

INFORME DE GESTIÓN PQRSDF

Elaborado por:
Unidad de Restitución de Tierras

DICIEMBRE -2022



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS



El campo
es de todos

Minagricultura

ÍNDICE

1. Introducción

2. Acceso a la información pública

3. PQRSDf Recibidas por tipo de requerimiento

4. Comparación de PQRSDf por Vigencia

5. PQRSDf Recibidas por canal de atención

6. PQRSDf Asignadas a las dependencias y territoriales

7. Tiempo promedio de respuesta

8. Política de servicio al ciudadano (recomendaciones)

9. Peticiones Negadas Decreto 103

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 2022 , 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 Diciembre al 31 ° de Diciembre de 2022, se recibieron (1,944) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSDF.

3 PQRSDF

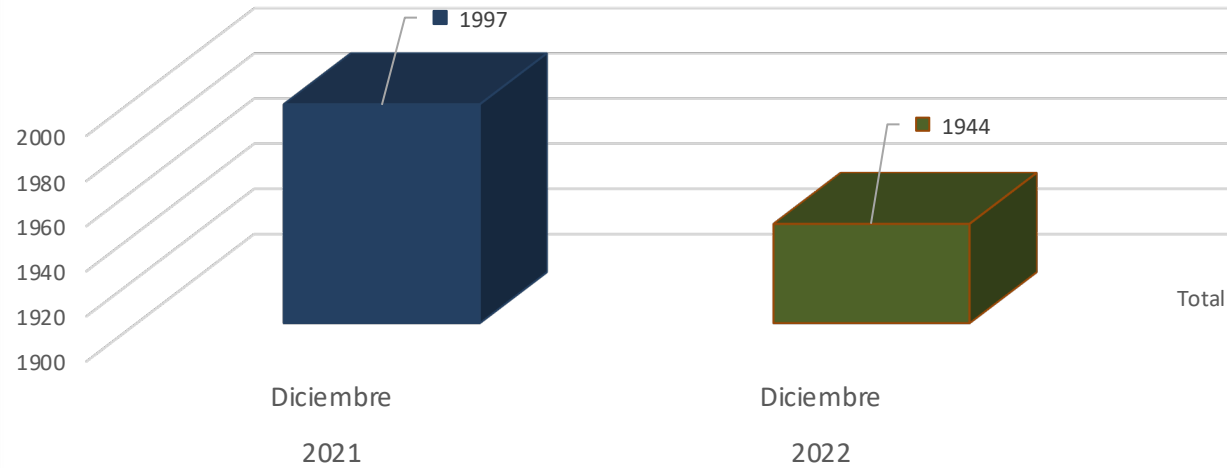
Recibidas por tipo de requerimiento



4 PQRSD F

Recibidas Mensual

El dato más alto de PQRSD F, se ubica en el mes de Diciembre del año 2021.



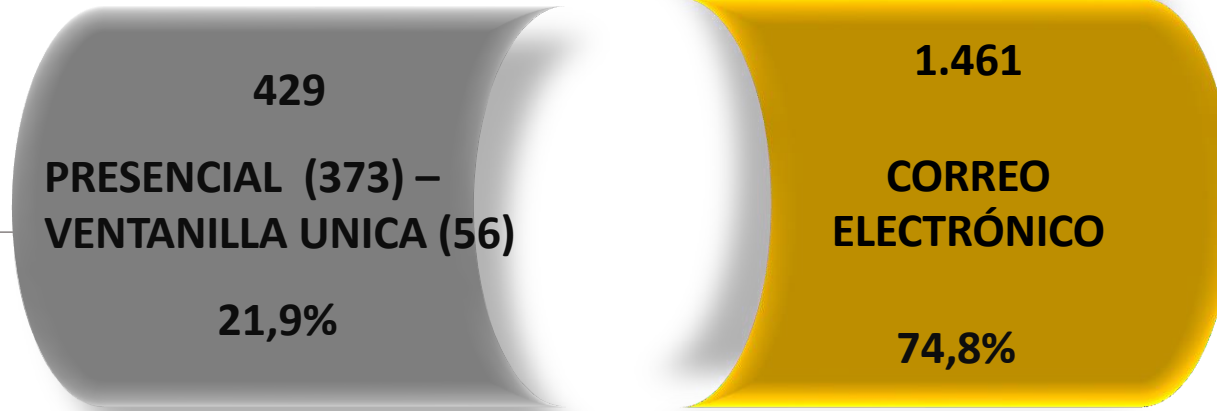
La variación porcentual obtenida para el mes de Diciembre de 2022 respecto al año anterior fue del (-2,7%).

