

# INFORME DE GESTIÓN PQRSDF

Elaborado por:  
Unidad de Restitución de Tierras

**MARZO-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 Marzo al 31 ° de Marzo 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

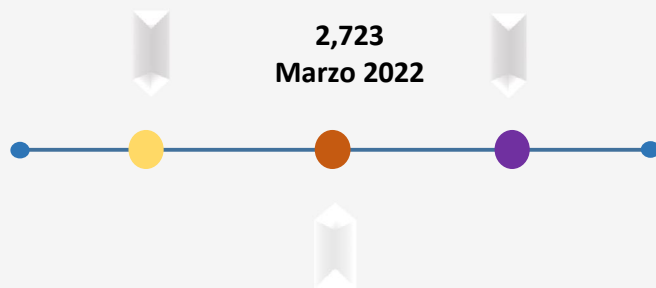
## 2 Acceso a la Información Pública

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 Marzo al 31 ° de Marzo de 2022, se recibieron (2.723) 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 Marzo del año 2022.*



*La variación porcentual obtenida para el mes de Marzo de 2022 respecto al año anterior fue del **0,89%**.*

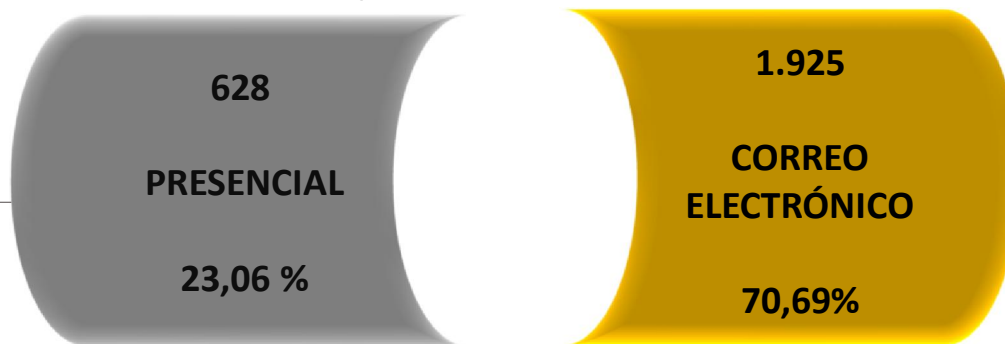
# 5 PQRSDF

## Recibidas por canal de atención

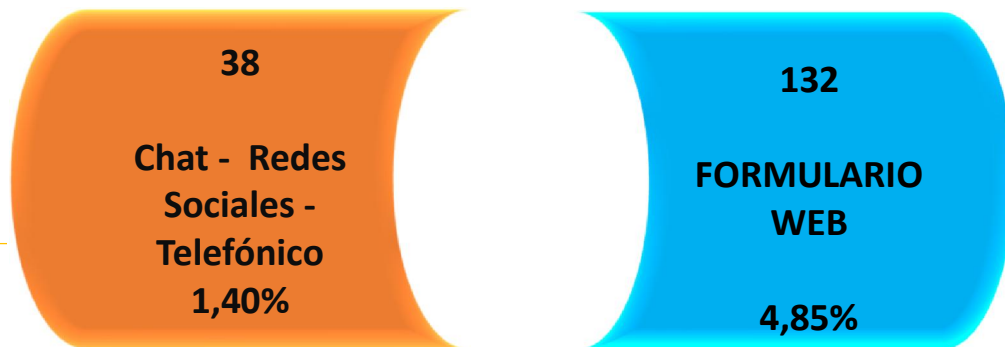
  
[Directorio General](#)  
[Unidad de Restitución de Tierras](#)



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@restituciondetierras.gov.co](mailto:atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co)



