

INFORME DE GESTIÓN PQRSD

DICIEMBRE 2021

Elaborado por:
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano
Secretaría General



UNIDAD
DE RESTITUCIÓN
DE TIERRAS

PROCESO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA



El campo
es de todos

Minagricultura

ÍNDICE

1. Introducción

5. PQRSD Recibidas por canal de atención

2. Acceso a la Información Pública

6. PQRSD Asignadas a las Dependencias y Territoriales

3. PQRSD Recibidas por tipo de requerimiento

7. Tiempo promedio de respuesta

4. Comparación de PQRSD por Vigencia

8. Política de Servicio al Ciudadano(Recomendaciones)

9. Peticiones Negadas Decreto 103

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 Diciembre al 31 ° de Diciembre de 2021, 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.

1

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 2020 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 Diciembre al 31° de Diciembre de 2021 , se recibieron (1,994) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSD.

3 PQRS

Recibidas por tipo
de requerimiento

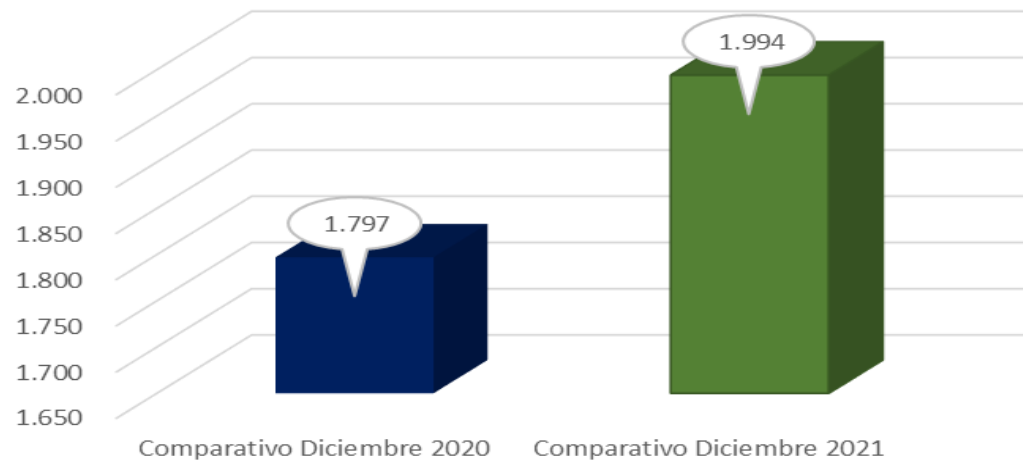


4 Comparación de PQRSD Recibidas Mensual

El pico más alto de PQRSD, se ubica en el mes de diciembre del año 2021.

La tendencia de PQRSD recibidas por la Entidad en el 2021 durante el mes de Diciembre fue Superior con respecto al 2020.

Comparativo Diciembre 2020 vs Diciembre 2021



Comparativo % Diciembre 2020 vs Diciembre 2021



■ Comparativo Diciembre 2020 ■ Comparativo Diciembre 2021

5 PQRSD

Recibidas por canal de atención



Directorio General
Unidad de
Restitución de Tierras



Línea gratuita nacional 018000 124212
Línea para Bogotá 4279299
WhatsApp 3223463504
PBX 3770300 Ext 1550-1551-1552-1553


