



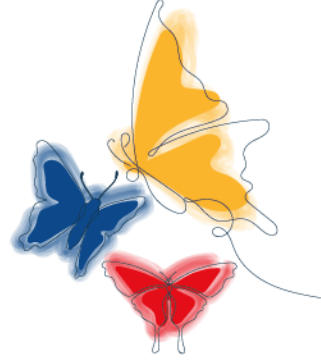
UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

INFORME DE
GESTIÓN PQRSDF
DICIEMBRE -2023

RESTITUIMOS
LA TIERRA
PARA ARMONIZAR
LA VIDA



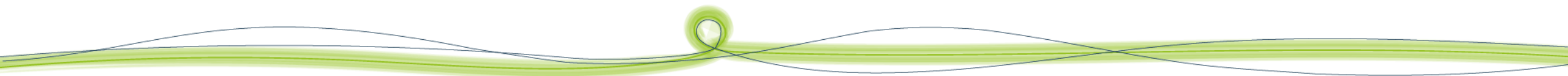
MINISTERIO DE AGRICULTURA
Y DESARROLLO RURAL

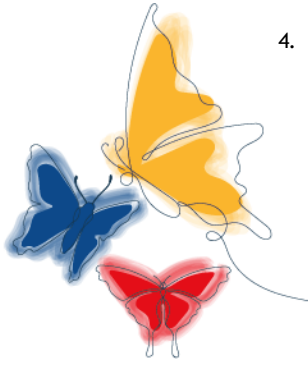


El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por las dependencias de nivel central y territorial de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas, durante el periodo comprendido entre el 1° de Diciembre al 31 ° de Diciembre 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



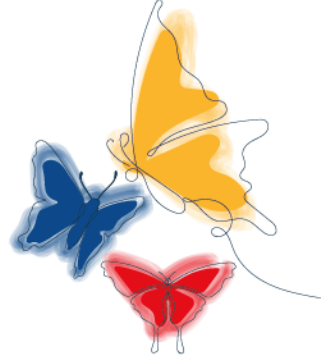


2 Acceso a la Información Pública

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 pública 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.

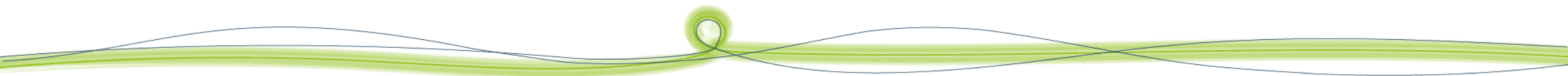
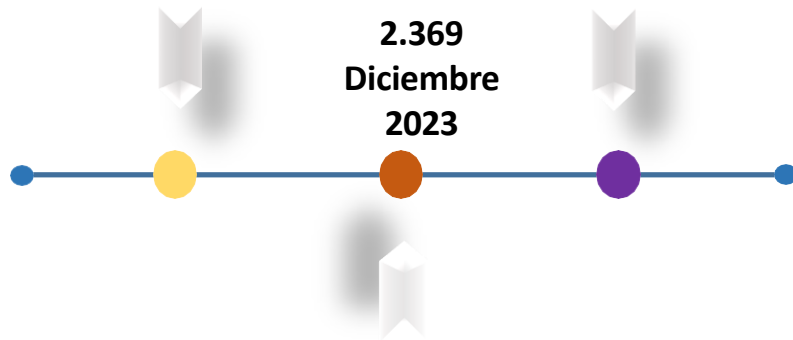
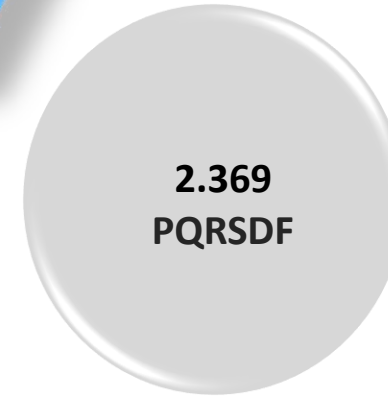
De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el periodo comprendido del 1 de Diciembre al 31° de Diciembre de 2023, recibieron (2.369) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSDF