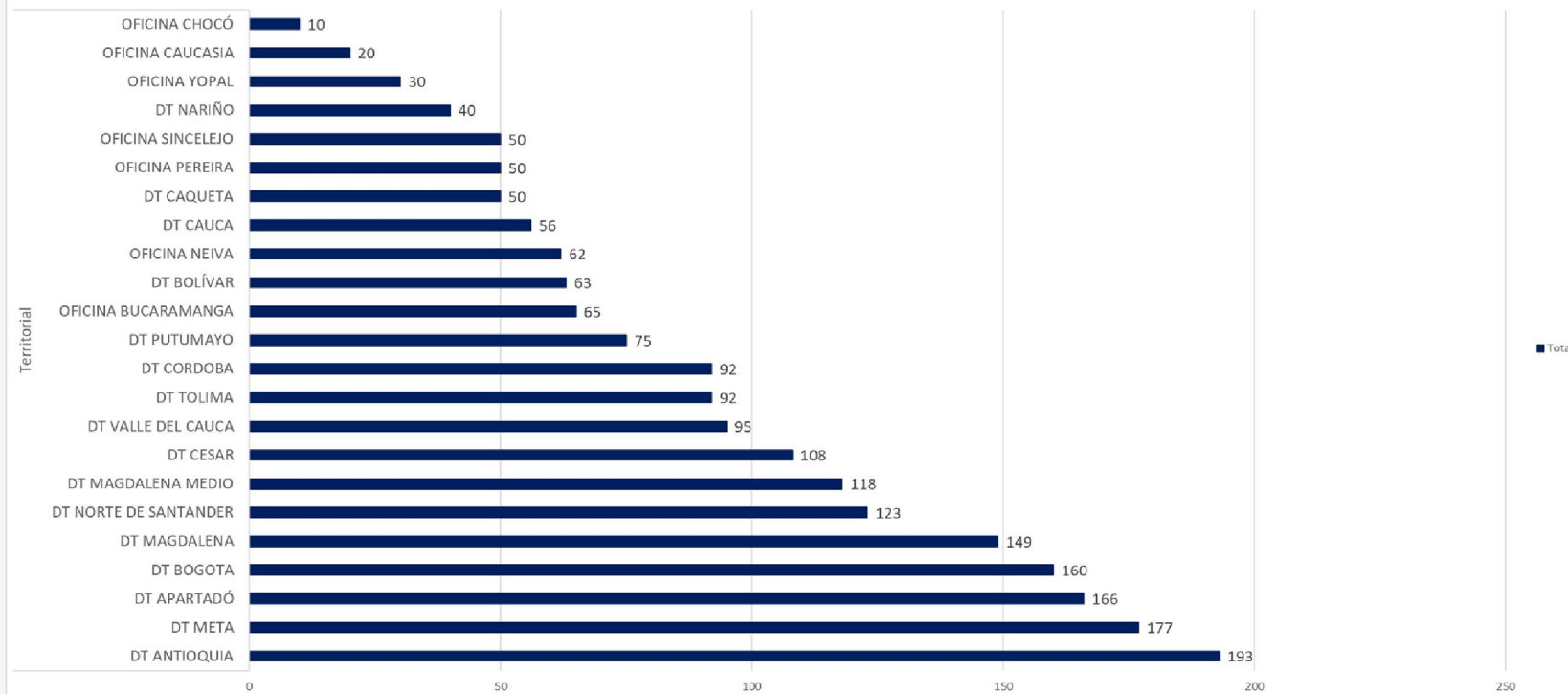
  
<https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pqrds>

# 6 PQRSDF

## PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

2.044 NIVEL TERRITORIAL (Marzo 2022)

Nivel Territorial

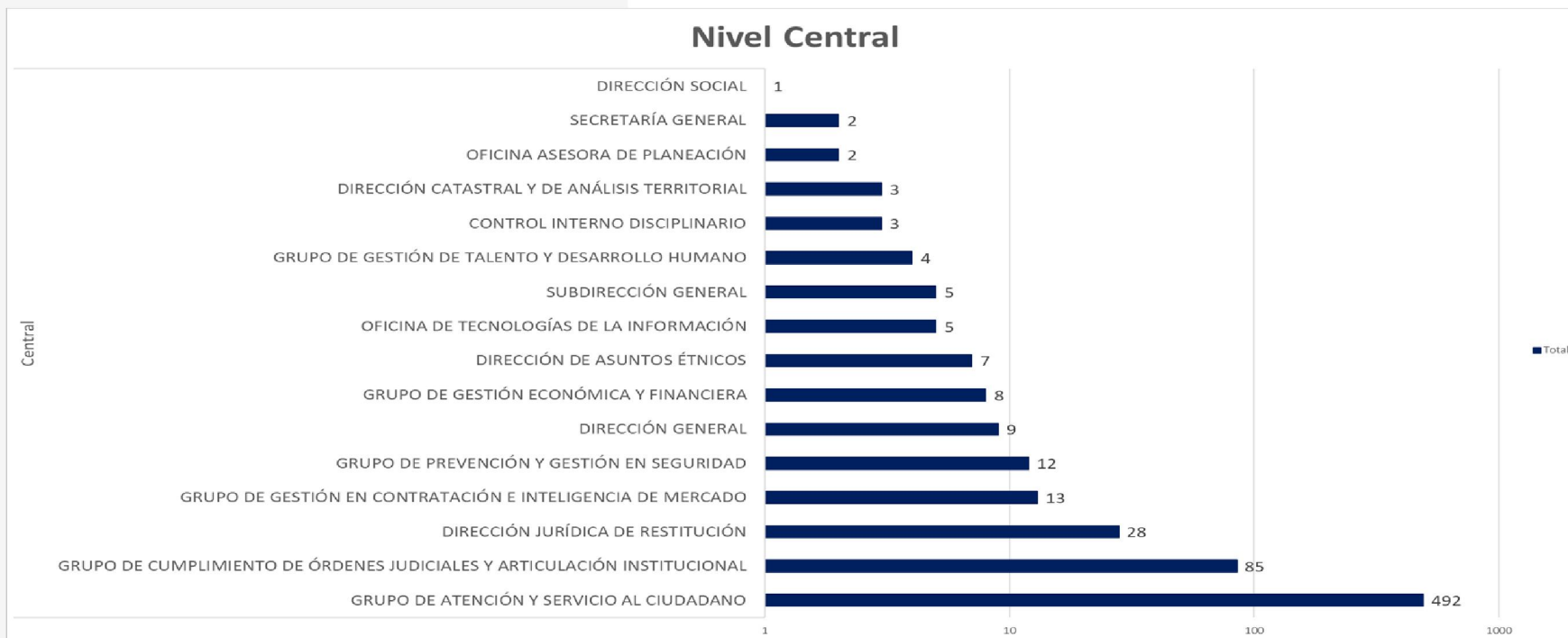




# 6 PQRSDF

## PQRSDF Asignadas a las Dependencias y Territoriales

679 NIVEL CENTRAL  
(Marzo 2022)



# 7 PQRSDF

Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
DENUNCIA	18	10
ORGANISMOS DE CONTROL	18	10
PETICION	18	9
FELICITACION	30	7
QUEJA	21	7

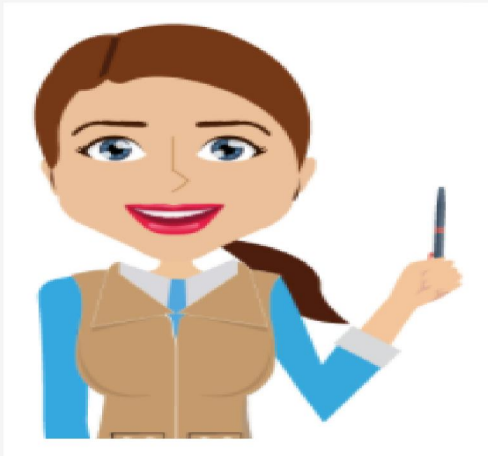
