



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

www.restituciondetierras.gov.co

INFORME DE GESTIÓN PQRS

JULIO DE 2018





INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN

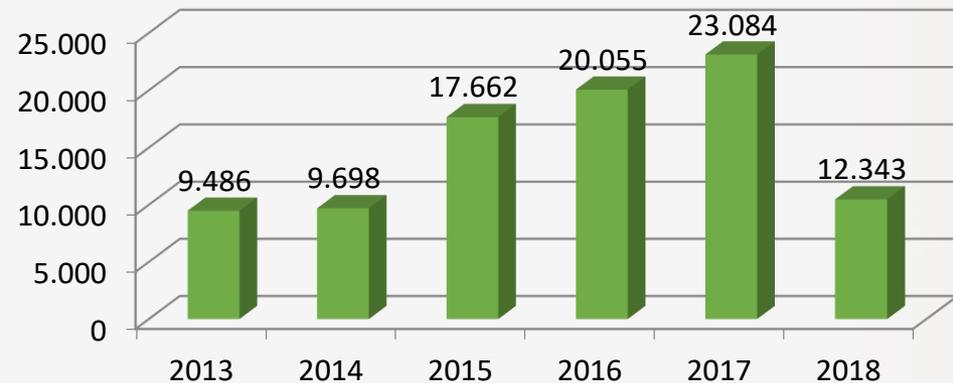
3. PQRSD POR TERRITORIAL

4. TIPOLOGÍA PQRSD



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

TOTAL PQRSD



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2018 son 12.343.
- ✓ 1.881 casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de julio.
- ✓ 1.283 casos corresponde a Territoriales y 598 casos a nivel Central.
- ✓ El 29% 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.



COMPORTAMIENTO POR CANALES

N° 1. 881 PQRSJ JULIO



PRESENCIAL
82%

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



**CORREO
ELECTRÓNICO**
14%

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



**FORMULARIO
WEB, CHAT Y
TELÉFONICO**
4%

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

Línea gratuita nacional 018000 124212

Línea para Bogotá 4279299



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

| NIVEL CENTRAL | TOTAL |
|----------------------|------------|
| CENTRAL | 598 |
| Total general | 598 |

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.

| NIVEL TERRITORIAL | TOTAL |
|---------------------------|-------------|
| VILLAVICENCIO (2458) | 183 |
| BOGOTA, D.C. (2451) | 71 |
| CUCUTA (2461) | 106 |
| BARRANCABERMEJA (2463) | 87 |
| VALLEDUPAR (2455) | 86 |
| MEDELLIN ORIENTE (2449) | 76 |
| IBAGUE (2466) | 68 |
| BUCARAMANGA (2464) | 55 |
| APARTADO (2447) | 55 |
| MONTERIA (2456) | 64 |
| SANTIAGO DE CALI (2467) | 64 |
| SANTA MARTA (2457) | 39 |
| FLORENCIA (2852) | 38 |
| PEREIRA (2469) | 40 |
| SINCELEJO (2465) | 14 |
| CAUCASIA (2448) | 16 |
| CARMEN DE BOLIVAR (2452) | 50 |
| NEIVA (9143) | 21 |
| MEDELLIN OCCIDENTE (1019) | 41 |
| MOCOA (2462) | 29 |
| PASTO (2459) | 25 |
| PLATO (2850) | 19 |
| POPAYAN (2454) | 21 |
| CARTAGENA (2453) | 0 |
| BARRANQUILLA (2450) | 15 |
| AGUACHICA (2762) | 0 |
| Total general | 1283 |

PQRSD RADICADAS

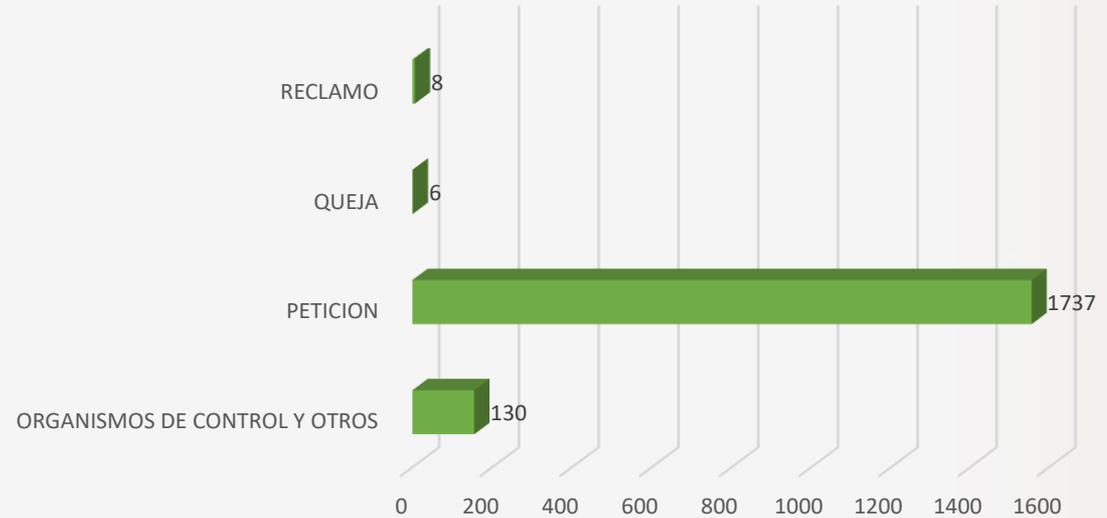
El tiempo promedio de respuesta

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



TIPOLOGIAS PQRS

El 92 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



Durante el período del mes de julio el 1% de las peticiones se catalogaron como negación al acceso de la información, debido a la confidencialidad de la misma.