3 PQRSDF

Recibidas por tipo de requerimiento

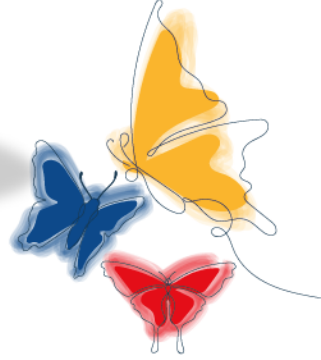


Comparación de

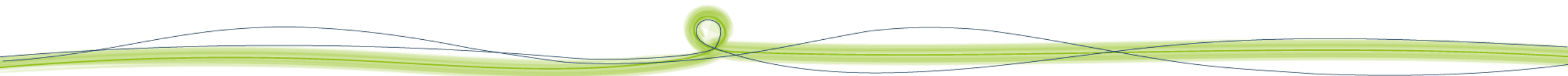
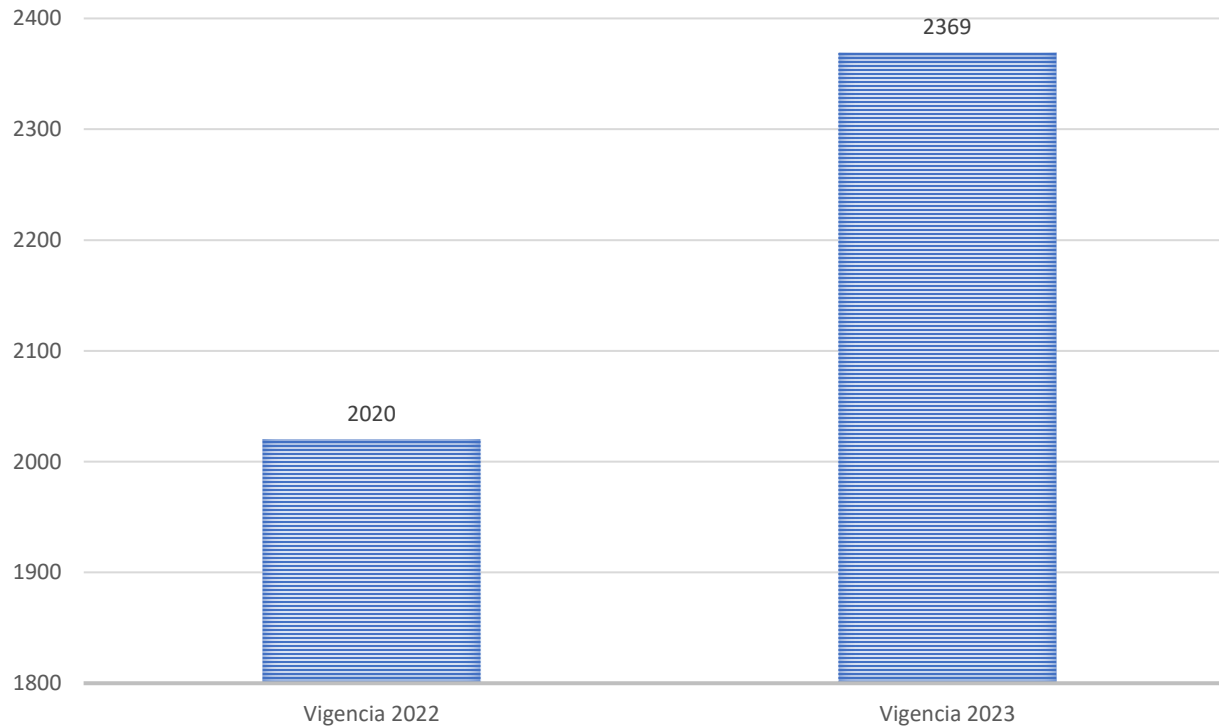
4 PQRSDF

Recibidas Mensual

La variación porcentual obtenida para el mes de Diciembre de 2023 respecto al año anterior fue del (17,28%).



DICIEMBRE - VARIACIÓN PQRSDF



5 PQRSDF



Recibidas por canal de atención



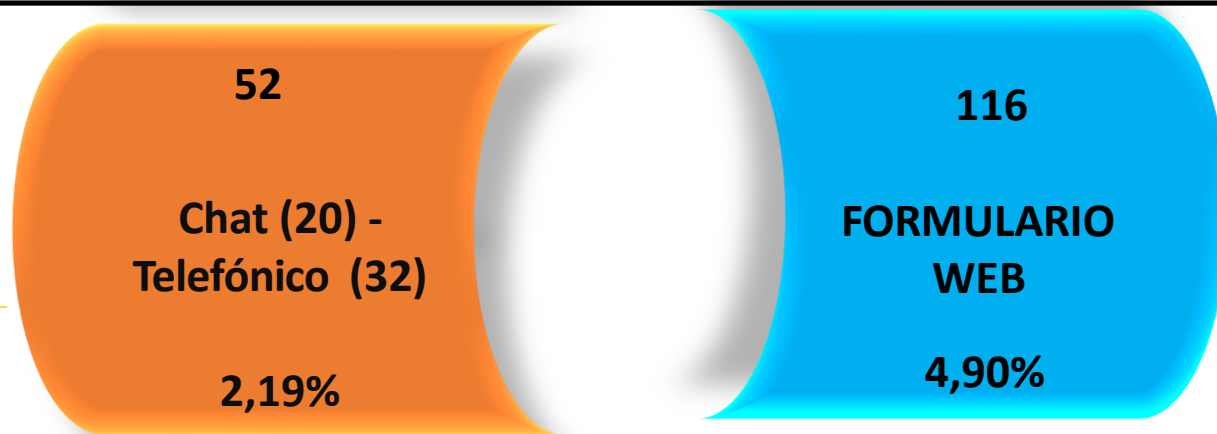
[Directorio General
Unidad de
Restitución de Tierras](#)