397
PRESENCIAL
19,91 %

1,465
**CORREO
ELECTRÓNICO**
73,47%


atencionalciudadano@restituciondetierras.gov.co

**TELEFÓNICO,
CHAT, BUZÓN DE
SUGERENCIAS-
REDES SOCIALES**
15
0,75%

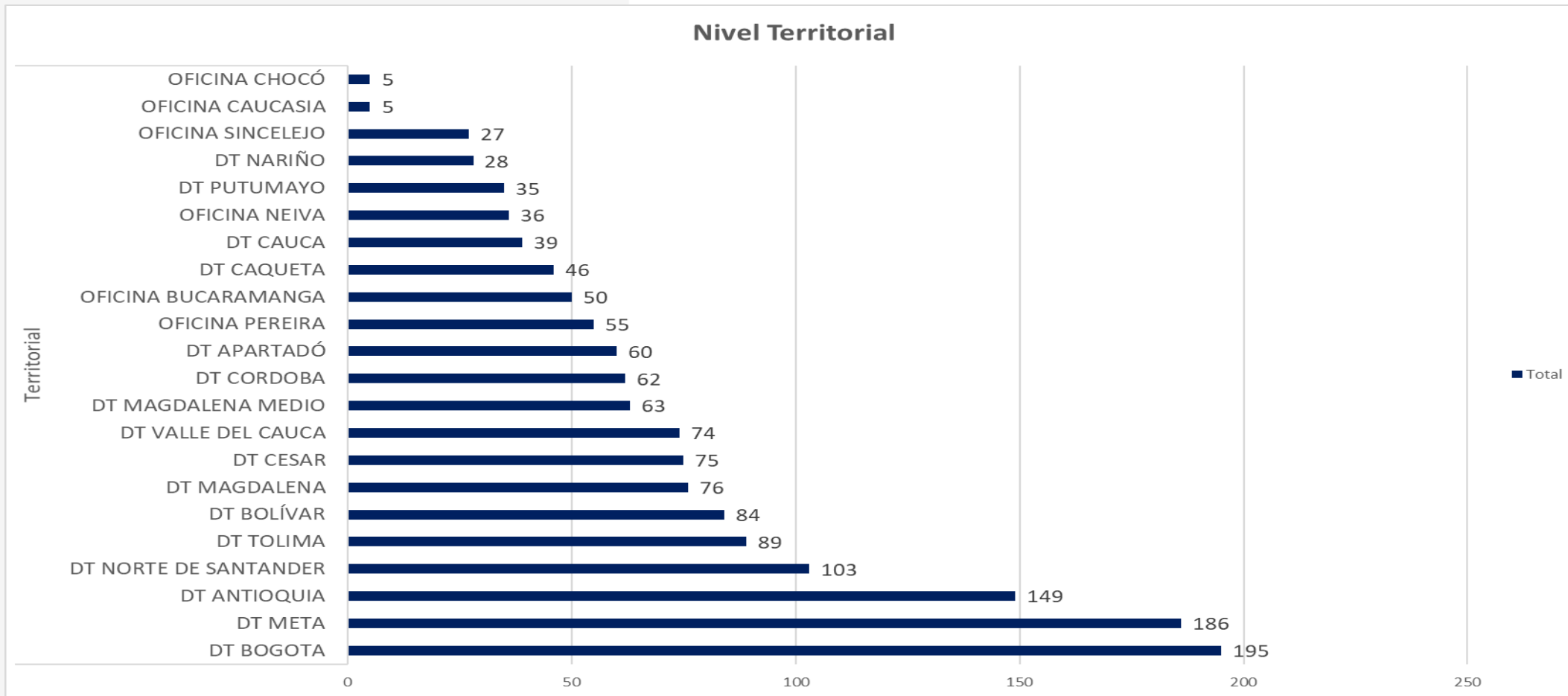
117
PÁGINA WEB
5,87%


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

6 PQRSD

PQRSD Asignadas a las Dependencias y Territoriales

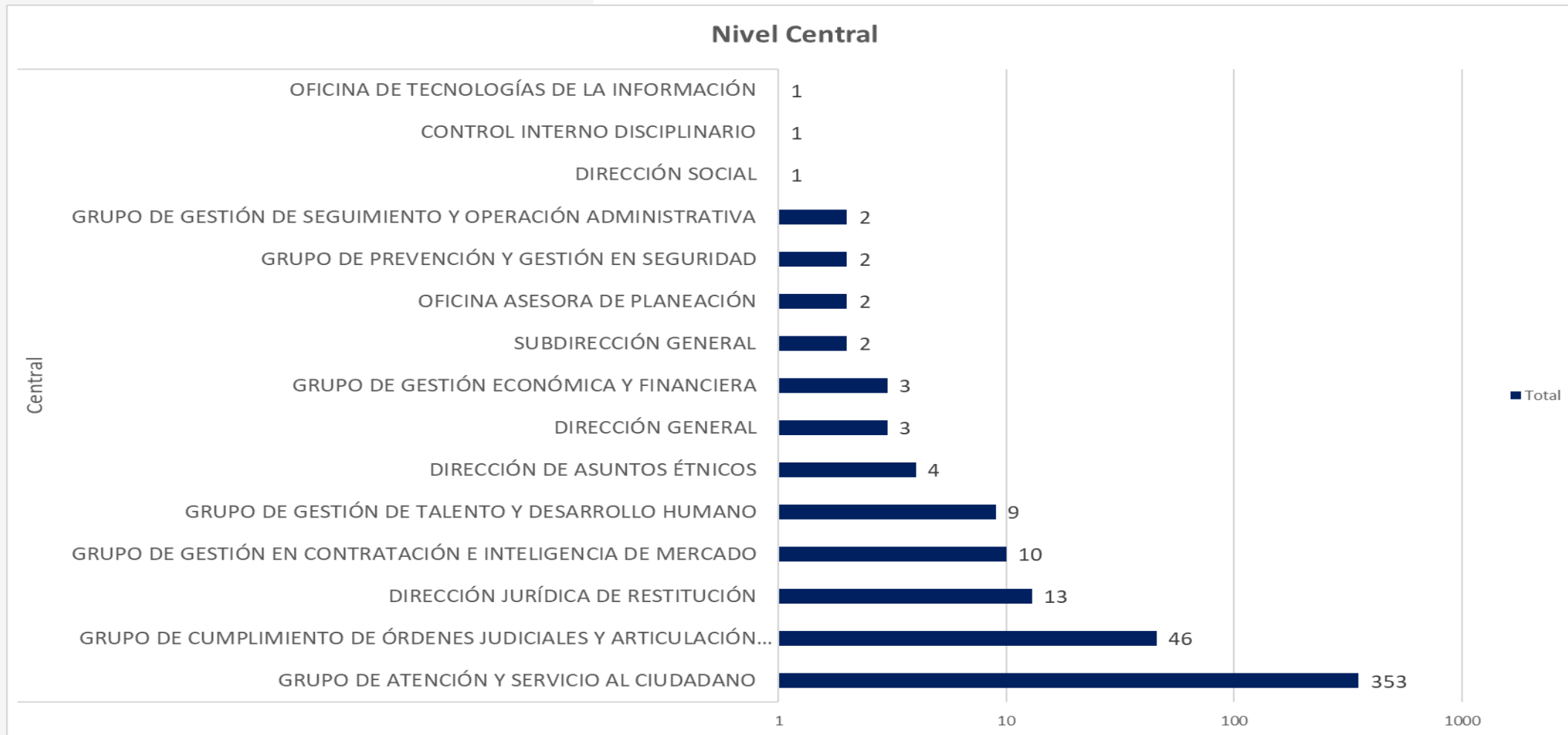
1,542 NIVEL TERRITORIAL
(Diciembre 2021)



