

INFORME DE GESTIÓN PQRSDF

Elaborado por:
Unidad de Restitución de Tierras

AGOSTO-2022



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS



El campo
es de todos

Minagricultura

ÍNDICE

1. Introducción

5. PQRSDf Recibidas por canal de atención

2. Acceso a la Información Pública

6. PQRSDf Asignadas a las Dependencias y Territoriales

3. PQRSDf Recibidas por tipo de requerimiento

7. Tiempo promedio de respuesta

4. Comparación de PQRSDf por Vigencia

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 Agosto al 31 ° de Agosto 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.restituciondetierras.gov.co/boton-transparencia-y-acceso-a-la-informacion> de Transparencia y Acceso a la Información Pública 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 Agosto al 31 ° de Agosto de 2022, se recibieron (3.114) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSDf.

3 PQRSDF

Recibidas por tipo de requerimiento



4 Comparación de PQRSDF

Recibidas Mensual

El dato más alto de PQRSDF, se ubica en el mes de Agosto del año 2022.



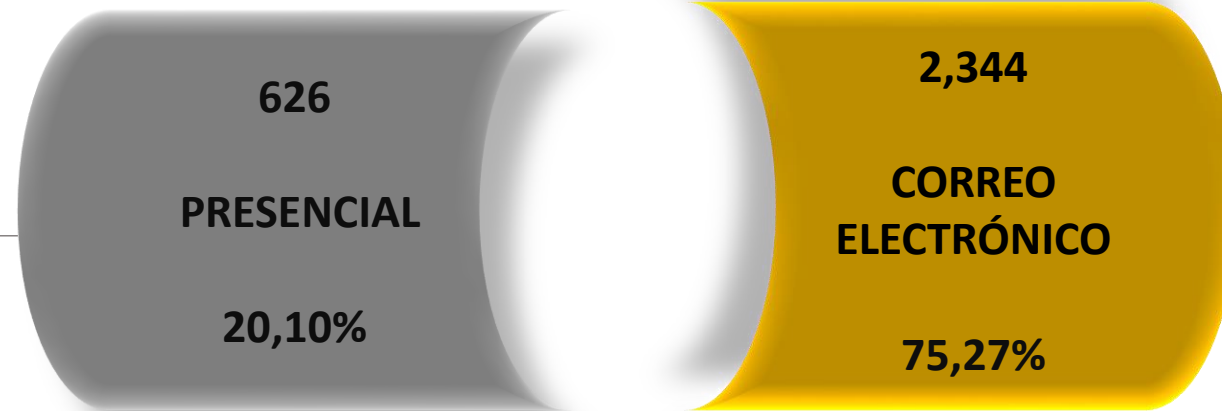
La variación porcentual obtenida para el mes de Agosto de 2022 respecto al año anterior fue del (7,79%).

