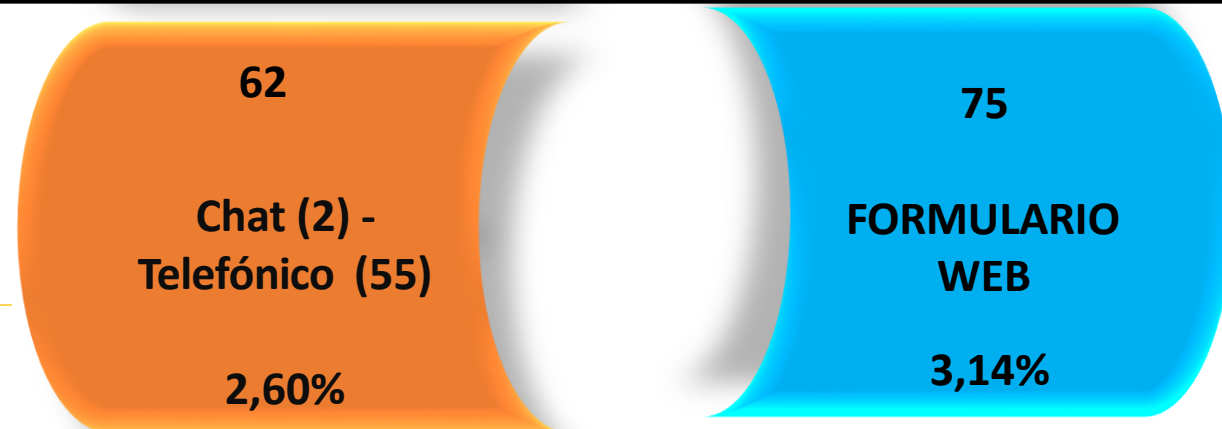
## Recibidas por canal de atención



[Directorio General](#)  
[Unidad de](#)  
[Restitución de Tierras](#)



