



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

SEPTIEMBRE 2017



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



INFORME DE GESTIÓN PQRSD

CONTENIDO

1. VIGENCIAS

2. TENDENCIAS POR CANALES DE ATENCIÓN

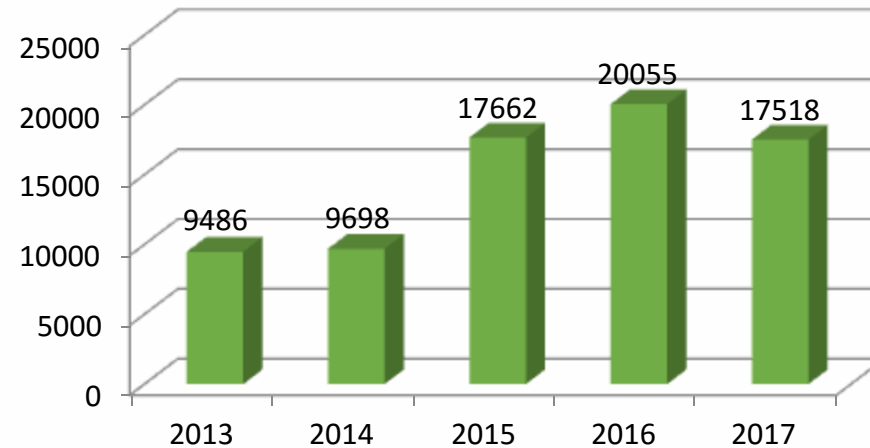
3. PQRSD POR TERRITORIAL

4. TIPOLOGÍA PQRSD



COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

TOTAL PQRSD



- ✓ El total de las solicitudes que se encuentran registradas como PQRSD durante 2017 son 17518.
- ✓ 1973 Casos corresponden a las peticiones recibidas durante el mes de Septiembre.
- ✓ 1861 Casos corresponde a Territoriales y 112 Casos a nivel Central.
- ✓ El 38,29% son sobre 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.



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA

1974 N° PQRS SEPTIEMBRE



**VENTANILLA
UNICA
82,73%**

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



**E-MAIL
13,93%**

atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



**PAG. WEB chat
& Teléfono
3,34%**

http://pqrs.restituciondetierras.gov.co/pqrs_web/

Líneas de atención telefónica: 018000124212 – 4279299

Chat: http://gestionicc.interactivo.com.co/chat_restitucion/



MINAGRICULTURA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACION



TERRITORIAL	TOTAL
AGUACHICA (2762)	22
APARTADÓ (2447)	44
BARRANCABERMEJA (2463)	64
BARRANQUILLA (2450)	36
BOGOTÁ, D.C. (2451)	277
BUCARAMANGA (2464)	112
CARMEN DE BOLÍVAR (2452)	25
CARTAGENA (2453)	43
CAUCASIA (2448)	16
CUCUTA (2461)	117
FLORENCIA (2852)	40
IBAGUÉ (2466)	116
MEDELLÍN (2449)	105
MOCOA (2462)	22
MONTERÍA (2456)	34
NEIVA (9143)	116
PASTO (2459)	25
PEREIRA (2469)	81
PLATO (2850)	12
POPAYÁN (2454)	109
QUIBDO (2468)	7
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	13
SANTA MARTA (2457)	45
SANTIAGO DE CALI (2467)	91
SINCELEJO (2465)	31
VALLEDUPAR (2455)	59
VILLAVICENCIO (2458)	199
Total general	1861

Tipo	Total
CENTRAL	112
Total general	113

PQRSD RADICADAS AGOSTO 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



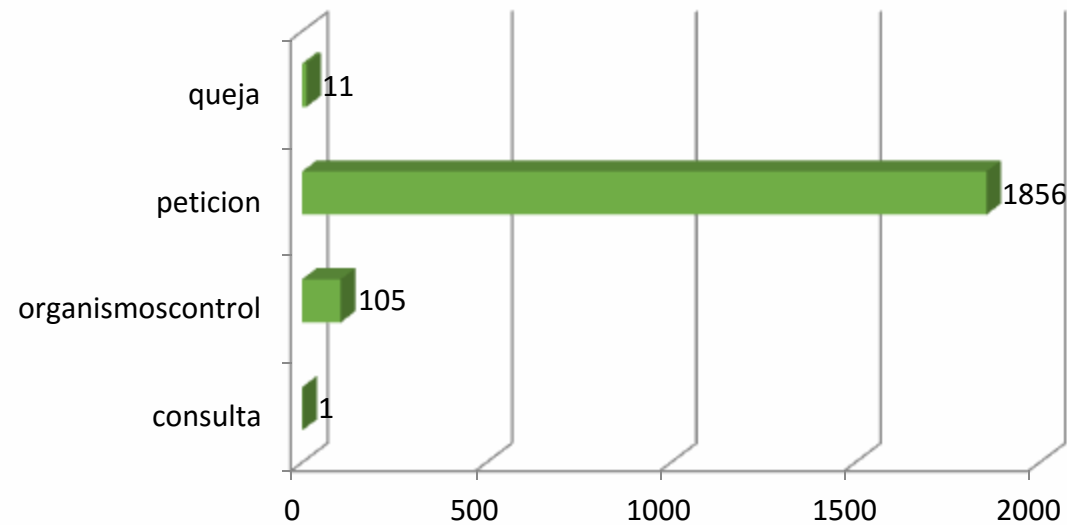
MINAGRICULTURA





TIPOLOGIAS PQRSD

El 94 % de las solicitudes corresponden a tipo peticiones



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



MINAGRICULTURA



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN