

# INFORME DE GESTIÓN PQRS

## ENERO-FEBRERO-MARZO 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 Enero de 2021 al 31 ° de Marzo 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

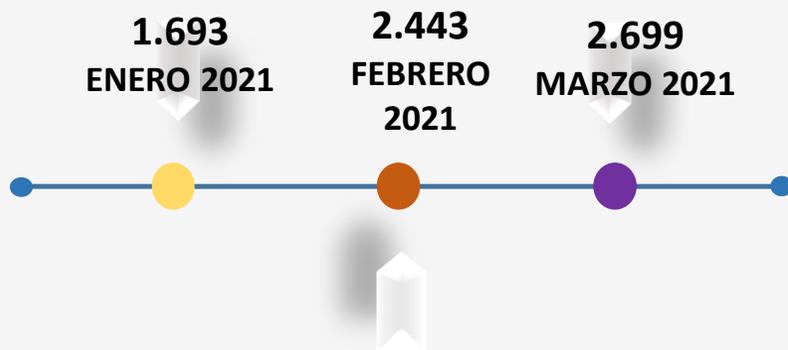
## 2 Acceso a la Información Pública

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](http://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 Enero de 2021 al 31° de Marzo de 2021 , se recibieron (6.835) solicitudes de acceso a la información pública asociadas a PQRSD.

# 3 PQRS

Recibidas por tipo  
de requerimiento

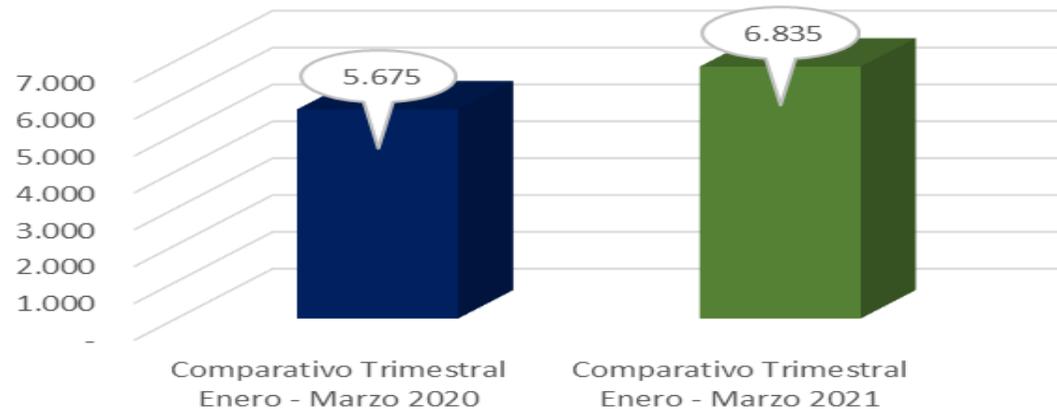


# 4 Comparación de PQRSD Recibidas Mensual

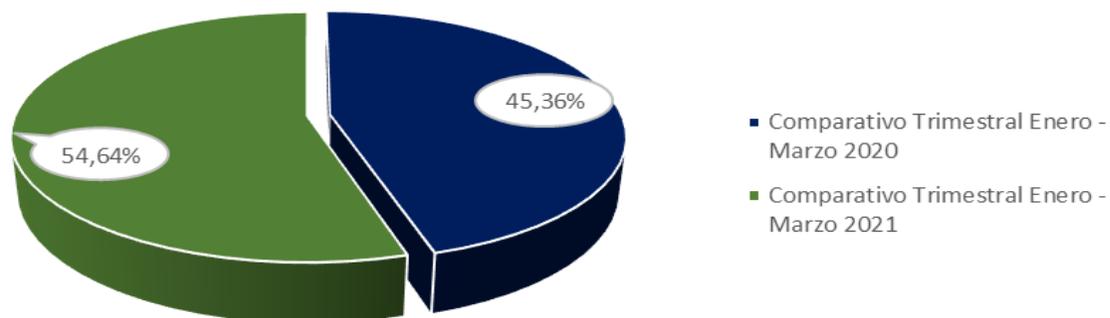
*El pico más alto de PQRSD, se ubica en el comparativo Trimestral del año 2021.*

