



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

## OCTUBRE DE 2017



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



# INFORME DE GESTIÓN PQRSD

## CONTENIDO

**1. VIGENCIAS**

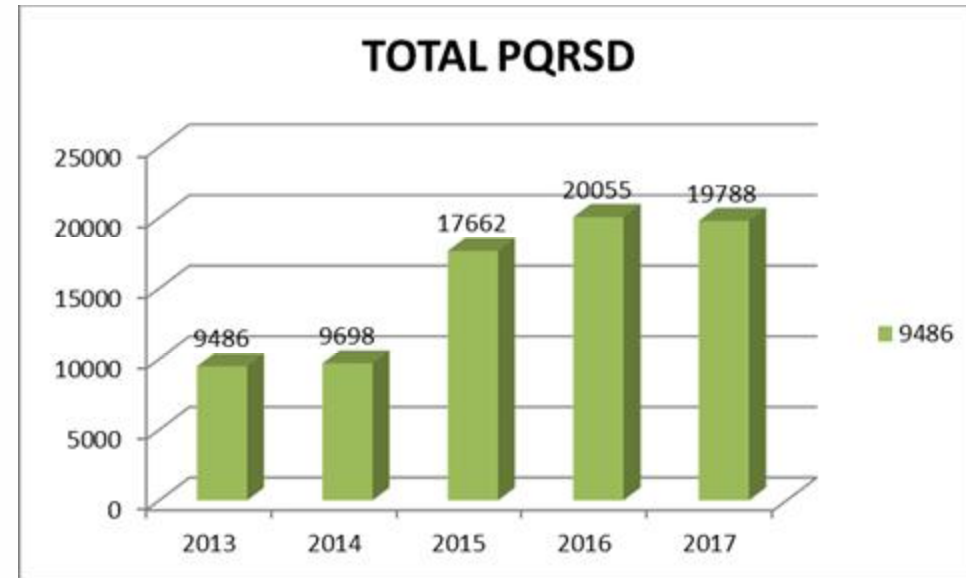
**2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN**

**3. PQRSD POR TERRITORIAL**

**4. TIPOLOGÍA PQRSD**



## COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2017 son 19788.
- ✓ 2270 Casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Octubre.
- ✓ 2128 Casos corresponde a Territoriales y 142 Casos a nivel Central.
- ✓ El 37,74% son sobre información de la Ley 1561 de 2012 en 2017.
- ✓ 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.



UNIDAD  
DE RESTITUCIÓN  
DE TIERRAS

## COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

### 2270 N° PQRS OCTUBRE



**VENTANILLA  
UNICA  
85,99%**

<https://www.restituciondetierras.gov.co/documents/10184/664883/DIRECTORIO+GENERAL+ENERO2017..pdf/e10f2cdc-d0dd-4d66-97a0-616930c697d2>



**E-MAIL  
11,41%**

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



**PAG. WEB chat  
& Teléfono  
2,6 %**

[http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs\\_web/](http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/)

Líneas de atención telefónica: 018000124212 – 4279299

Chat: [http://gestionicc.interactivo.com.co/chat\\_restitucion/](http://gestionicc.interactivo.com.co/chat_restitucion/)



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACION



TERRITORIAL	TOTAL
AGUACHICA (2762)	21
APARTADÓ (2447)	71
BARRANCABERMEJA (2463)	60
BARRANQUILLA (2450)	31
BOGOTÁ, D.C. (2451)	362
BUCARAMANGA (2464)	112
CARMEN DE BOLIVAR (2452)	55
CARTAGENA (2453)	43
CAUCASIA (2448)	12
CUCUTA (2461)	125
FLORENCIA (2852)	32
IBAGUE (2466)	132
MEDELLÍN (2449)	162
MOCOA (2462)	13
MONTERIA (2456)	59
NEIVA (9143)	89
PASTO (2459)	22
PEREIRA (2469)	69
PLATO (2850)	15
POPAYÁN (2454)	174
QUIBDO (2468)	15
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	9
SANTA MARTA (2457)	38
SANTIAGO DE CALI (2467)	83
SINCELEJO (2465)	38
VALLÉDUPAR (2455)	83
VILLAVICENCIO (2458)	203
Total general	2128

CAUSAL	TOTAL
CENTRAL	142
Total general	142

## PQRSD RADICADAS OCTUBRE 2017

El tiempo promedio de respuesta

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

PQRSD



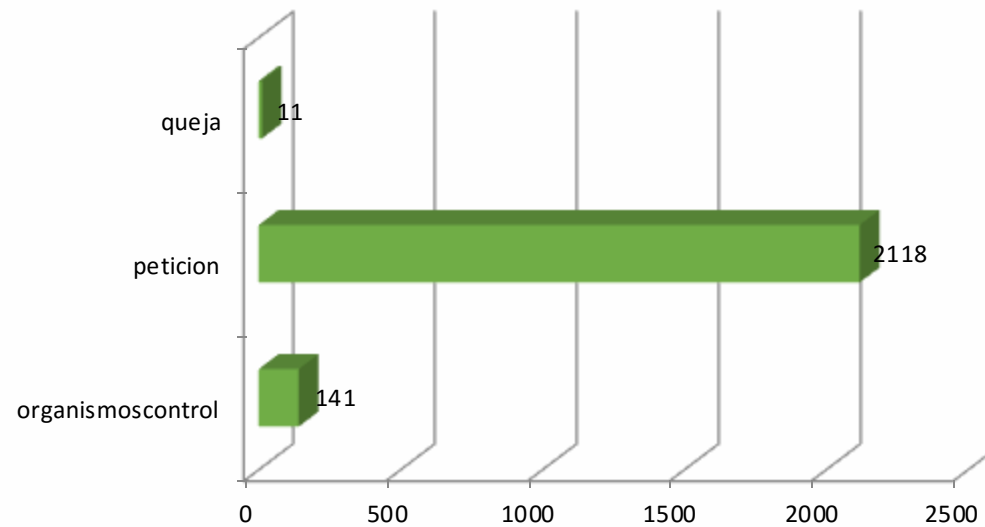
MINAGRICULTURA





## TIPOLOGIAS PQRSD

El 93,30 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



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