



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

DICIEMBRE DE 2017

Version 4



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN

3. PQRSD POR TERRITORIAL

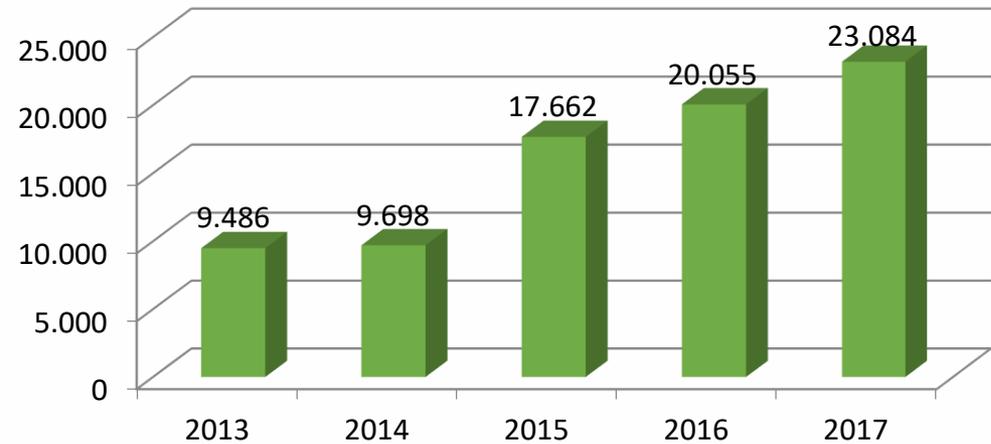
4. TIPOLOGÍA PQRSD

Versión 4



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

TOTAL PQRSD



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2017 son 23.084
- ✓ 1.454 casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Diciembre.
- ✓ 1.365 casos corresponde a Territoriales y 89 casos a nivel Central.
- ✓ El 30% 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 4



COMPORTAMIENTO POR CANALES

N° 1.454 PQRS DICIEMBRE



VENTANILLA UNICA
85%

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



E-MAIL
10%

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 4



NIVEL CENTRAL	TOTAL
CENTRAL	89
Total general	89

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)	180
BOGOTÁ, D.C. (2451)	237
CUCUTA (2461)	64
BARRANCABERMEJA (2463)	41
VALLEDUPAR (2455)	51
MEDELLÍN ORIENTE (2449)	105
IBAGUÉ (2466)	77
BUCARAMANGA (2464)	44
APARTADÓ (2447)	73
MONTERÍA (2456)	65
SANTIAGO DE CALI (2467)	55
SANTA MARTA (2457)	16
FLORENCIA (2852)	28
PEREIRA (2469)	61
SINCELEJO (2465)	25
CAUCASIA (2448)	27
CARMEN DE BOLÍVAR (2452)	19
NEIVA (9143)	17
MEDELLÍN OCCIDENTE (1019)	2
MOCOA (2462)	14
PASTO (2459)	16
PLATO (2850)	9
POPAYÁN (2454)	82
CARTAGENA (2453)	18
BARRANQUILLA (2450)	25
AGUACHICA QUI	14
Total general	1365

PQRSD RADICADAS

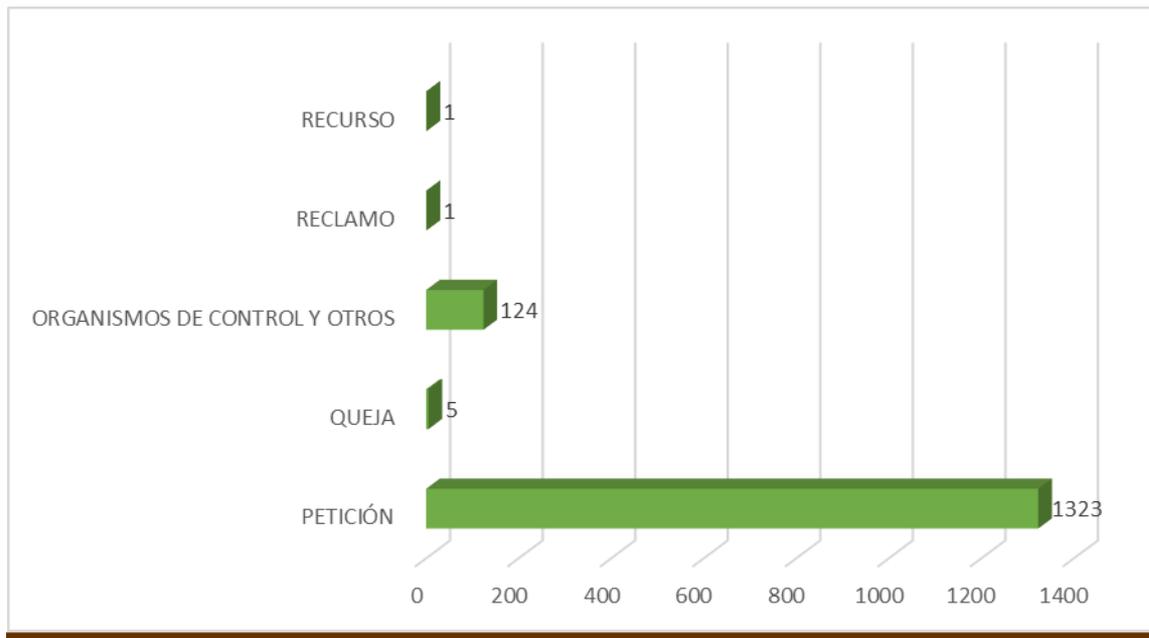
El tiempo promedio de respuesta

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



TIPOLOGIAS PQRSD

El 91 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



Nota: Durante el período del mes de Diciembre el 0,6% de las peticiones se catalogaron como negación al acceso de la información, debido a la confidencialidad de la misma.

Nota 2: La versión 4 se realiza debido a que la anterior versión se encontraba con corte hasta el 24 de diciembre por corte de fin de año.