



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

[www.restituciondetierras.gov.co](http://www.restituciondetierras.gov.co)

TRIMESTRE  
JUNIO, JULIO , AGOSTO DE 2018  
PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO –  
SECRETARÍA GENERAL

# INFORME UNIFICADO DE GESTIÓN PQRS 2018





# INDICE

01. Introducción

05. PQRS por Canal

02. Acceso a la información pública

06. PQRSD asignadas a las dependencias y grupos internos de trabajo

03. PQRS Tipología

07. Tiempo promedio de respuesta

04. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

08. Peticiones negados Decreto 103

09. Informe detallado PQRSD



# 1

## Introducción PQRS

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 junio y el 31 de agosto 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..



## 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.

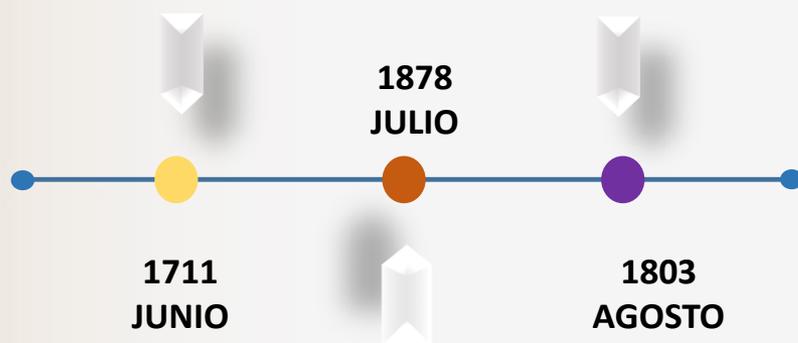
De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el trimestre comprendido de junio, julio y agosto del año 2018, se recibieron (5,392) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSD.



3

# PQRS

Recibidas por tipo de requerimiento

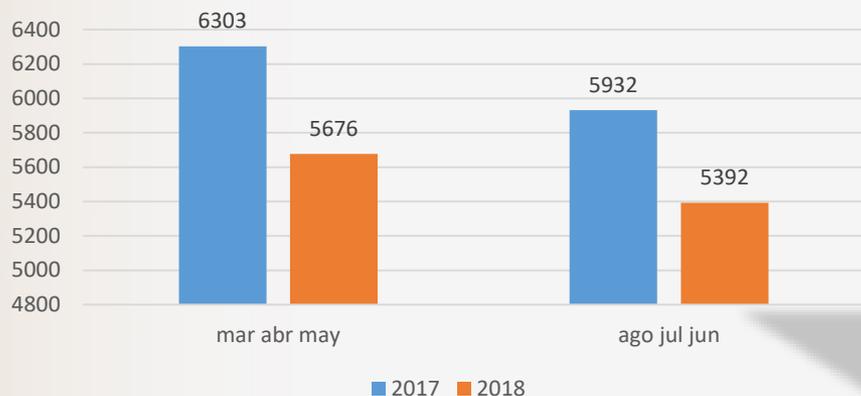




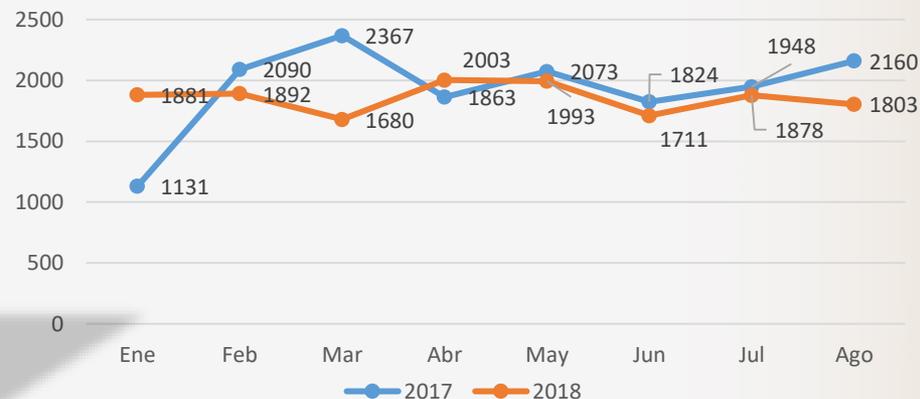
4

# Comparación de PQRSD Recibidas Trimestral

COMPARATIVO TRIMESTRAL



PQRS MES



La tendencia de PQRSD recibidas por la Entidad en el 2017 fue más alta en comparación con el 2018

