

INFORME UNIFICADO DE GESTIÓN PQRSD



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

**MES
DICIEMBRE
2018
PROCESO DE ATENCION AL
CIUDADANO – SECRETARÍA
GENERAL**



**El campo
es de todos**

Minagricultura

Elaborado por:
Unidad de Restitución de Tierras

INDICE

1. Introducción

5. PQRS por Canal

2. Acceso a la Información Pública

6. PQRSD Asignadas a las Dependencias

3. PQRS Tipología

7. Tiempo Promedio de Respuesta

4. Comparación de PQRSD por Vigencia

8. Peticiones Negadas Decreto 103

9. Informe Detallado PQRSD

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 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 2018, con el fin de presentar el comportamiento de PQRSD, 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.



Introducción PQRS

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 2018 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 www.restituciondetierras.gov.co, con un link de acceso al enlace <https://www.restituciondetierras.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas>, 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 diciembre al 31° de diciembre de 2018, se recibieron (1.360) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSD.

3 PQRS

Recibidas por tipo de requerimiento



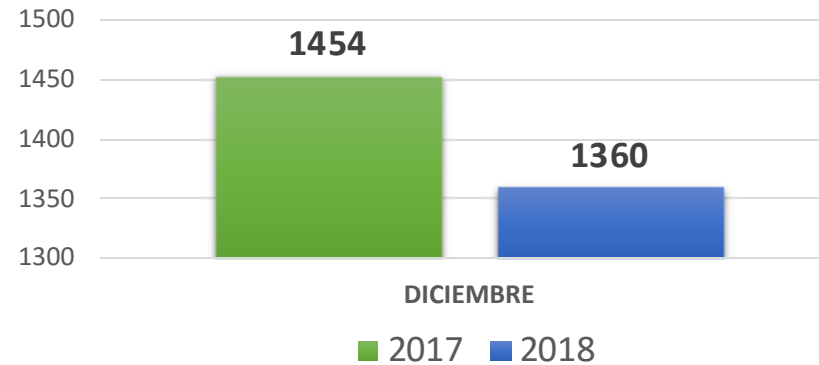
4 PQRSD

Recibidas Mensual

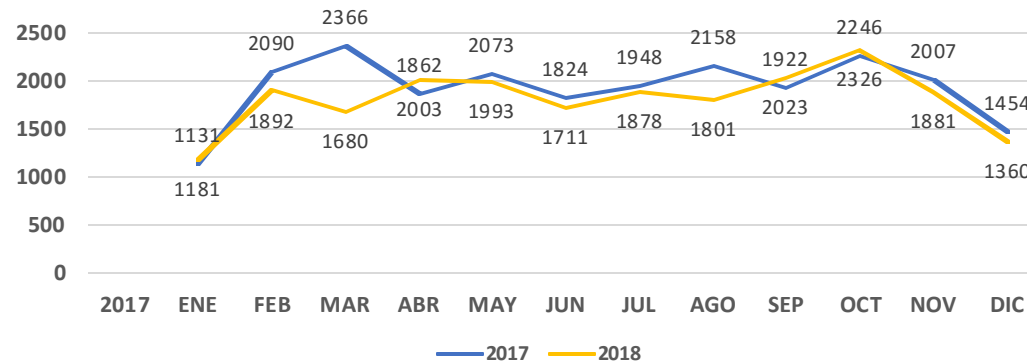
El pico más alto de PQRSD, se ubica en el mes de marzo de 2017 y en el mes de octubre de 2018

La tendencia de PQRSD recibidas por la Entidad en el 2018 durante el ultimo mes fue inferior con respecto a 2017

