

# INFORME UNIFICADO DE GESTIÓN PQRSD



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

**MES  
NOVIEMBRE  
2019  
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 noviembre al 30° de Noviembre de 2019, 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](http://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 Noviembre al 30° de Noviembre de 2019, se recibieron (1.928) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSD.

# 3 PQRS

Recibidas por tipo  
de requerimiento

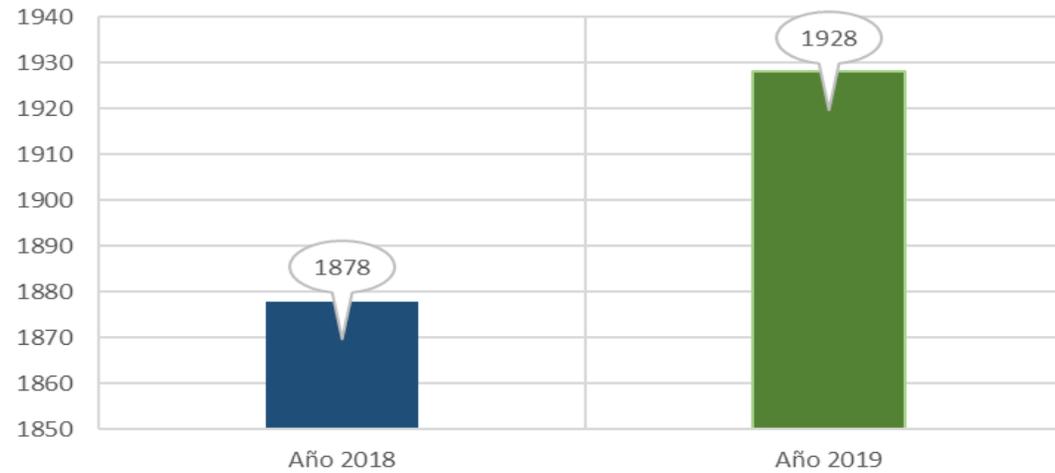


# 4 PQRSD Recibidas Mensual

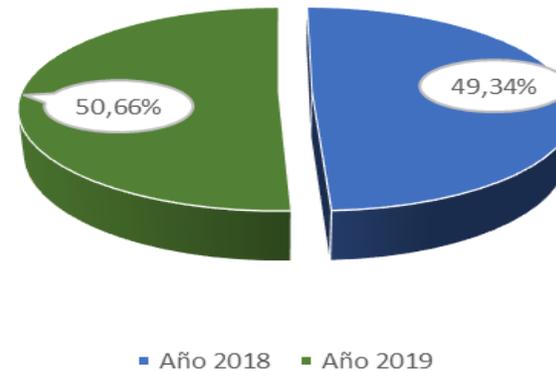
*El pico más alto de PQRSD, se ubica en el mes de Noviembre del año 2019*

*La tendencia de PQRSD recibidas por la Entidad en el 2019 durante el mes de Noviembre fue superior con respecto al 2018.*

### Comparativo Mes Noviembre 2019/Vigencia



### Comportamiento PQRSD Mes Noviembre / vigencia

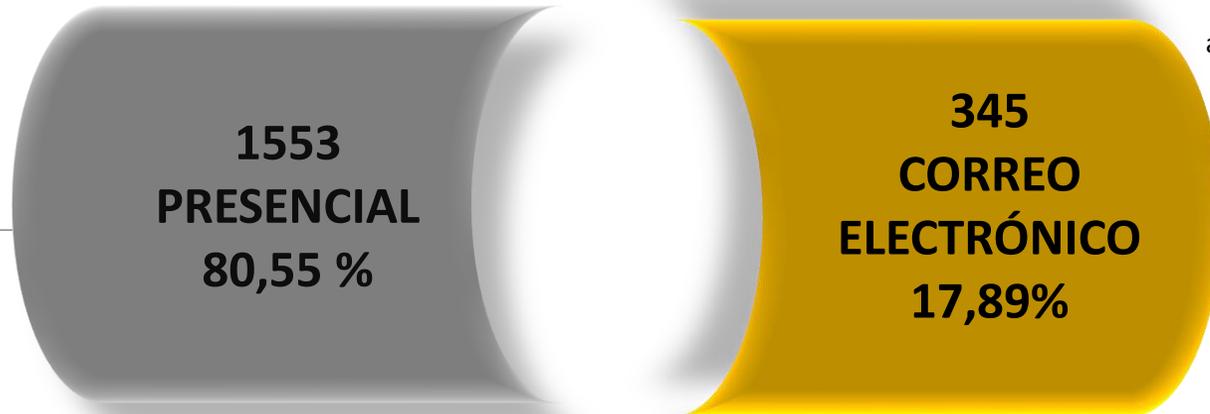


# 5 PQRSD

## Recibidas por canal de atención



Directorio General  
Unidad de  
Restitución de Tierras



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



Línea gratuita nacional 018000 124212  
Línea para Bogotá 4279299



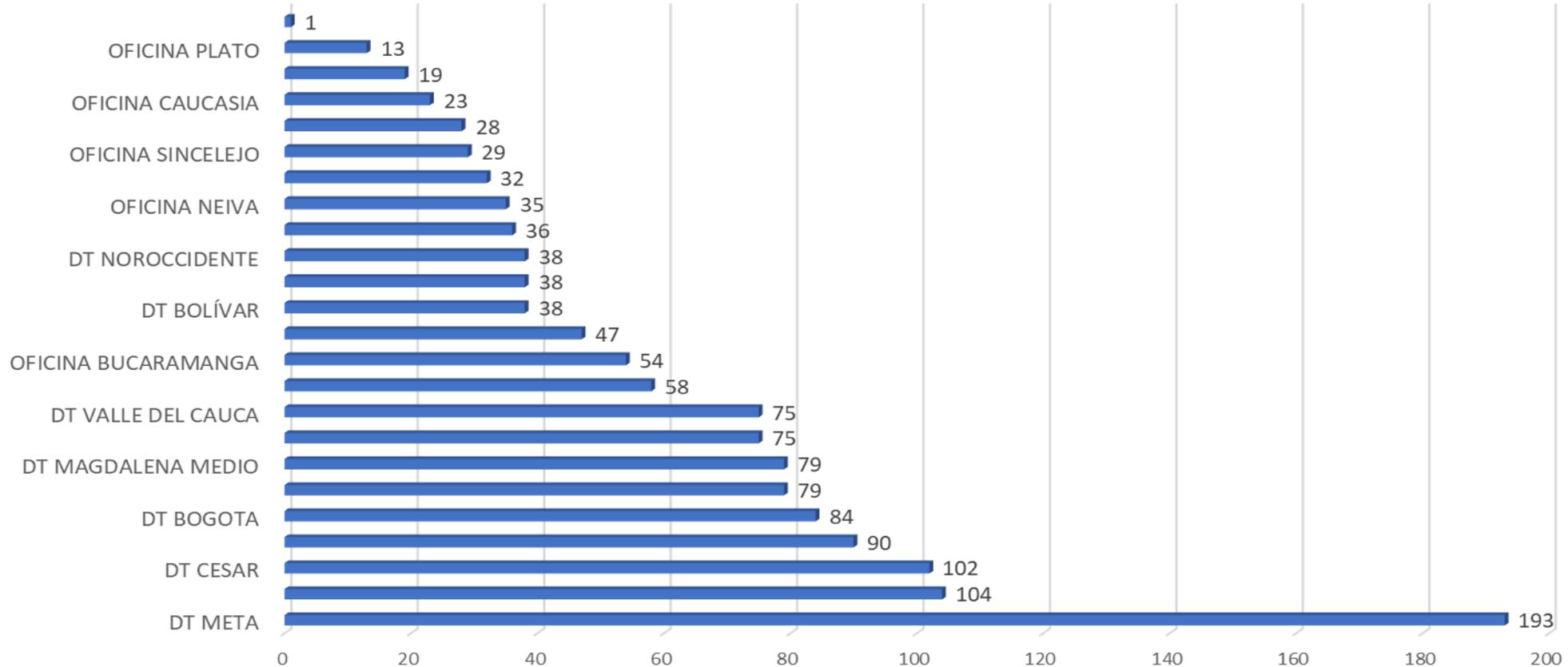
<https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pqrds>