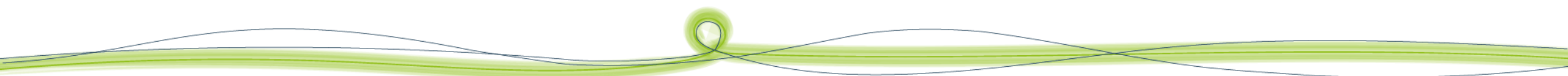
Línea gratuita nacional 018000 124212
Línea para-Bogotá (601) 427 92 99
WhatsApp 322 346 35 04
Chat Web (Microsoft TEAMS)
PBX 377 03 00 Ext 1550-1551-1552-1553
Redes Sociales: Twitter – Facebook – Instagram - YouTube
Buzón De Sugerencias



atencionalciudadano@urt.gov.co



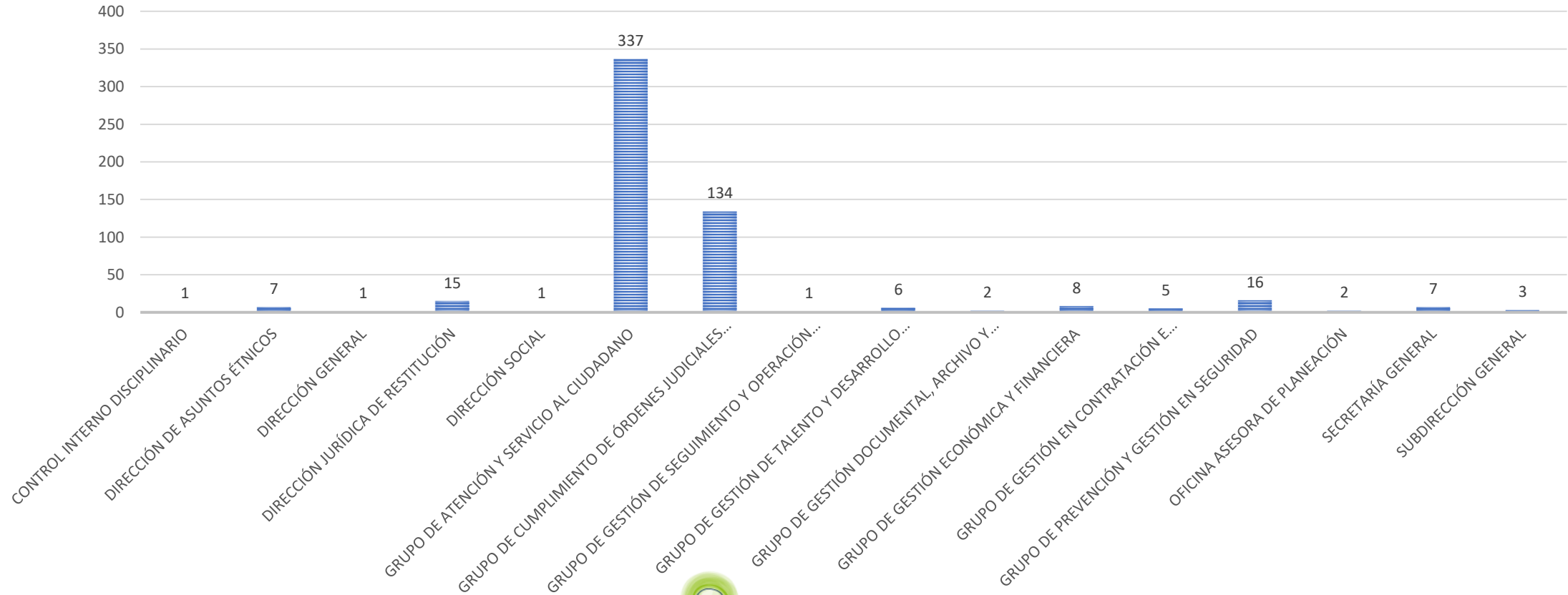
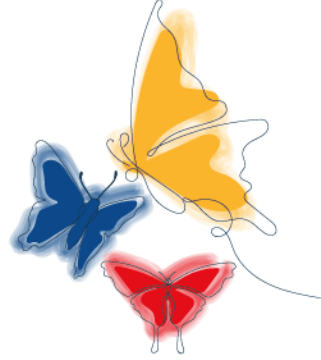
<https://www.urt.gov.co/pqrds>