Comparativo Mes/Vigencia



Comportamiento PQRSD Mes/Vigencia



5 PQRSD

Recibidas por canal de atención



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




atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



Línea gratuita nacional 018000 124212
Línea para Bogotá 4279299

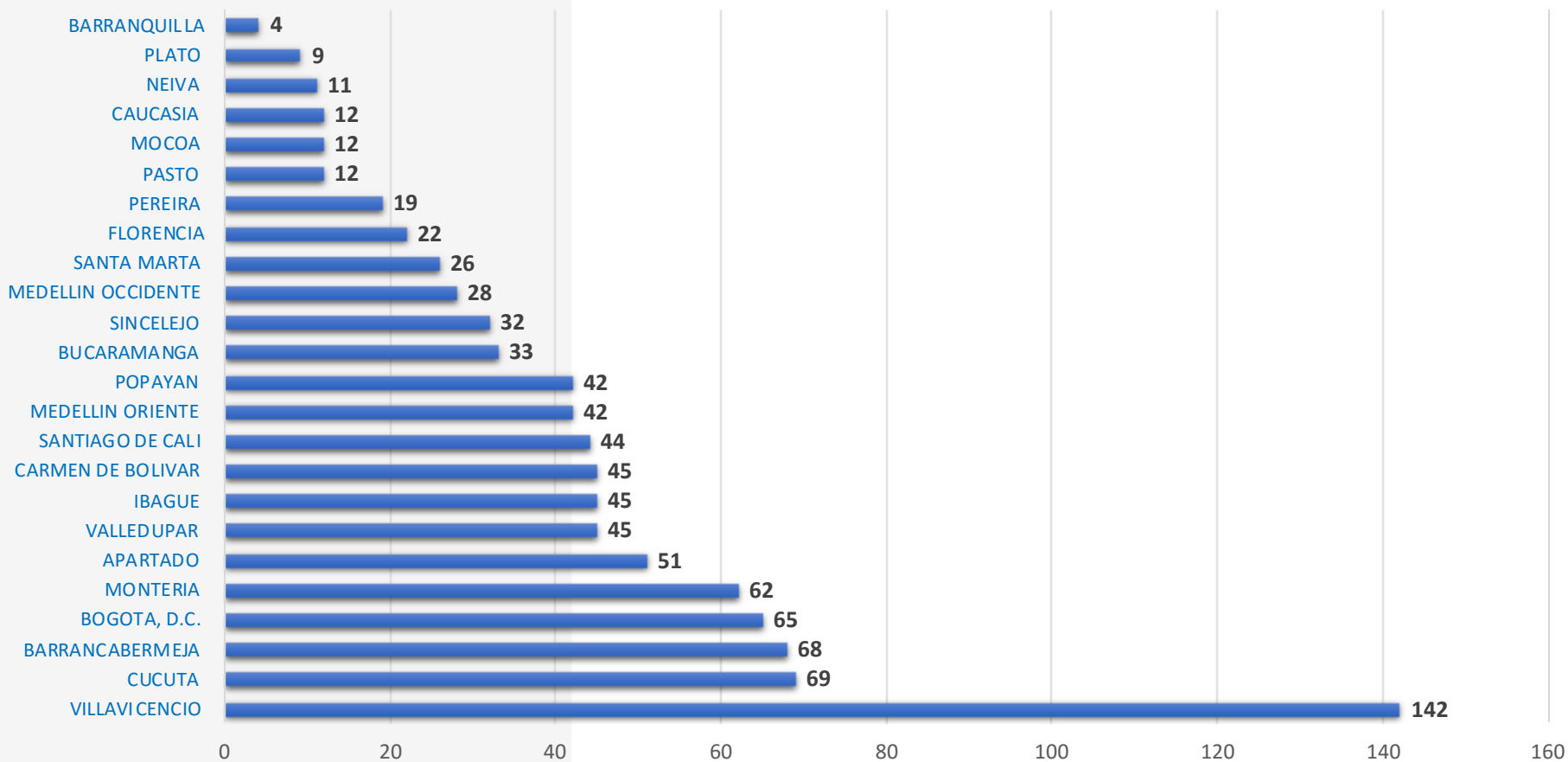


<https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pqrds>

6 PQRSD

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo