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



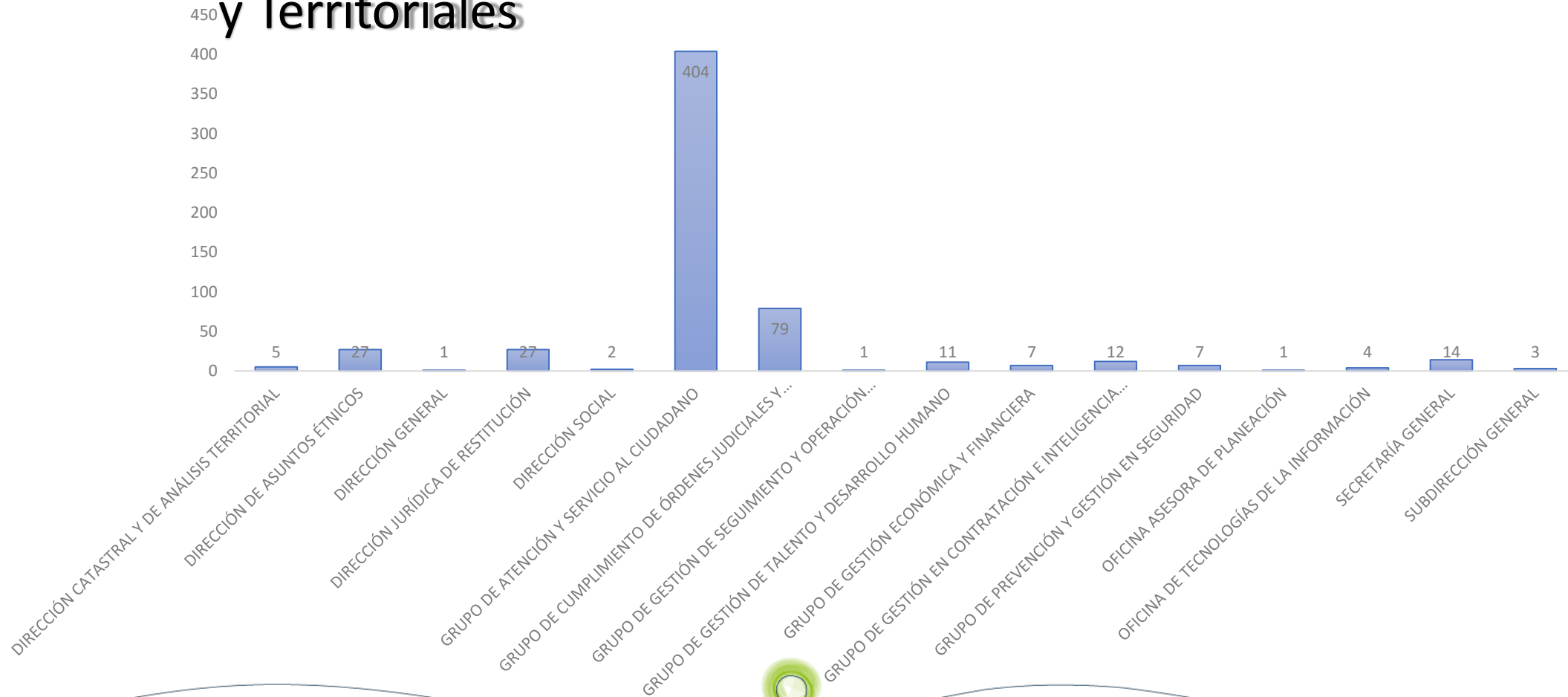
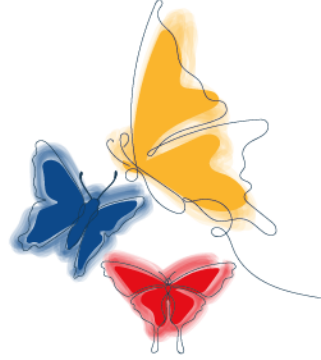
<https://www.urt.gov.co/pqrds>