5 PQRSTDF

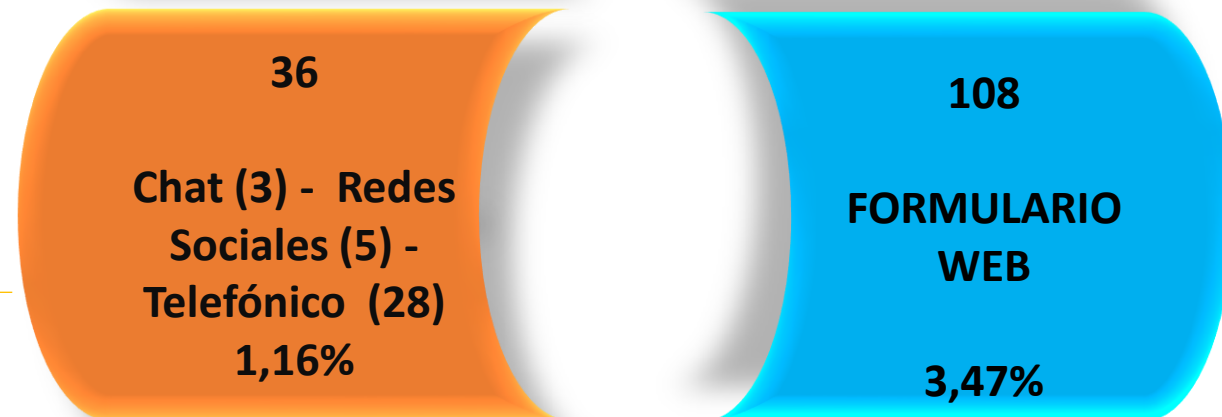
Recibidas por canal de atención



Directorio General
Unidad de
Restitución de Tierras



atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co

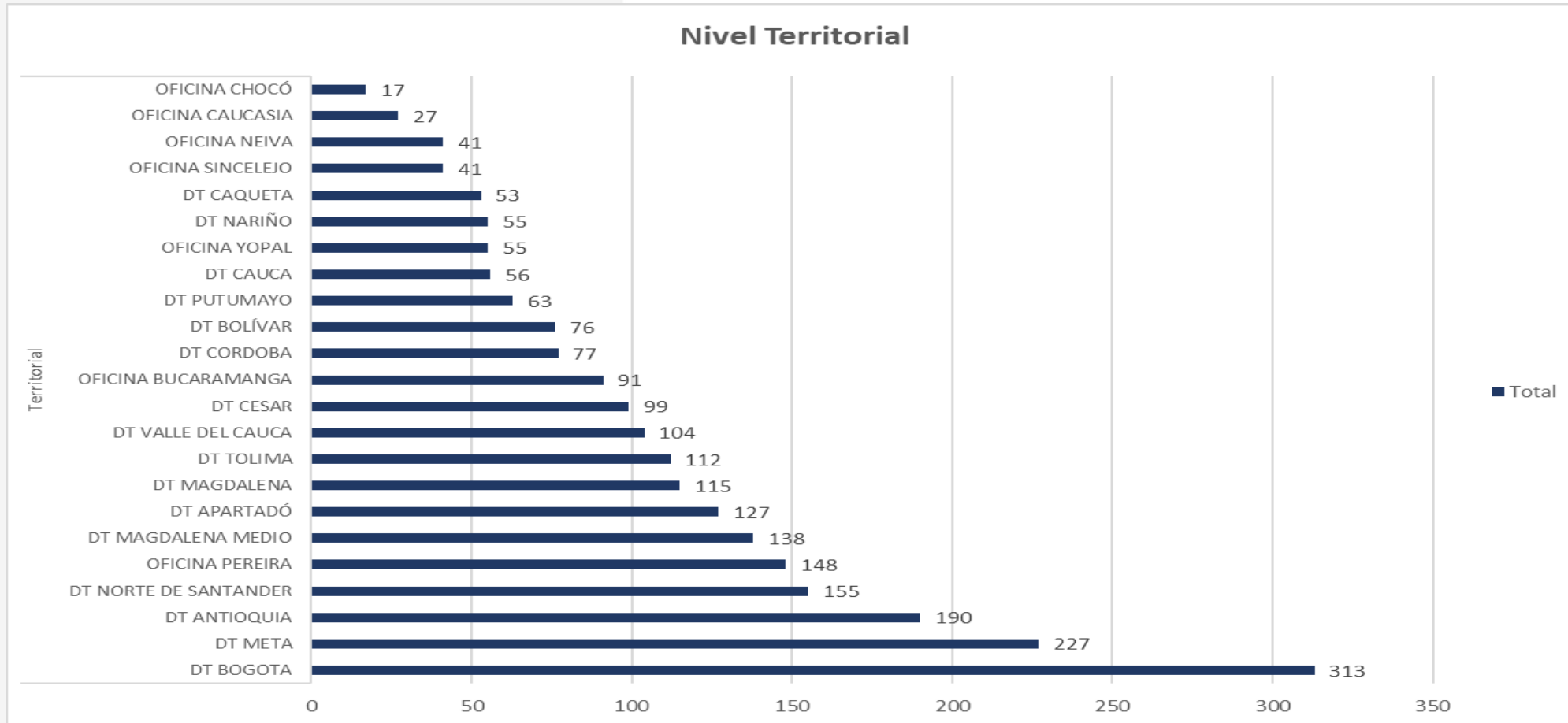


<https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pqrds>

6 PQRSDF

PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

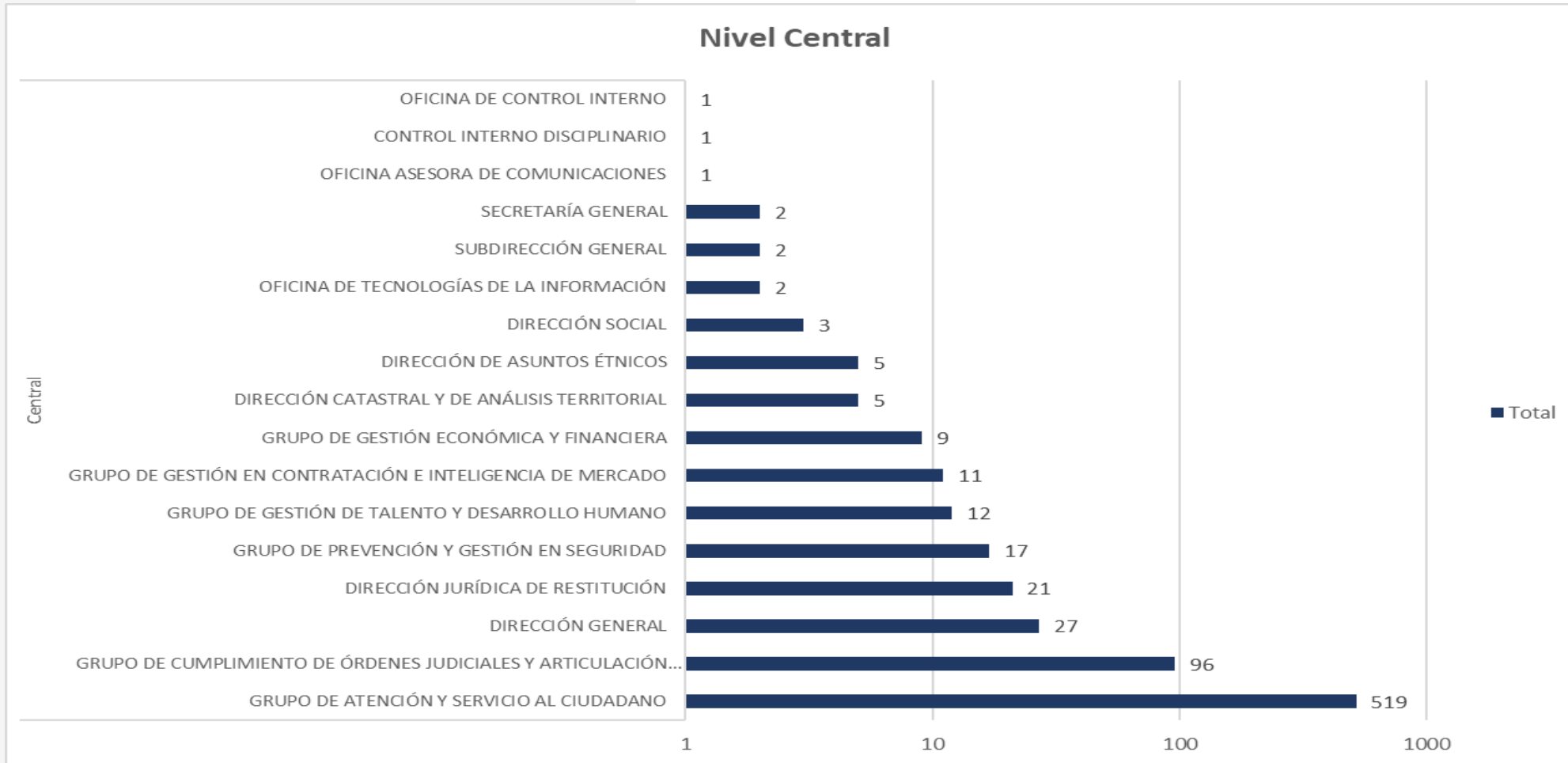
2.380 NIVEL
TERRITORIAL (Agosto
2022)



6 PQRSDF

PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

734 NIVEL CENTRAL
(Agosto 2022)



7 PQRSDF

Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
ORGANISMOS DE CONTROL	10	8
PETICION	12	9
RECLAMO	15	16
FELICITACION	15	5

8 PQRSDF

POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