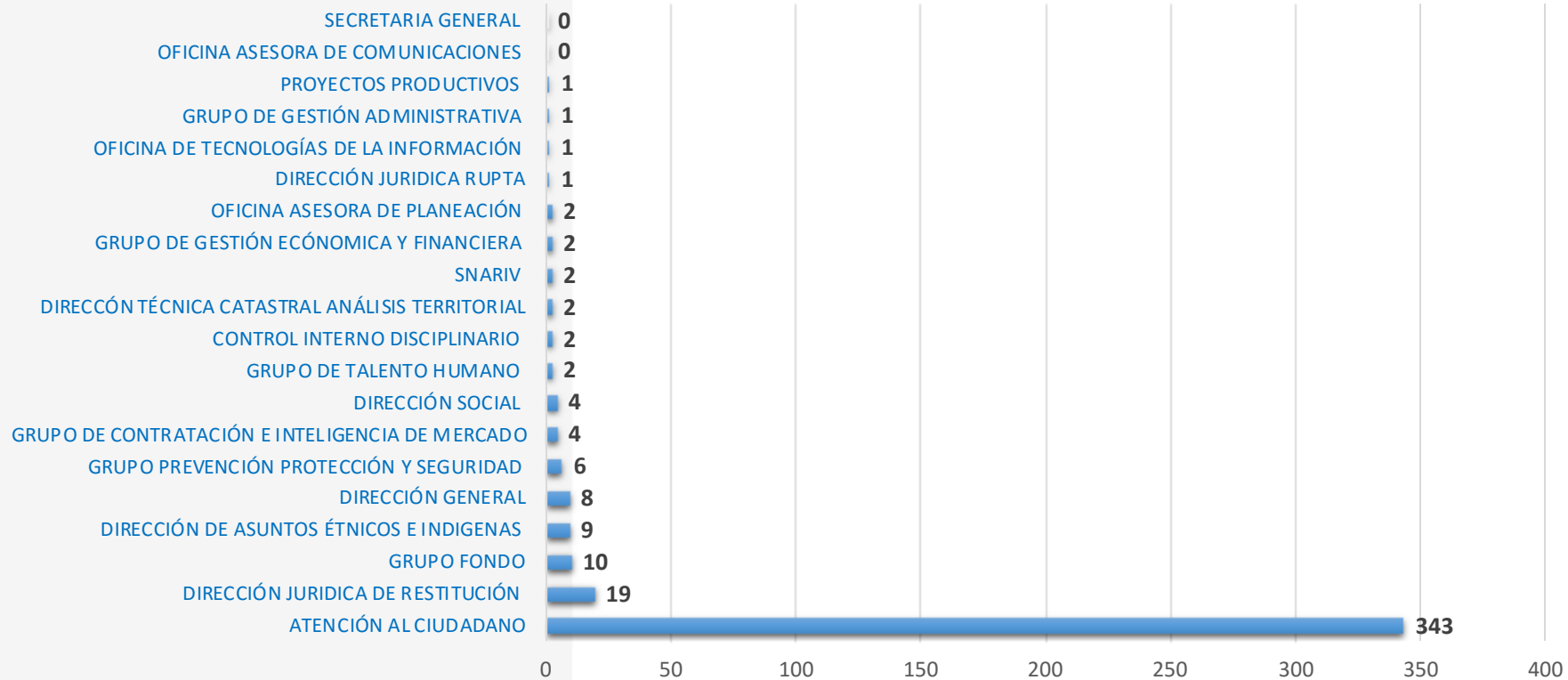
940 NIVEL TERRITORIAL



6 PQRS

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo

420 NIVEL CENTRAL



7 PQRSD

Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
PETICION	15	10,6
ORGANISMOS DE CONTROL	12,29	7
RECLAMO	15	8
QUEJA	15	11,3
SUGERENCIA	15	5

Peticiones Negadas

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 2018), el 0,003% de las peticiones se negó el acceso a la información, en razón a la clasificación de la misma.