

INFORME UNIFICADO DE GESTIÓN PQRSD



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

MES
OCTUBRE–NOVIEMBRE–
DICIEMBRE
2020
PROCESO DE ATENCION AL
CIUDADANO – SECRETARÍA
GENERAL



El campo
es de todos

Minagricultura

Elaborado por:
Unidad de Restitución de Tierras

INDICE

1. Introducción

5. PQRS por Canal

2. Acceso a la Información Pública

6. PQRSD Asignadas a las Dependencias

3. PQRS Tipología

7. Tiempo Promedio de Respuesta

4. Comparación de PQRSD por Vigencia

8. Peticiones Negadas Decreto 103

9. Informe Detallado PQRSD

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 Octubre de 2020 al 31 ° de Diciembre de 2020, 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.



Introducción PQRS

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, 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 periodo comprendido del 1° de Octubre al 31 ° de Diciembre de 2020, se recibieron (6.631) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSD.

3 PQRS

Recibidas por tipo de requerimiento



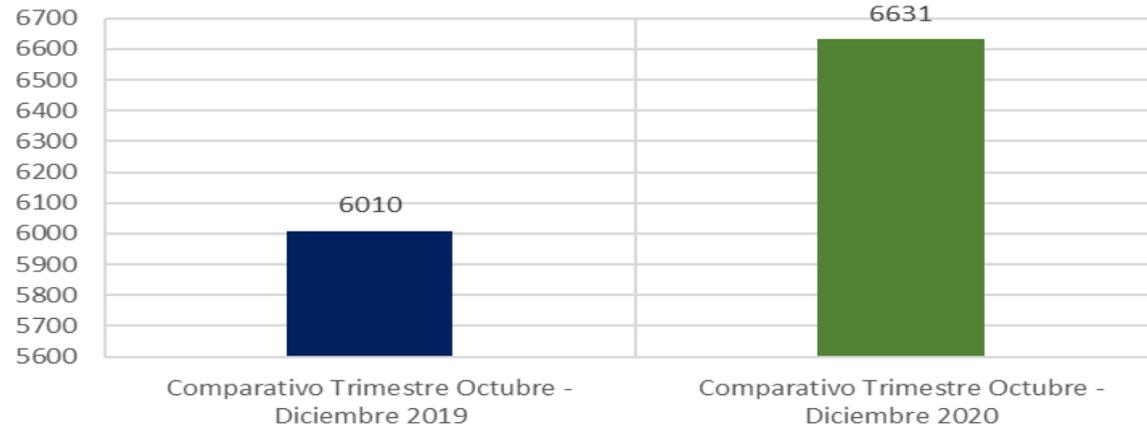
4 PQRSD

Recibidas Mensual

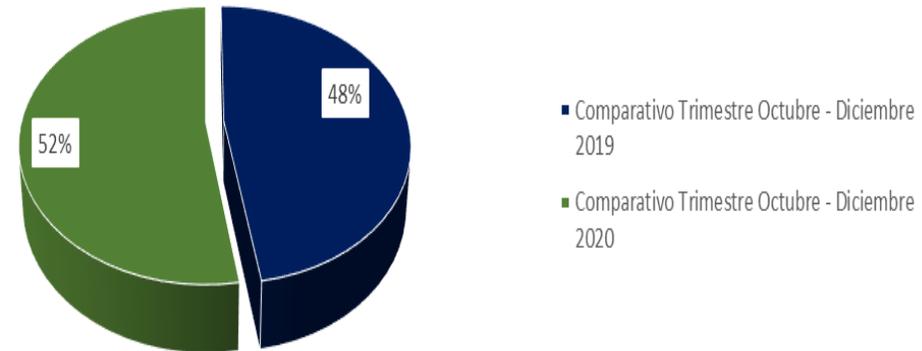
El pico más alto de PQRS, se ubica en el trimestre del año 2020

La tendencia de PQRS recibidas por la Entidad en el 2020 durante el tercer Trimestre fue superior con respecto al 2019.