5 PQRSD F

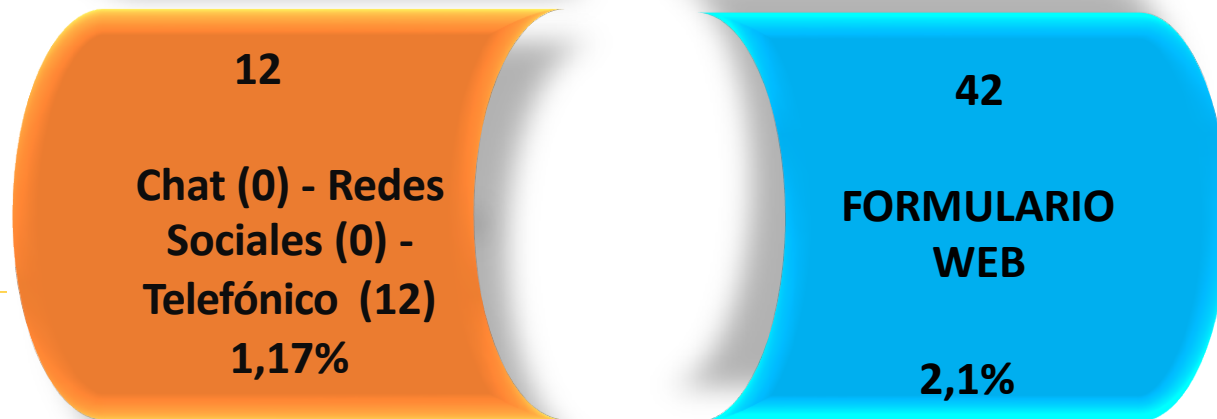
Recibidas por canal de atención



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



atencionalciudadano@urt.gov.co



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

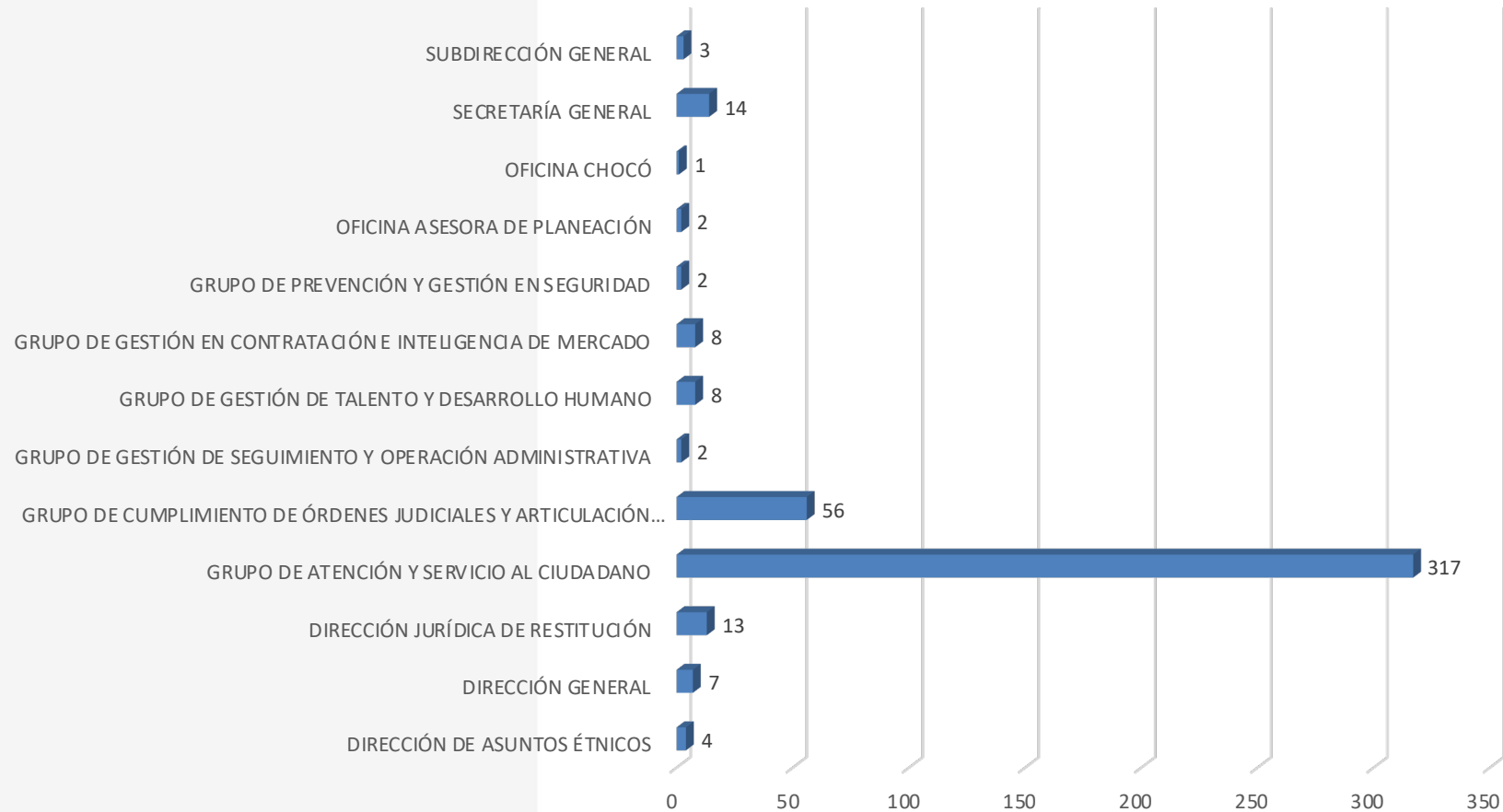
Línea gratuita nacional 018000 124212
Línea para Bogotá (601) 427 92 99
WhatsApp 322 346 35 04
Chat Web (Microsoft TEAMS)
PBX 377 03 00 Ext 1550-1551-1552-1553
Redes Sociales: Twitter – Facebook – Instagram - YouTube
Buzón De Sugerencias