6 PQRSDF

PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

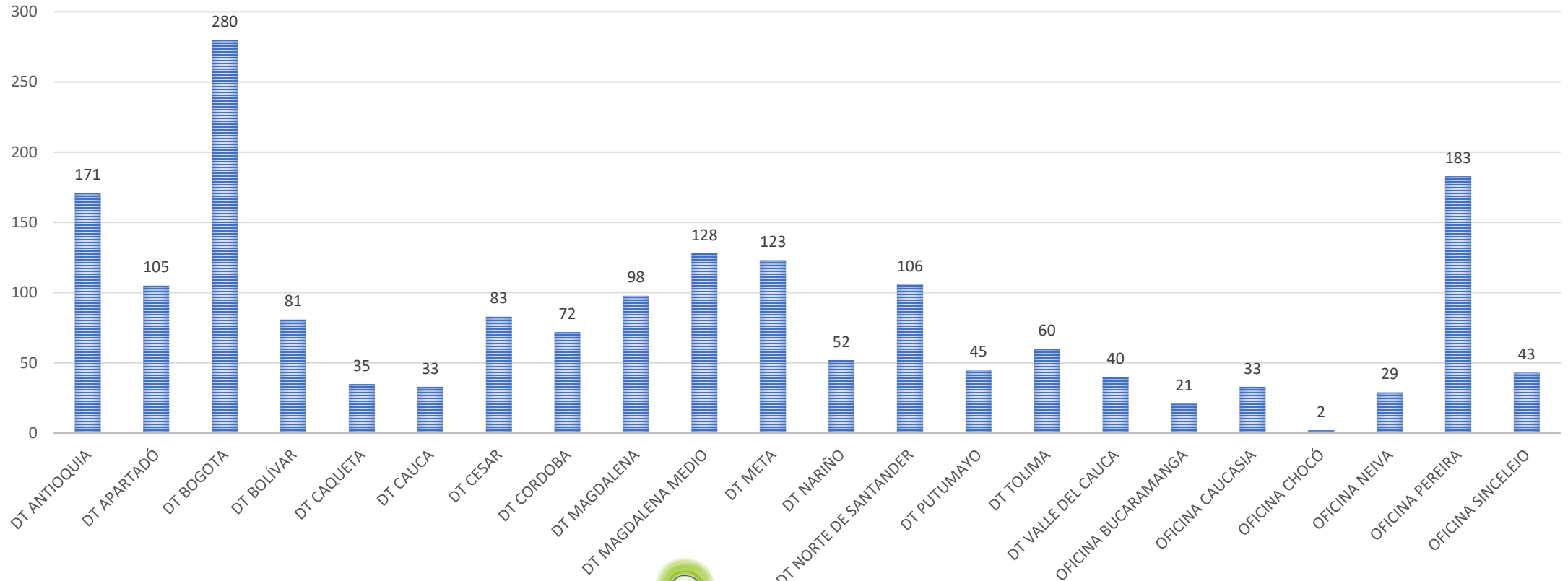
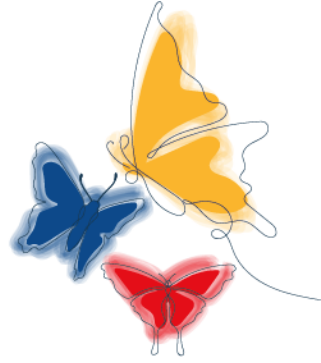
546
NIVEL CENTRAL
(Diciembre 2023)



6 PQRSDF

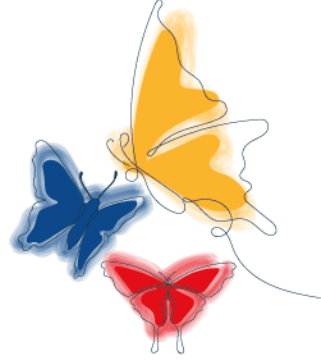
PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