*La tendencia de PQRSD recibidas por la Entidad en el 2021 durante el primer Trimestre fue Superior con respecto al 2020.*

### Comparativo Trimestral Enero-Marzo 2020 vs Enero - Marzo 2021



### Comparativo Trimestral Enero-Marzo 2020 vs Enero - Marzo 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

1,587  
**PRESENCIAL**  
23,22 %

4,793  
**CORREO  
ELECTRÓNICO**  
70,12%

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

**TELEFÓNICO,  
CHAT, BUZÓN DE  
SUGERENCIAS-  
REDES SOCIALES**  
20  
0,29%

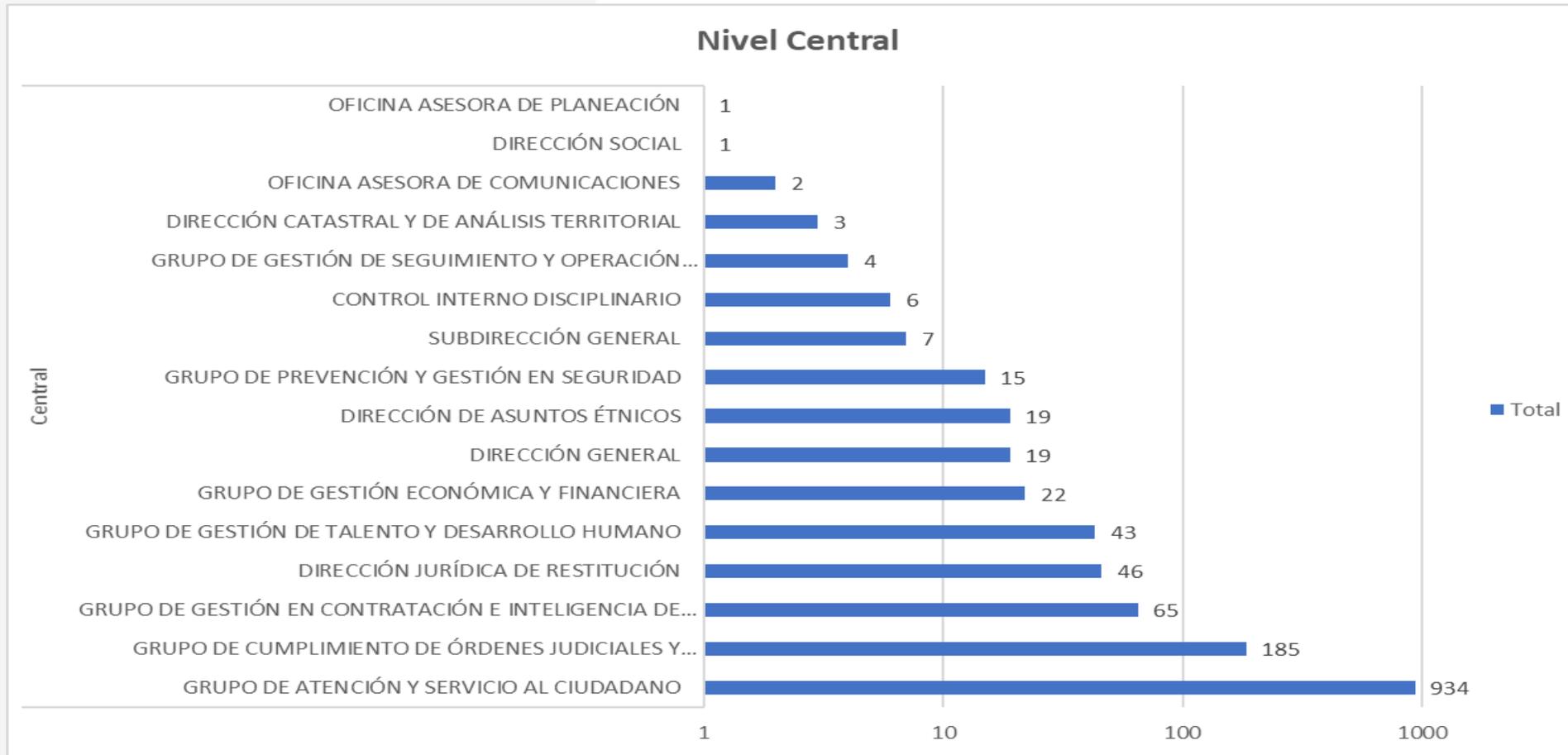
435  
**PÁGINA WEB**  
6,36%

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

# 6 PQRSD

## PQRSD Asignadas a las Dependencias y Territoriales

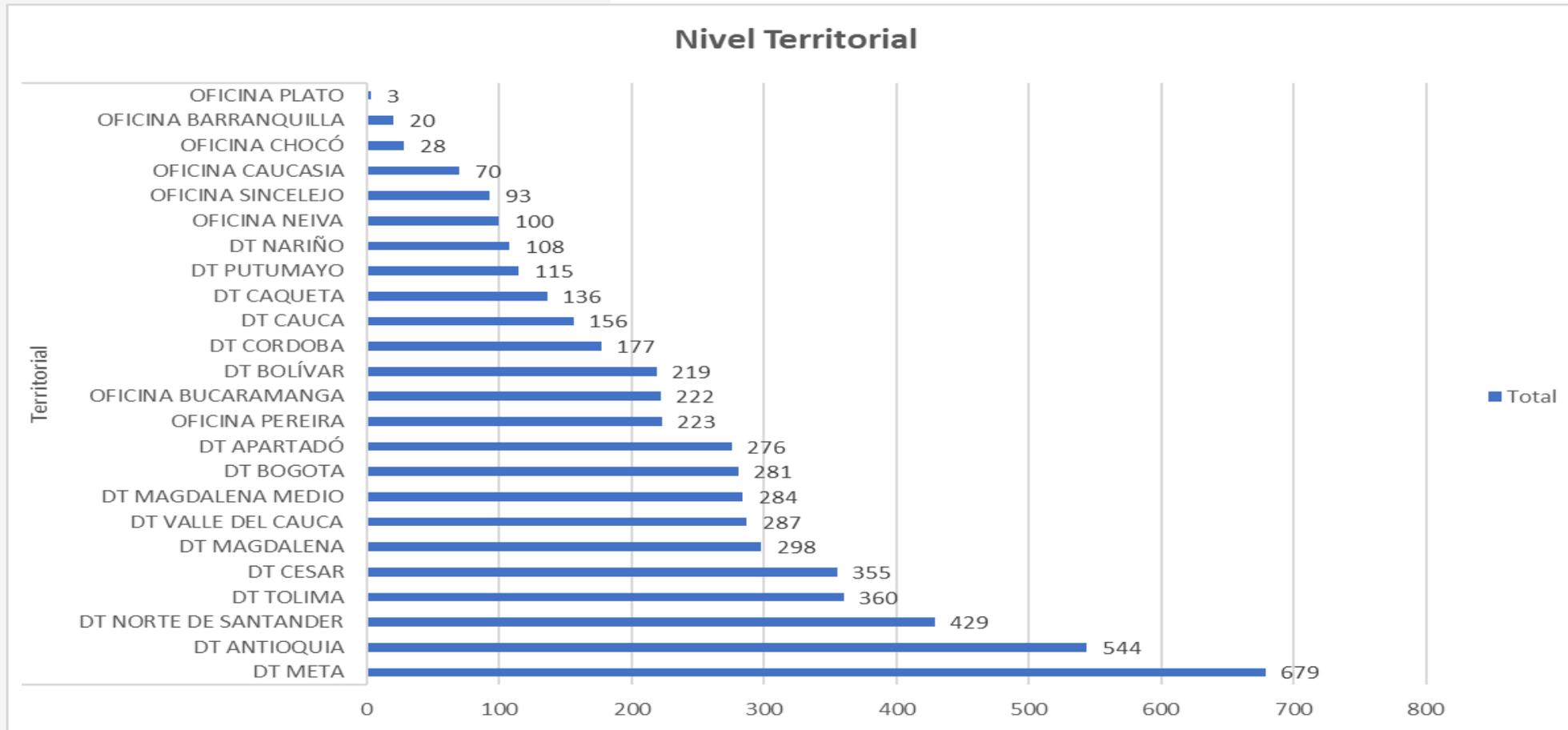
1.372 NIVEL CENTRAL  
(TRIMESTRE ENERO-  
MARZO 2021)