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



5

# PQRS

Recibidas por canal de atención



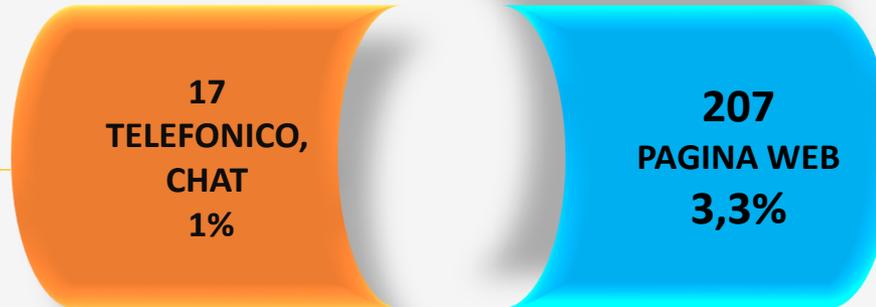
[Directorio General  
Unidad de Restitución  
de Tierras](#)



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



Línea gratuita nacional 018000 124212  
Línea para Bogotá 4279299



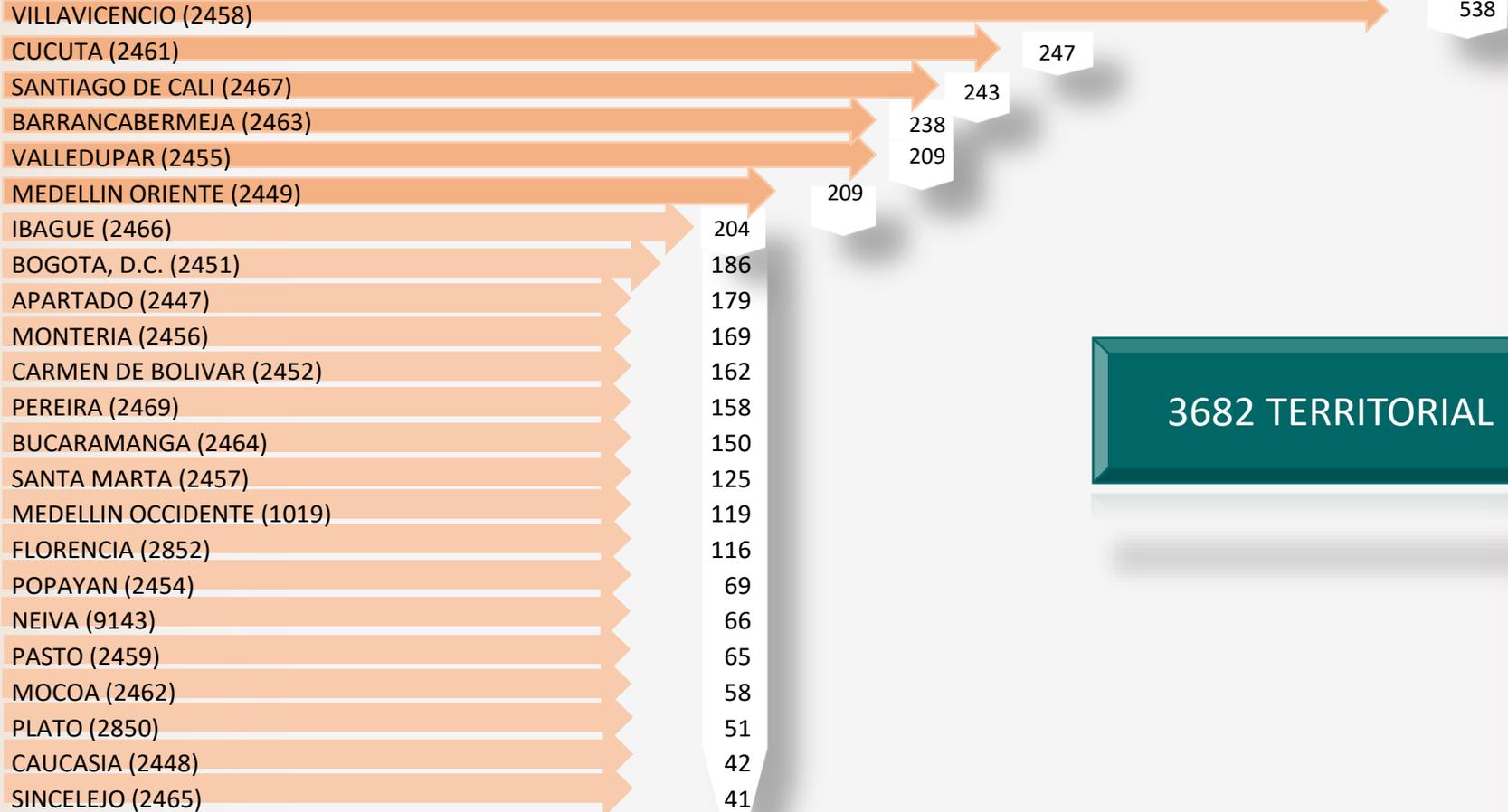
<https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pqrds>



6

# PQRS

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo



3682 TERRITORIAL

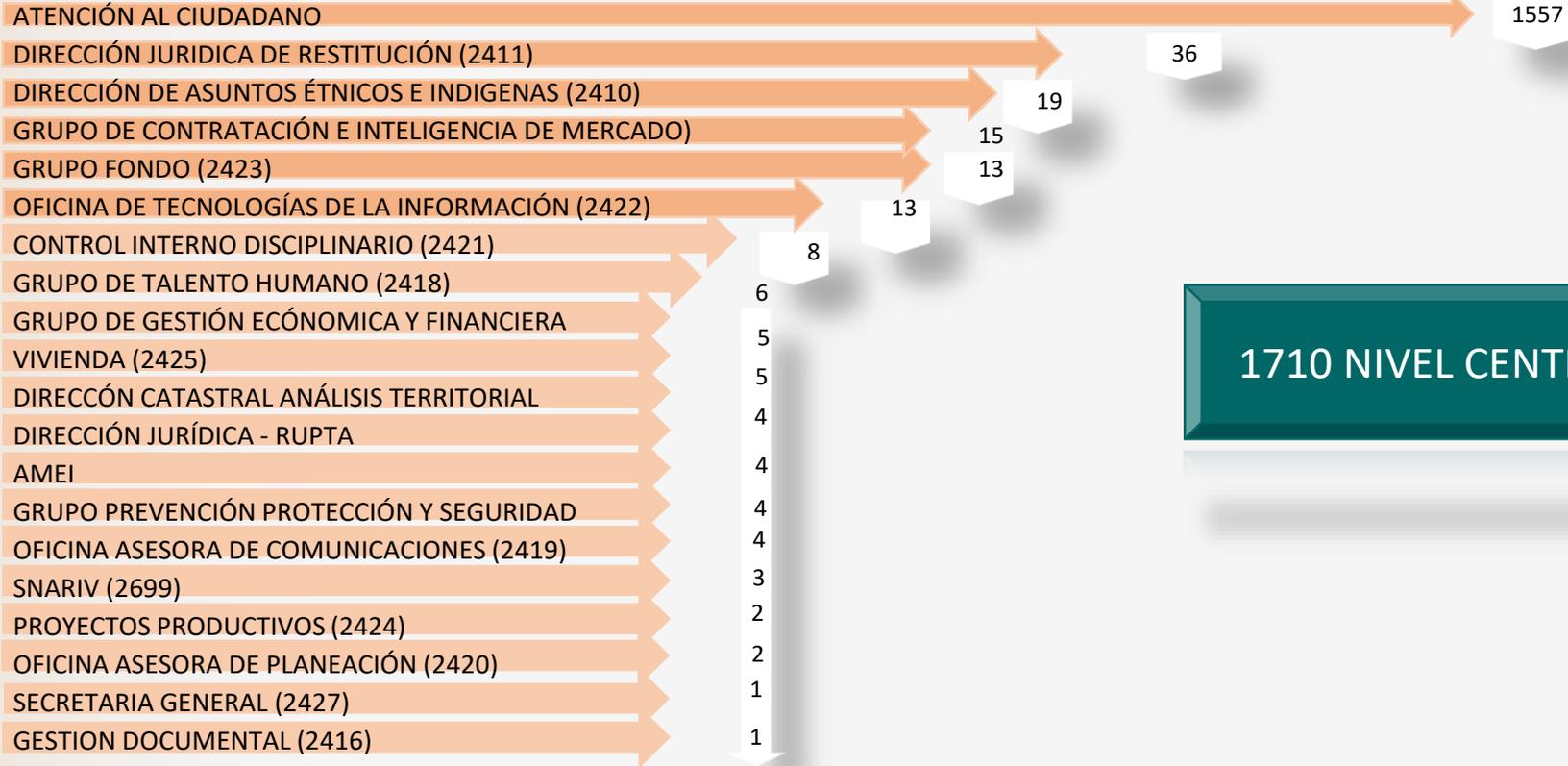




6

# PQRS

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo



1710 NIVEL CENTRAL





7

# PQRS

Tiempo promedio de  
respuesta

Tipo de Petición

Días Para Respuesta

Días de respuesta promedio

PETICION

15

10,8

ORGANISMOS DE CONTROL

5

12,4

RECLAMO

15

16

QUEJA

15

12,3

SUGERENCIA

15

10

CONSULTA

30

15,9



# PQRS

## Peticiones Negadas

Durante el trimestre (junio, julio y agosto de 2018), el 1,3% de las peticiones se negó el acceso a la información, debido a la de la confidencialidad de la misma.

INFORME DE PQRS  
CLICK [AQUI](#)