1823
NIVEL TERRITORIAL
(Diciembre 2023)

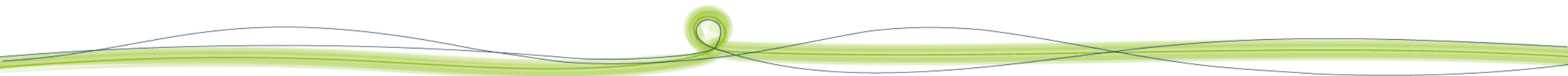


7 PQRSDF

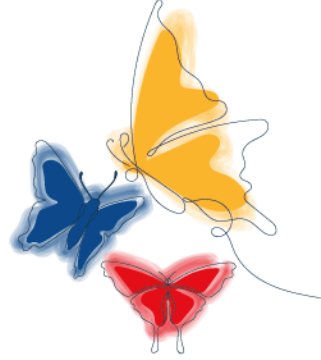
Tiempo promedio de respuesta



Tipo de Petición	Días de respuesta promedio
ORGANISMOS DE CONTROL	11
PETICIÓN	10

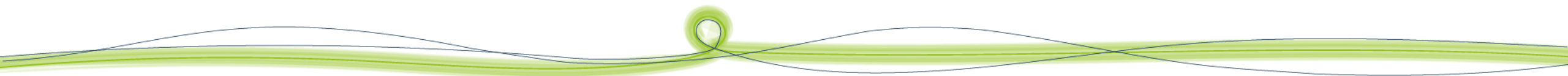


8 PQRSDF

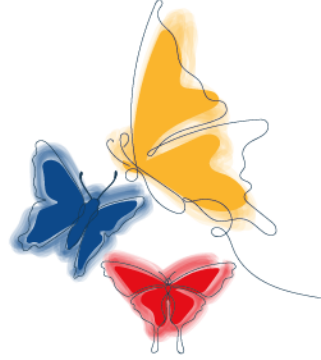


POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- 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 (28)



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 septiembre de 2023, únicamente se presentó una petición negada.

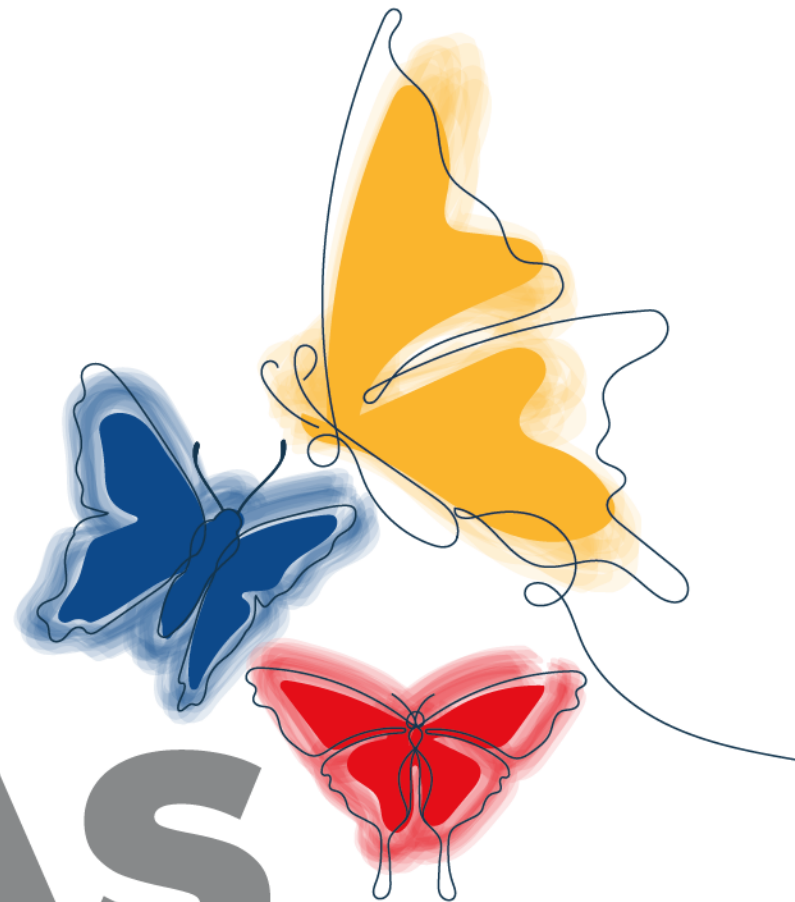


“La información reportada corresponde a la obtenida de bases de datos de la UAEGRTD referente a PQRSDF, hoy 09 de enero de 2024 a las 20:00 pm. Esta información puede sufrir modificación teniendo en cuenta que la base de datos se alimenta de información reportada por diferentes dependencias de la Unidad 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**