6 PQRSDF

PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

437 NIVEL
CENTRAL
(Diciembre 2022)

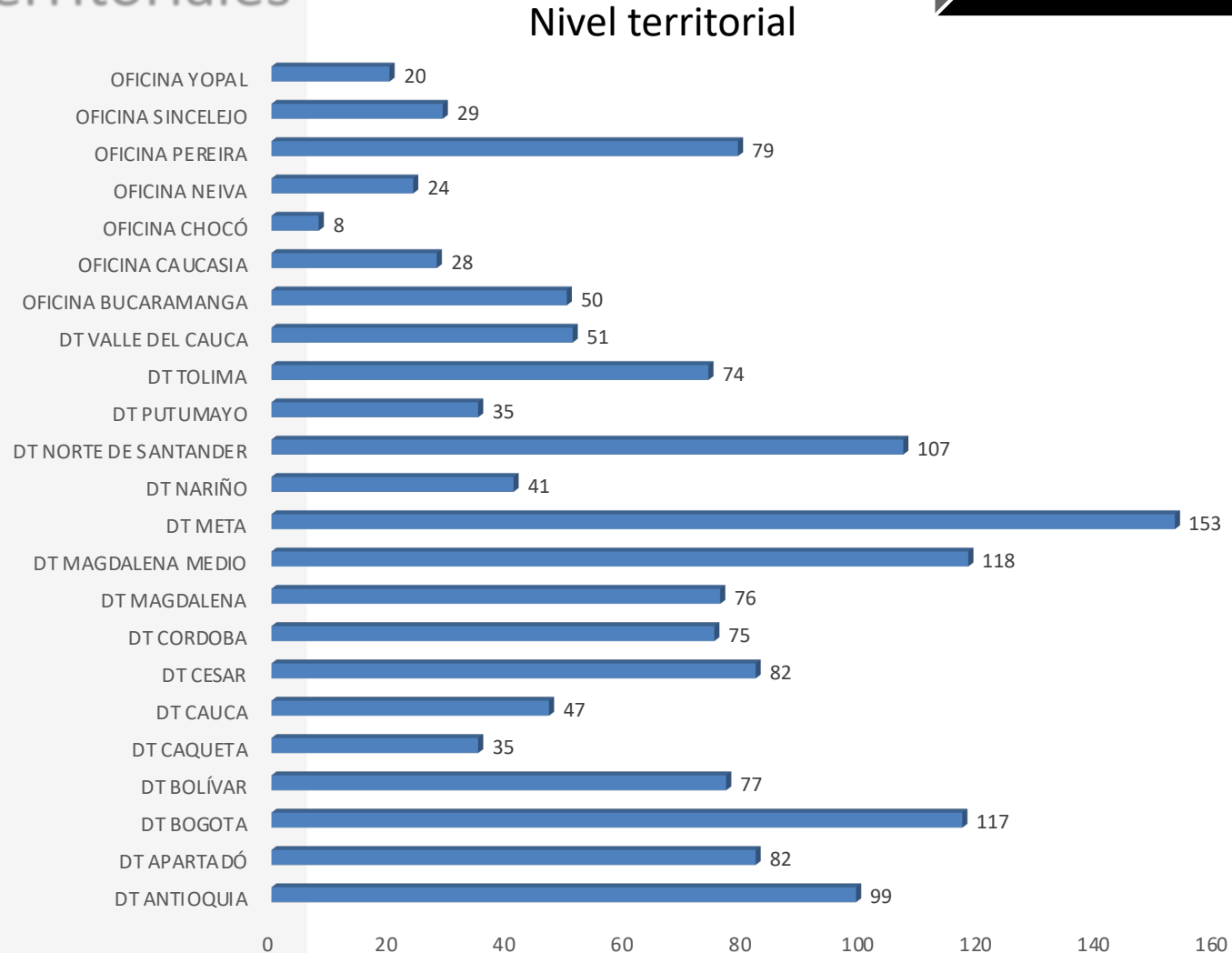
Nivel central



6 PQRSDF

PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

1507 NIVEL TERRITORIAL (Diciembre 2022)



7 PQRSDF

Tiempo promedio de respuesta

Tipo	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
ORGANISMOS DE CONTROL	9	>30
PETICION	12	>30
QUEJA	15	2
FELICITACION	15	8,5
RECLAMO	15	6

Nota: Esta información corresponde a 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 (20)

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 Diciembre de 2022, No se les negó el acceso a la información.

“La información reportada corresponde a la obtenida de bases de datos de la UAEGRTD referente a PQRSDF, hoy 6 de Diciembre de 2022 a las 5:00 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”.