# 8 PQRSDF

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

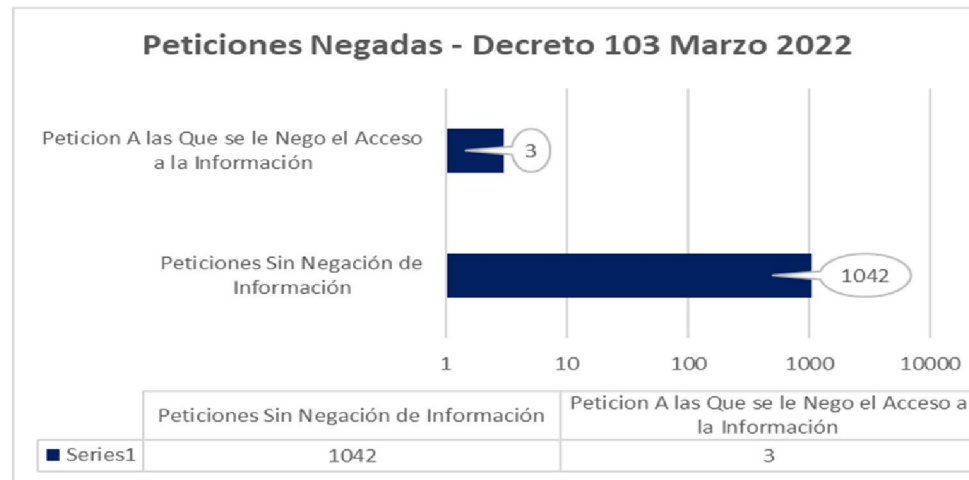
- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos. (0)
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (0)
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública (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 102

# 9 PQRSDF

## 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 2022, se les negó el acceso a la información al 0,29 % 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 4 de Abril de 2022 a las 07:00 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”.