# 6 PQRSD

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo de trabajo

1.370 NIVEL TERRITORIAL (NOVIEMBRE)

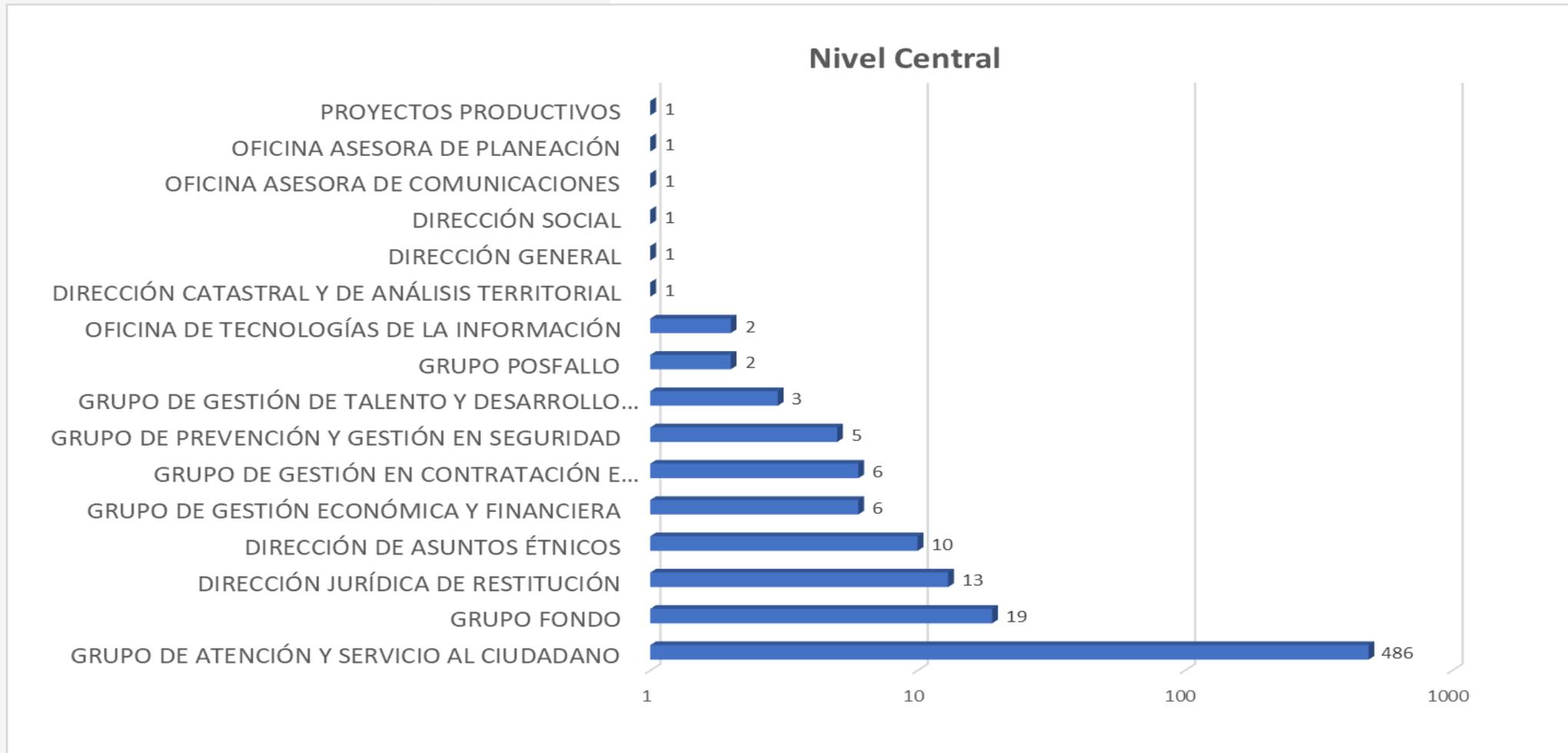
NIVEL TERRITORIAL



# 6 PQRSD

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo

558 NIVEL CENTRAL  
(NOVIEMBRE)



# 7 PQRSD

## Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
PETICIÓN	12	6
ORGANISMOS DE CONTROL	10	8
QUEJA	15	13
RECLAMO	15	5
DENUNCIA	15	2

## 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 Noviembre de 2019, el 0,19 % de las peticiones se negó el acceso a la información, en razón a la clasificación de la misma.

“La información reportada corresponde a la obtenida de bases de datos de la UAEGRTD referente a PQRSD, hoy 4 de Diciembre de 2019 a las 10:48 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”.