Línea gratuita nacional 018000 124212  
Línea para Bogotá (601) 427 92 99  
WhatsApp 322 346 35 04  
Chat Web (Microsoft TEAMS)  
PBX 377 03 00 Ext 1550-1551-1552-1553  
Redes Sociales: Twitter – Facebook – Instagram - YouTube  
Buzón De Sugerencias

# 6 PQRSDF

## PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

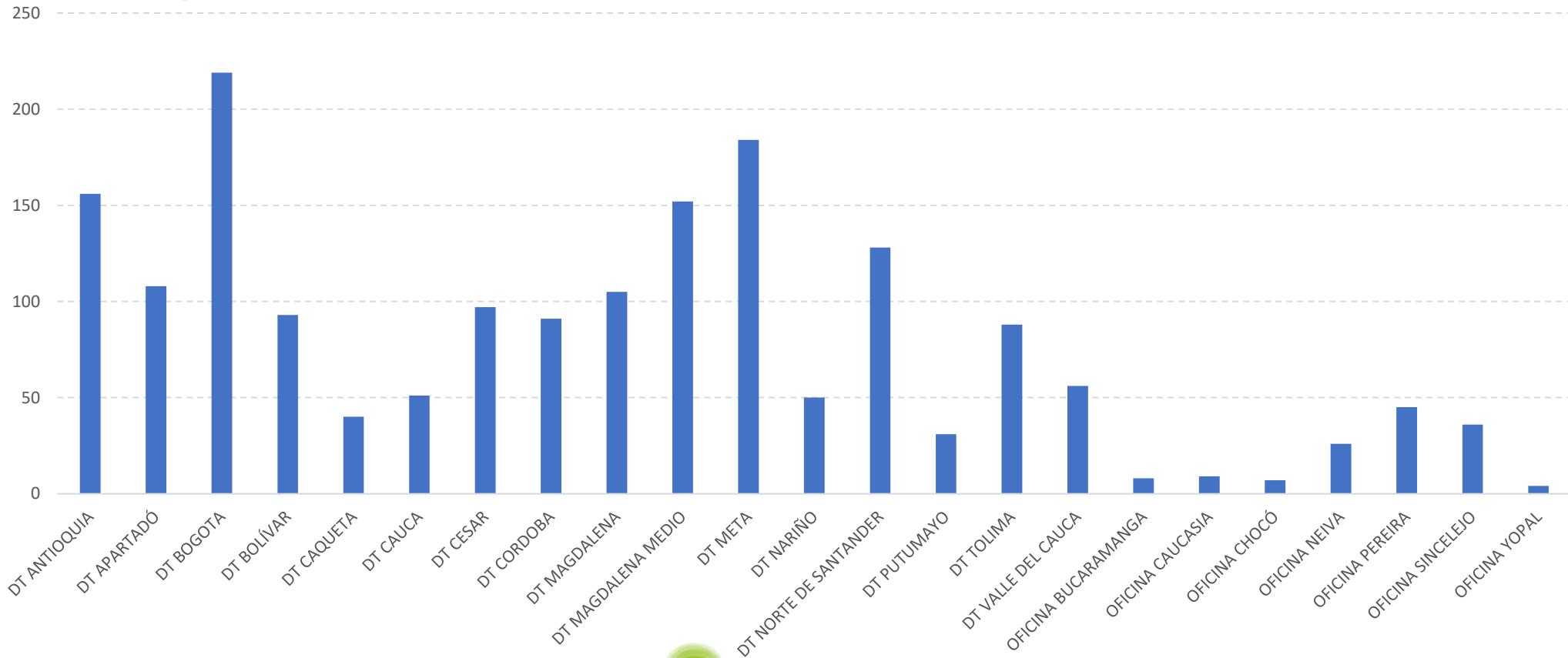
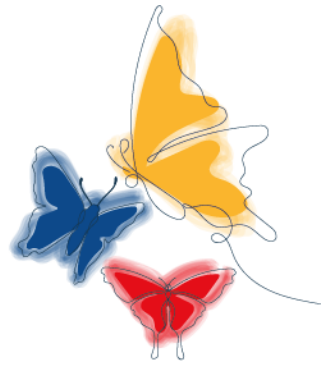
605  
NIVEL CENTRAL  
(Abril 2023)



# 6 PQRSDF

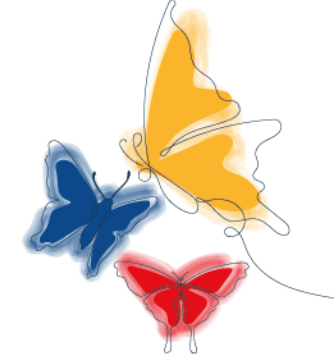
## PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

1784  
NIVEL TERRITORIAL  
(Abril 2023)





# 7 PQRSDF



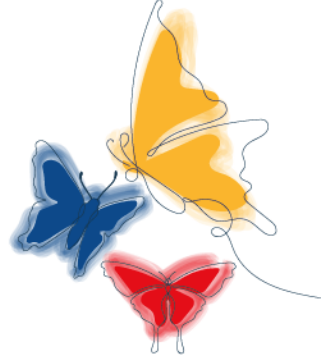
## Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días de respuesta promedio
ORGANISMOS DE CONTROL	10
PETICIÓN	11
QUEJA	15
RECLAMO	7
DENUNCIA	12

*\*Nota: El incremento del tiempo de respuesta para cada tipo de petición se vio incrementado en el mes de abril, esto generado por las solicitudes de prórroga expedidas en las diferentes dependencias y direcciones territoriales.*