Comparativo Trimestre Octubre - Diciembre de 2019 vs 2020



Comparativo Trimestre Octubre - Diciembre de 2019 vs 2020

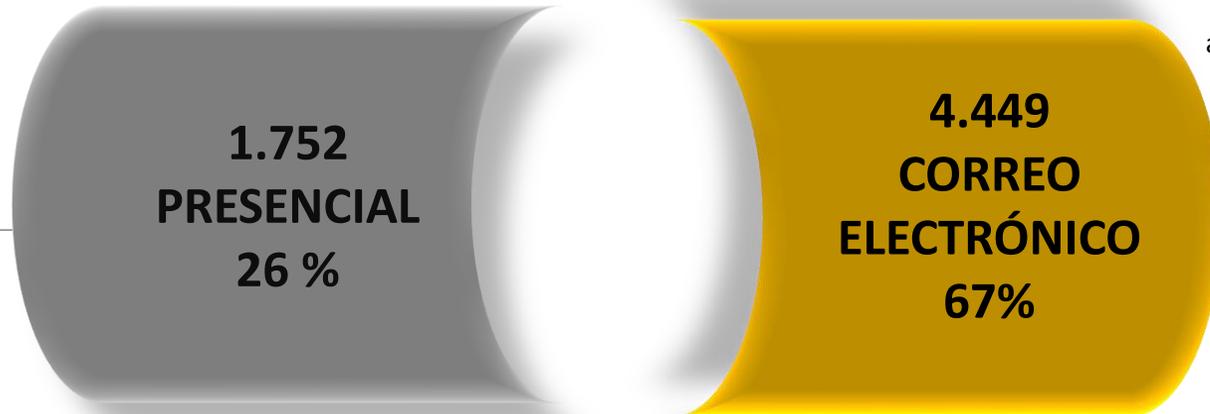


5 PQRSD

Recibidas por canal de atención



Directorio General
Unidad de
Restitución de Tierras



@
atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co



Línea gratuita nacional 018000 124212
Línea para Bogotá 4279299

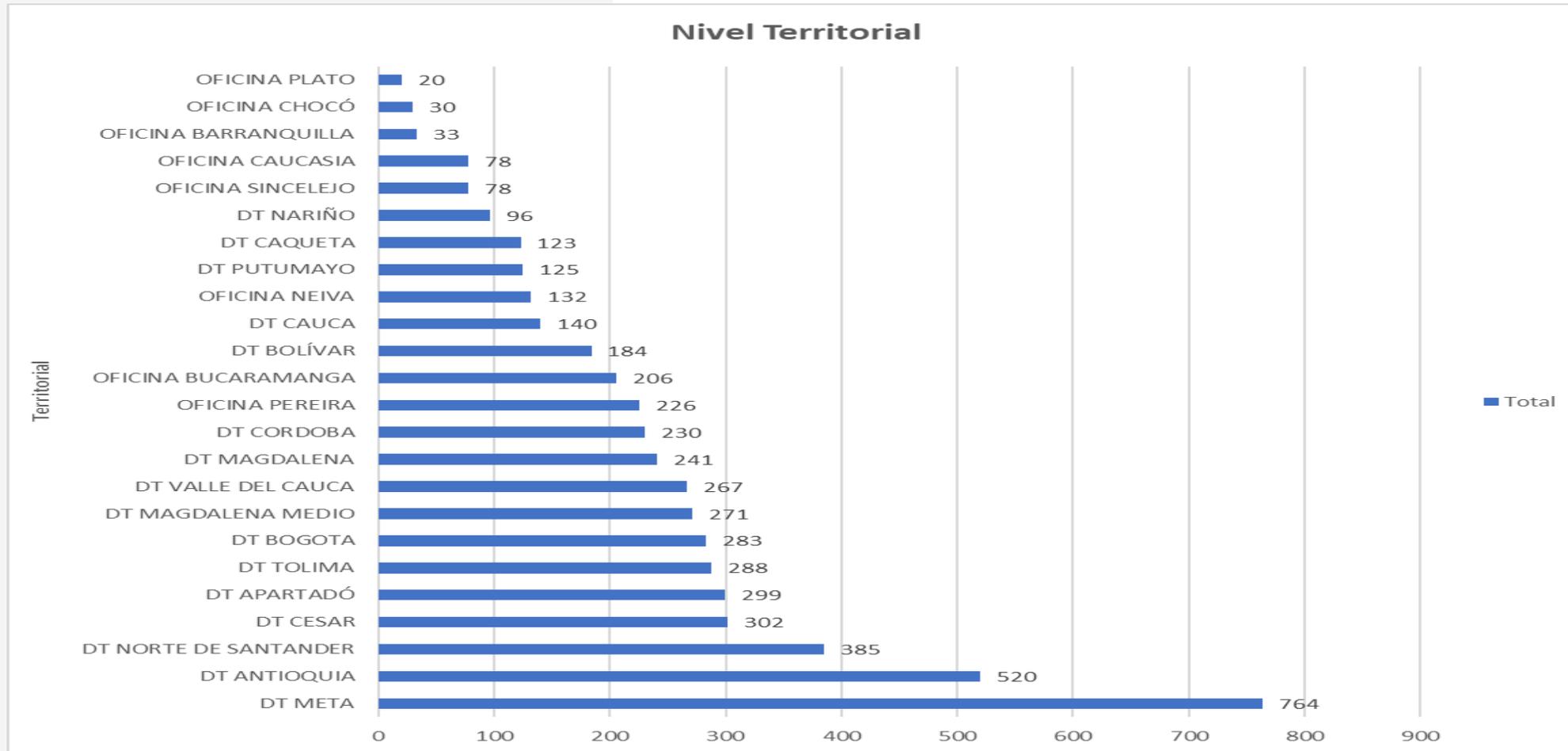


<https://www.restituciondetierras.gov.co/es/web/guest/pqrds>

6 PQRSD

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo

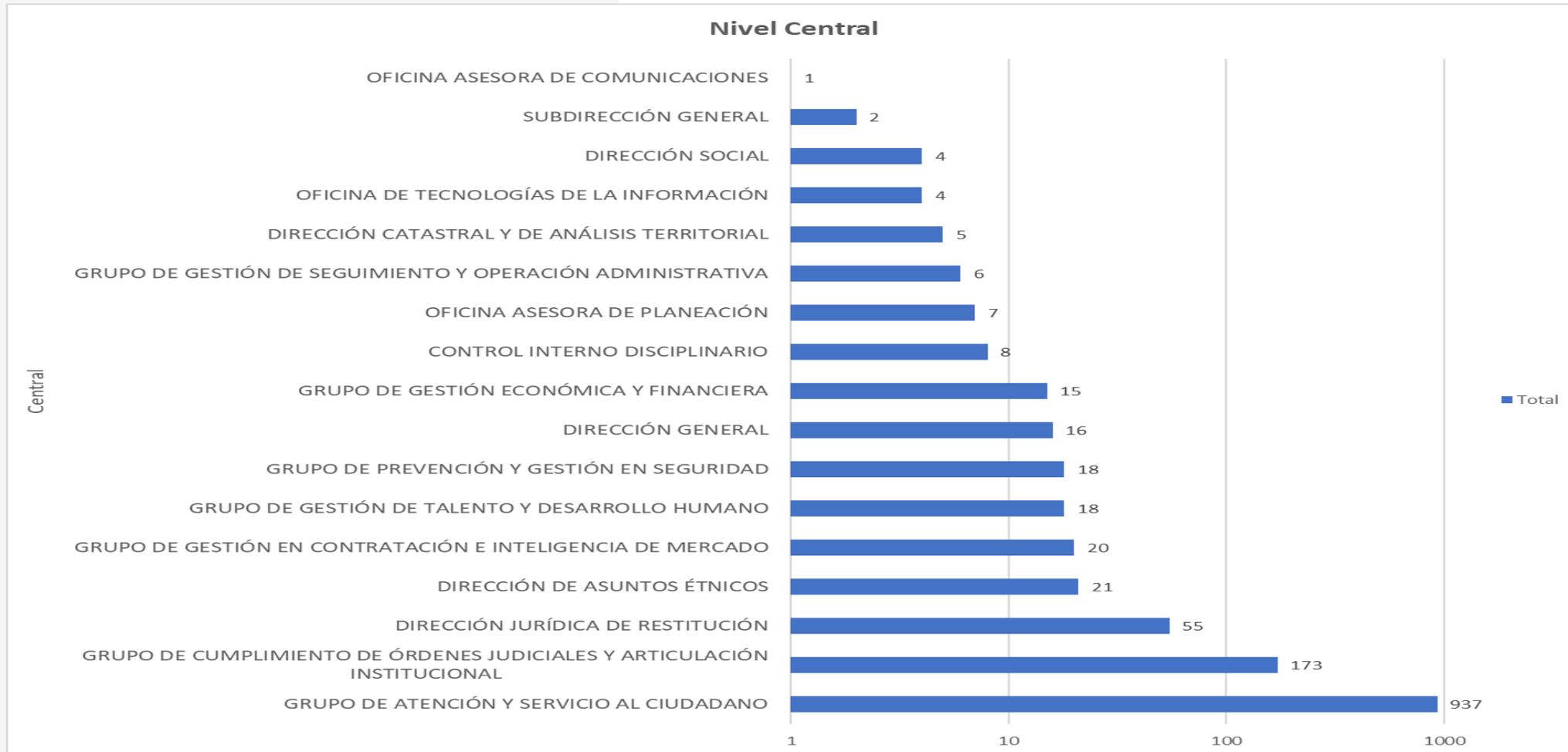
5,321 NIVEL TERRITORIAL (OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2020)



6 PQRSD

Recibidas por dependencia y grupos de trabajo

1.310 NIVEL CENTRAL
(OCTUBRE-NOVIEMBRE-
DICIEMBRE 2020)



7 PQRSD

Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
PETICIÓN	22	15
ORGANISMOS DE CONTROL	16	13
QUEJA	15	2
DENUNCIA	15	6
RECLAMO	15	15

Peticiones Negadas

De conformidad con el Título IV, Capítulo IV “Denegación o rechazo del Derecho de Acceso a la Información Pública por Clasificación o Reserva” del Decreto 103 Durante el Cuarto Trimestre de 2020, al 0,18 % de las peticiones se negó el acceso a la información, en razón a la clasificación de la misma.

“La información reportada corresponde a la obtenida de bases de datos de la UAEGRTD referente a PQRSD, hoy 6 de Diciembre de 2020 a las 4:30 pm. Esta información puede sufrir modificación teniendo en cuenta que la base de datos se alimenta de información reportada por diferentes dependencias de la Unidad en diferentes momentos, lo cual incide en el reporte así se trate del mismo corte temporal”.