



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

www.restituciondetierras.gov.co

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

MAYO DE 2018

Versión 3





INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN

3. PQRSD POR TERRITORIAL

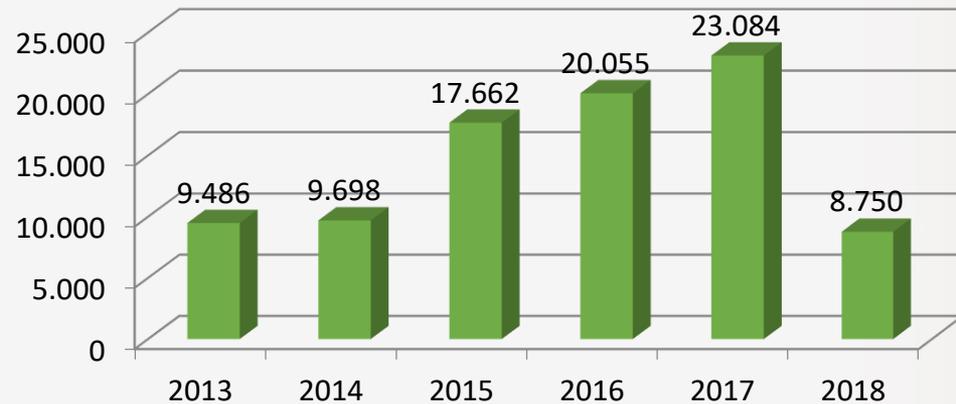
4. TIPOLOGÍA PQRSD

Versión 3



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

TOTAL PQRSD



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2018 son 8750.
- ✓ 1.993 casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Mayo.
- ✓ 1.300 casos corresponde a Territoriales y 693 casos a nivel Central.
- ✓ El 29% de los casos corresponden a información de la Ley 1561 de 2012.
- ✓ Fueron tramitadas el 100% de las 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° 1.993 PQRS D MAYO



PRESENCIAL
80%

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



**CORREO
ELECTRONICO**
15%

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



**FORMULARIO
WEB, CHAT Y
TELEFÓNICO**
5%

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

Línea gratuita nacional 018000 124212

Línea para Bogotá 4279299

Versión 3



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

PQRSD RADICADAS

El tiempo promedio de respuesta

NIVEL CENTRAL	TOTAL
CENTRAL	693
Total general	693

NIVEL TERRITORIAL	TOTAL
VILLAVICENCIO (2458)	204
BOGOTA, D.C. (2451)	72
CUCUTA (2461)	81
BARRANCABERMEJA (2463)	59
VALLEDUPAR (2455)	77
MEDELLIN ORIENTE (2449)	75
IBAGUE (2466)	77
BUCARAMANGA (2464)	40
APARTADO (2447)	81
MONTERIA (2456)	77
SANTIAGO DE CALI (2467)	72
SANTA MARTA (2457)	35
FLORENCIA (2852)	34
PEREIRA (2469)	60
SINCELEJO (2465)	12
CAUCASIA (2448)	22
CARMEN DE BOLIVAR (2452)	42
NEIVA (9143)	18
MEDELLIN OCCIDENTE (1019)	45
MOCOA (2462)	28
PASTO (2459)	23
PLATO (2850)	17
POPAYAN (2454)	35
CARTAGENA (2453)	0
BARRANQUILLA (2450)	14
AGUACHICA (2762)	0
Total general	1300

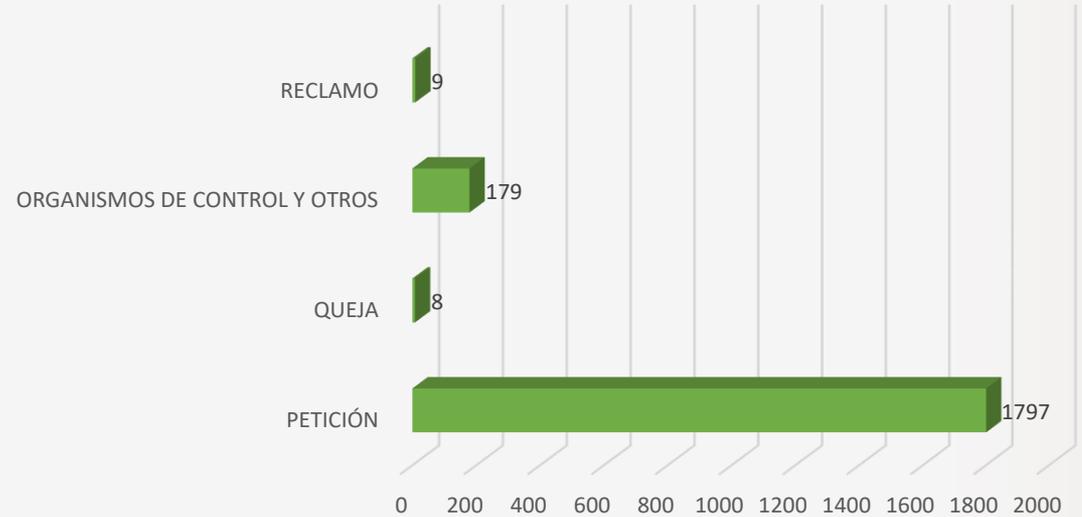
TIPO DE PQR	PROMEDIO
Control Político	5 días
Documentos e Información	10 días
Peticiones	15 días
Consulta	30 días

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 PQRS

El 90 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



Durante el período del mes de mayo el 1,5% de las peticiones se catalogaron como negación al acceso de la información, debido a la confidencialidad de la misma.

Versión 3