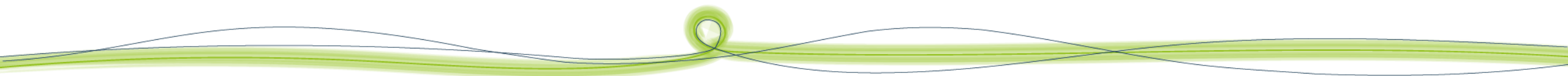
# 8 PQRSDF

---



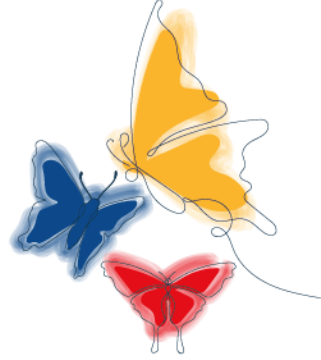
## **POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos. (0)
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (0)
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública (0)
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles (0)
- Total de requerimiento que se han trasladado a otras entidades (10)



# PQRSDF

---



## 0 Peticiones negadas Decreto 103

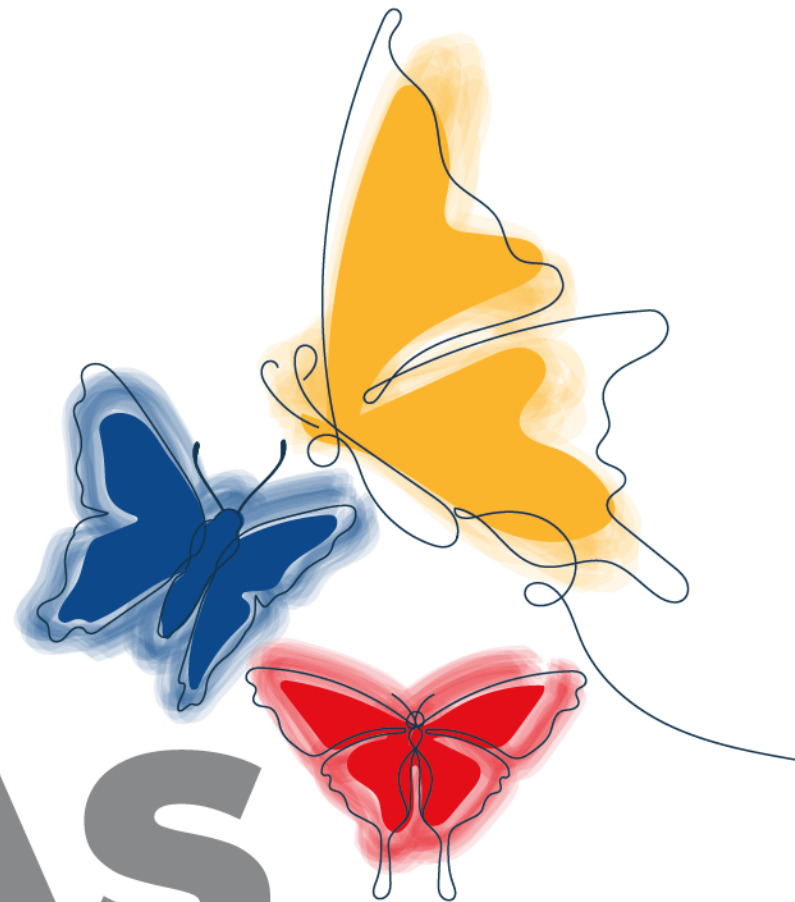
De conformidad con el Título IV, Capítulo IV “*Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva*” del Decreto 103 Durante el mes de marzo de 2023, no se presento ninguna petición negada.



“La información reportada corresponde a la obtenida de bases de datos de la UAEGRTD referente a PQRSDF, hoy 19 de abril de 2023 a las 9:00 am. Esta información puede sufrir modificación teniendo en cuenta que la base de datos se alimenta de información reportada por diferentes dependencias de la Unidad en diferentes momentos, lo cual incide en el reporte así se trate del mismo corte temporal”.



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS



**GRACIAS**



**MINISTERIO DE AGRICULTURA  
Y DESARROLLO RURAL**