6 PQRSD

PQRSD Asignadas a las Dependencias y Territoriales

452 NIVEL CENTRAL
(DICIEMBRE 2021)



7 PQRSD

Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
PETICIÓN	20	10
ORGANISMOS DE CONTROL	18	8
RECLAMO	30	11
QUEJA	30	9

8 PQRSD

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de **quejas y reclamos. (5)**

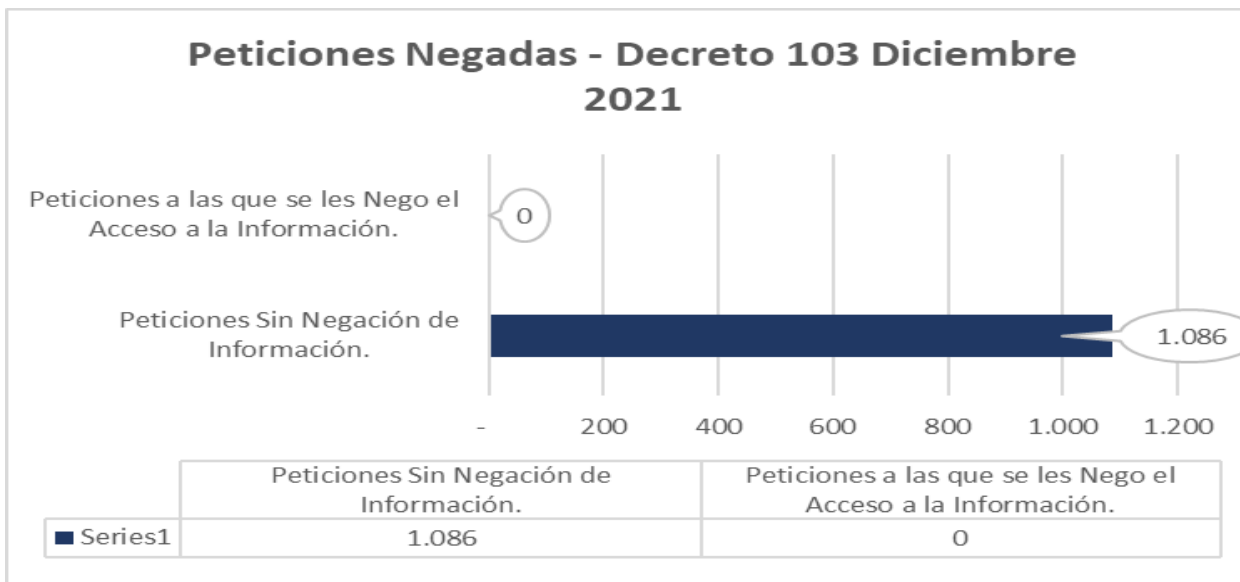
“Continuar con las acciones para la mejora continua del Proceso de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a la Atención a las PQRSD, para propender por el cumplimiento de la respuesta a las PQRSD en los términos legales de acuerdo con los roles y responsabilidades de las líneas de defensa (Primera y Segunda) y deberes de los colaboradores de la Unidad, que hacen parte de las Direcciones Territoriales, Direcciones Misionales, Oficinas Asesoras y Grupos de trabajo”.

Fuente: Informe de evaluación al cumplimiento y atención prestada a las peticiones quejas y reclamos radicados a la unidad - 01 febrero a 31 agosto de 2020

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad (0)
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública (0)
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles (0)
- Total de requerimiento que se han trasladado a otras entidades 87

PQRS

9 Peticiones negadas Decreto 103



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 mes de Diciembre de 2021, se les negó el acceso a la información al 0 % de las peticiones, en razón a la clasificación de la misma.

“La información reportada corresponde a la obtenida de bases de datos de la UAEGRTD referente a PQRS, hoy 4 de Diciembre de 2021 a las 05:30 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”.