



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

www.restituciondetierras.gov.co

INFORME DE GESTIÓN PQRS

FEBRERO DE 2018

Versión 3





INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN

3. PQRSD POR TERRITORIAL

4. TIPOLOGÍA PQRSD

Versión 3



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

TOTAL PQRSD



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2018 son 3.073.
- ✓ 1.892 casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Febrero.
- ✓ 1.112 casos corresponde a Territoriales y 780 casos a nivel Central.
- ✓ El 37% de los casos corresponden a información de la Ley 1561 de 2012.
- ✓ Fueron tramitadas el 100% de la Solicitudes de PQRSD recibidas.

Nota: Debido a la tipificación de las solicitudes, El total de PQRSD puede variar de acuerdo a la información seleccionada como PQR o no PQR.

Versión 3



COMPORTAMIENTO POR CANALES

N° 1.892 PQRS D FEBRERO



PRESENCIAL
85%

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



**CORREO
ELECTRONICO**
13%

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



**FORMULARIO
WEB, CHAT Y
TELEFÓNICO**
2%

[Formulario web de PQRS y/o Denuncias](#)

Línea gratuita nacional 018000 124212

Línea para Bogotá 4279299

Versión 3



PQRSD RADICADAS

El tiempo promedio de respuesta

| NIVEL CENTRAL | TOTAL |
|----------------------|------------|
| CENTRAL | 780 |
| Total general | 780 |

| NIVEL TERRITORIAL | TOTAL |
|---------------------------|-------------|
| VILLAVICENCIO (2458) | 210 |
| BOGOTA, D.C. (2451) | 70 |
| CUCUTA (2461) | 53 |
| BARRANCABERMEJA (2463) | 63 |
| VALLEDUPAR (2455) | 74 |
| MEDELLIN ORIENTE (2449) | 75 |
| IBAGUE (2466) | 69 |
| BUCARAMANGA (2464) | 54 |
| APARTADO (2447) | 57 |
| MONTERIA (2456) | 63 |
| SANTIAGO DE CALI (2467) | 46 |
| SANTA MARTA (2457) | 72 |
| FLORENCIA (2852) | 23 |
| PEREIRA (2469) | 34 |
| SINCELEJO (2465) | 15 |
| CAUCASIA (2448) | 6 |
| CARMEN DE BOLIVAR (2452) | 23 |
| NEIVA (9143) | 20 |
| MEDELLIN OCCIDENTE (1019) | 21 |
| MOCOA (2462) | 10 |
| PASTO (2459) | 17 |
| PLATO (2850) | 6 |
| POPAYAN (2454) | 23 |
| CARTAGENA (2453) | 7 |
| BARRANQUILLA (2450) | 1 |
| AGUACHICA (2762) | 0 |
| Total general | 1112 |

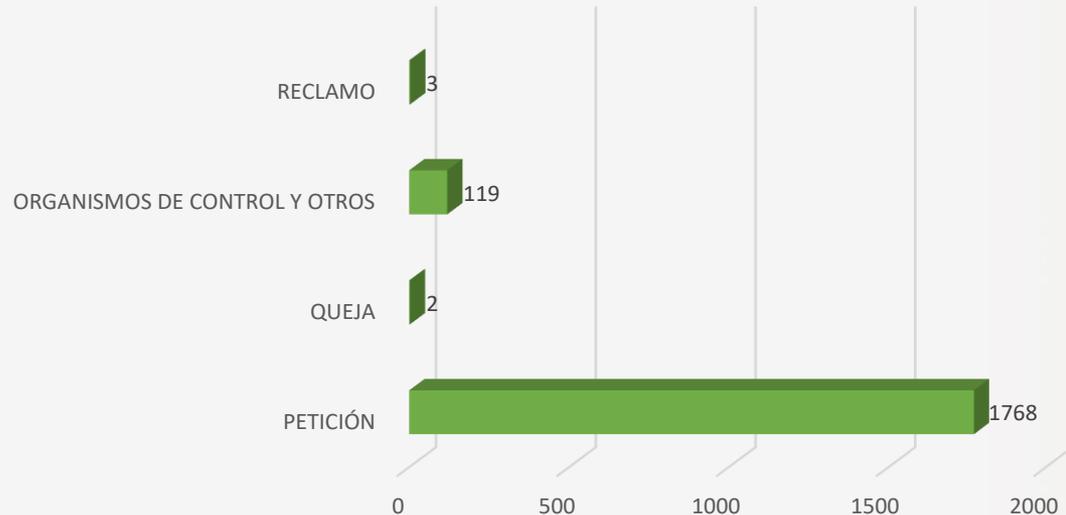
| TIPO DE PQR | PROMEDIO |
|--------------------------|----------|
| Control Político | 5 días |
| Documentos e Información | 10 días |
| Peticiones | 15 días |
| Consulta | 30 días |

El tiempo de respuesta varía de acuerdo a la ley 1755 en su artículo 14 en donde indica los diferentes tiempos de atención según la solicitud.



TIPOLOGIAS PQRSD

El 93 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



Nota: Durante el período del mes de Febrero el 0,4% de las peticiones se catalogaron como negación al acceso de la información, debido a la confidencialidad de la misma.

Nota: Debido a la tipificación de las solicitudes, El total de PQRSD puede variar de acuerdo a la información seleccionada como PQR o no PQR. Por tal motivo se carga la versión N° 3

Versión 3