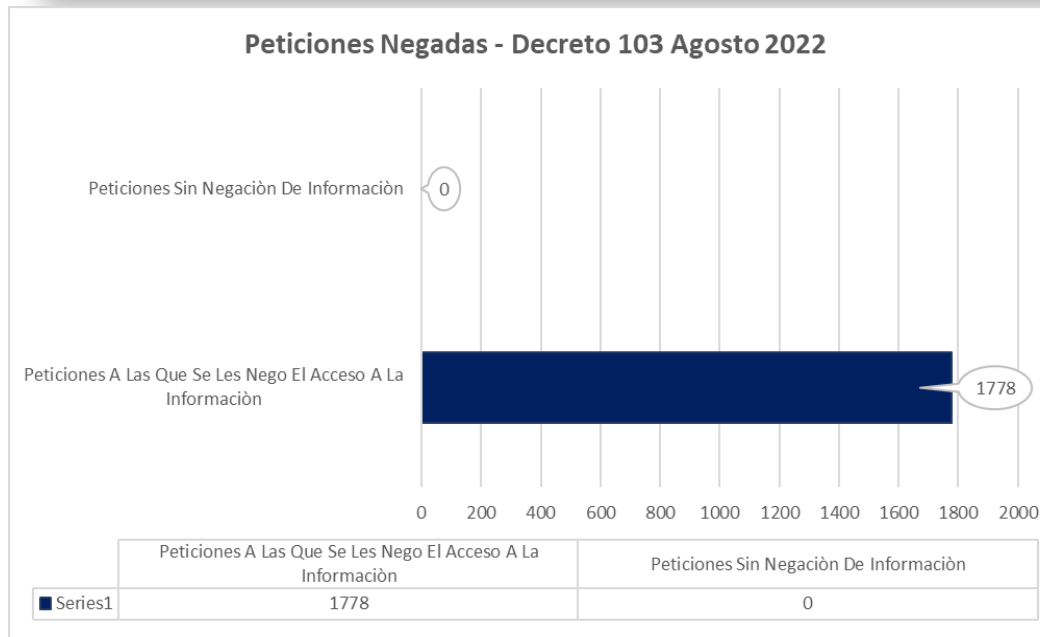
- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos. (1)
Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) Control Interno – Correo 25 Agosto 2022
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (1)
(DSC1-202220854 de fecha 29/8/22)
- 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 69

PQRSDF

9 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 Agosto de 2022, se les negó el acceso a la información al 0 % de las peticiones, en razón a la clasificación de la misma.



“La información reportada corresponde a la obtenida de bases de datos de la UAEGRTD referente a PQRSDF, hoy 2 de Septiembre de 2022 a las 11 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”.