# 6 PQRSD

## PQRSD Asignadas a las Dependencias y Territoriales

5.463 NIVEL TERRITORIAL  
(TRIMESTRE ENERO-  
MARZO 2021)



# 7 PQRSD

## Tiempo promedio de respuesta

Tipo de Petición	Días promedio para dar Respuesta	Días de respuesta promedio
PETICIÓN	21	13
ORGANISMOS DE CONTROL	18	11
DENUNCIA	16	4
SUGERENCIA	15	8
QUEJA	15	9

# 8 PQRSD

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de **quejas y reclamos. (7)**

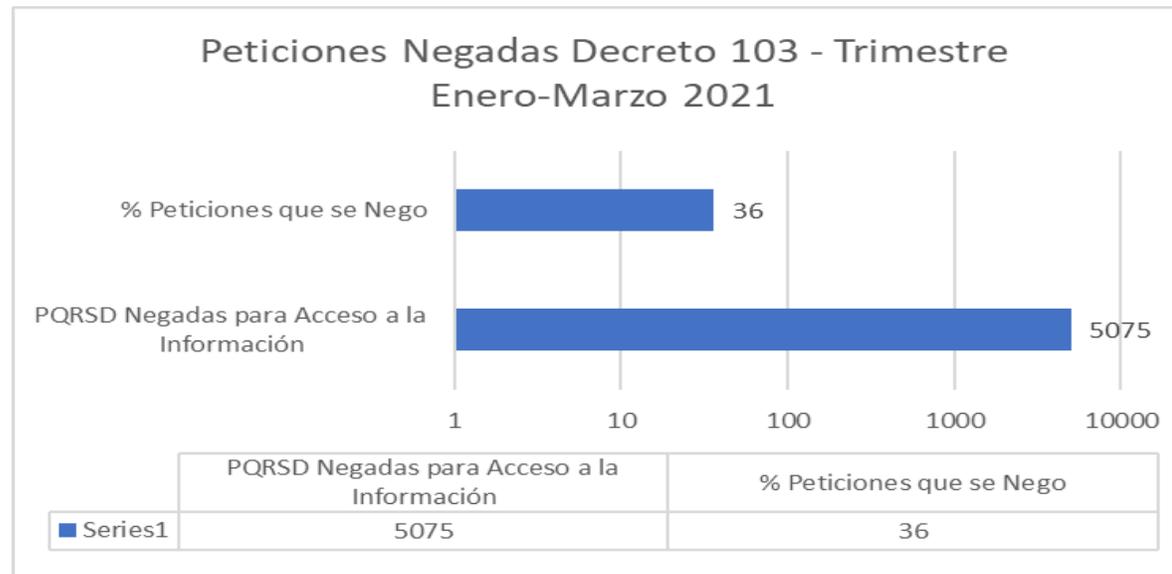
*“Continuar con las acciones para la mejora continua del Proceso de Atención a la Ciudadanía en lo que respecta a la Atención a las PQRSD, para propender por el cumplimiento de la respuesta a las PQRSD en los términos legales de acuerdo con los roles y responsabilidades de las líneas de defensa (Primera 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)

# 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 Trimestre de Enero a Marzo de 2021, se les negó el acceso a la información al 0,70% 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 9 de Abril de 2021 a las 3:50 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”.