



ESTADÍSTICAS DE PQRSD – AL CIERRE DEL MES DE ABRIL DE 2015

Al cierre de Abril de 2015, el movimiento de PQRSD recibidas por la Entidad se presenta en los siguientes Gráficos y Tablas.

Tabla 1- Comparativo 2013-2015 por mes

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2.013	347	500	489	830	1.125	923	1.289	1.209	1.156	732	410	476	9.486
2.014	803	1.062	1.012	891	1.075	965	558	492	695	837	695	613	9.698
2.015	976	1.556	1.524	1.541									5.597

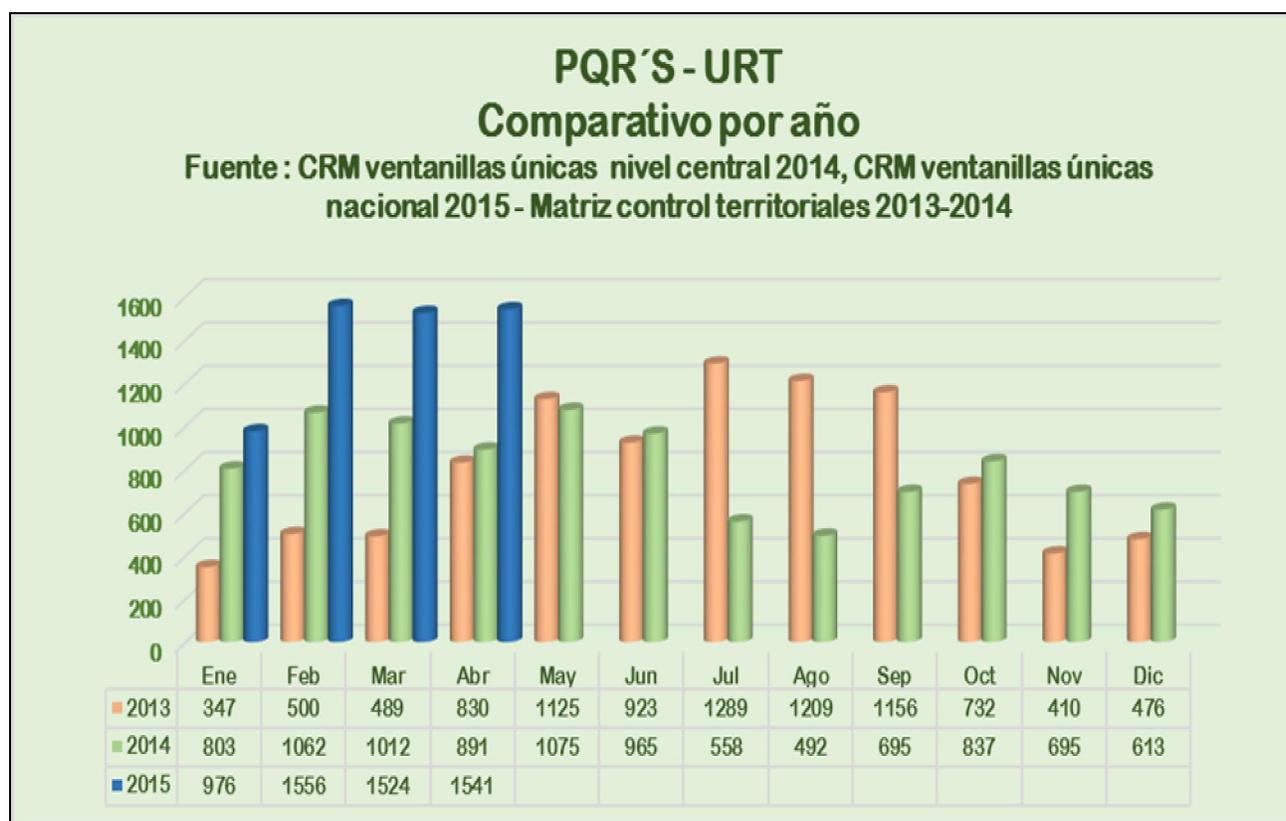


Gráfico 1- Comparativo 2013 – 2015



Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas - Sede Central

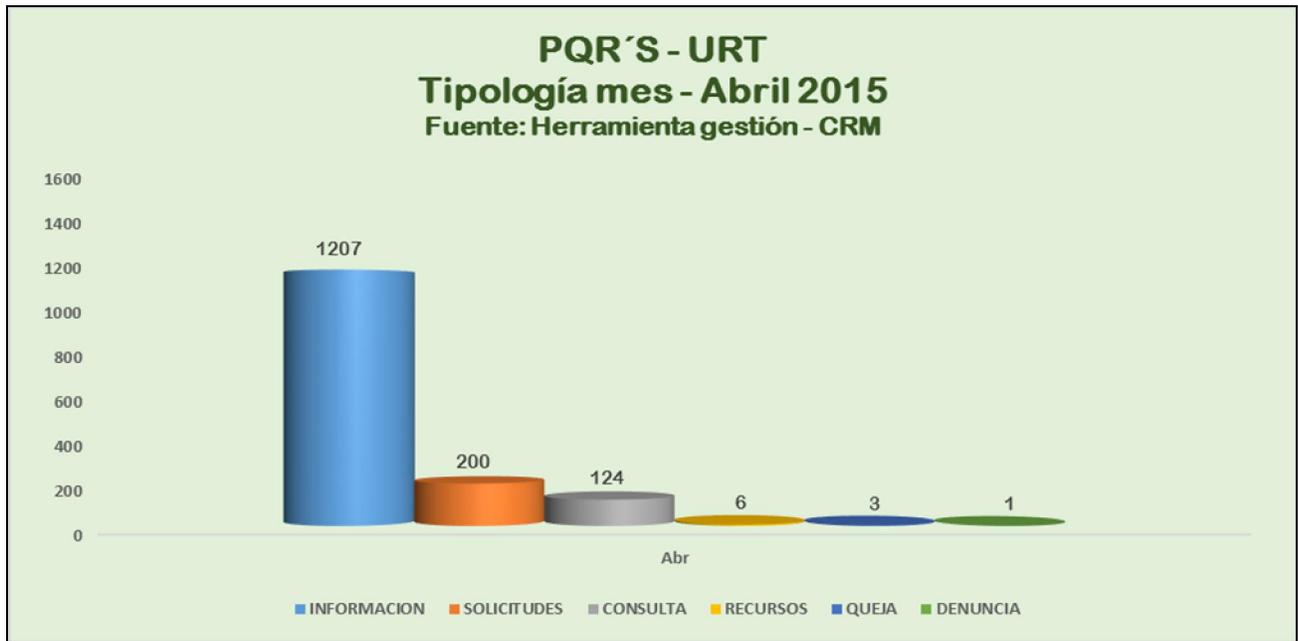


Gráfico 2- Comportamiento por Tipo de solicitud Abril 2015

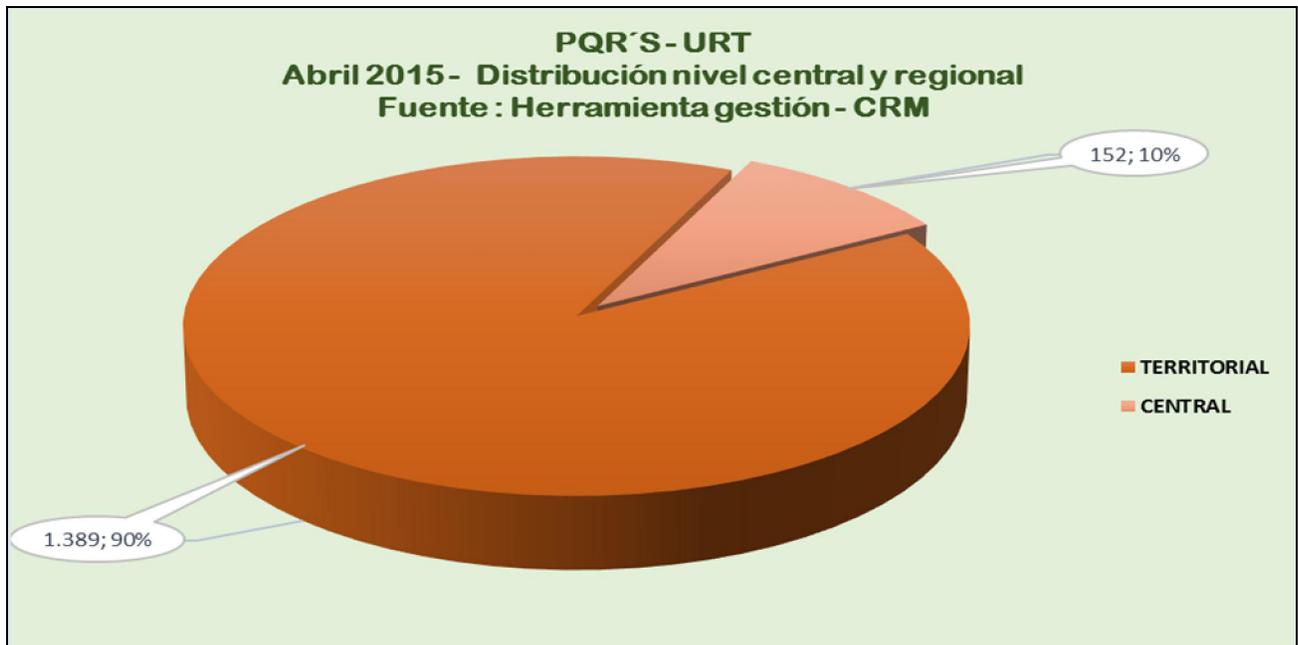


Gráfico 3- Distribución PQR por nivel Territorial y Central

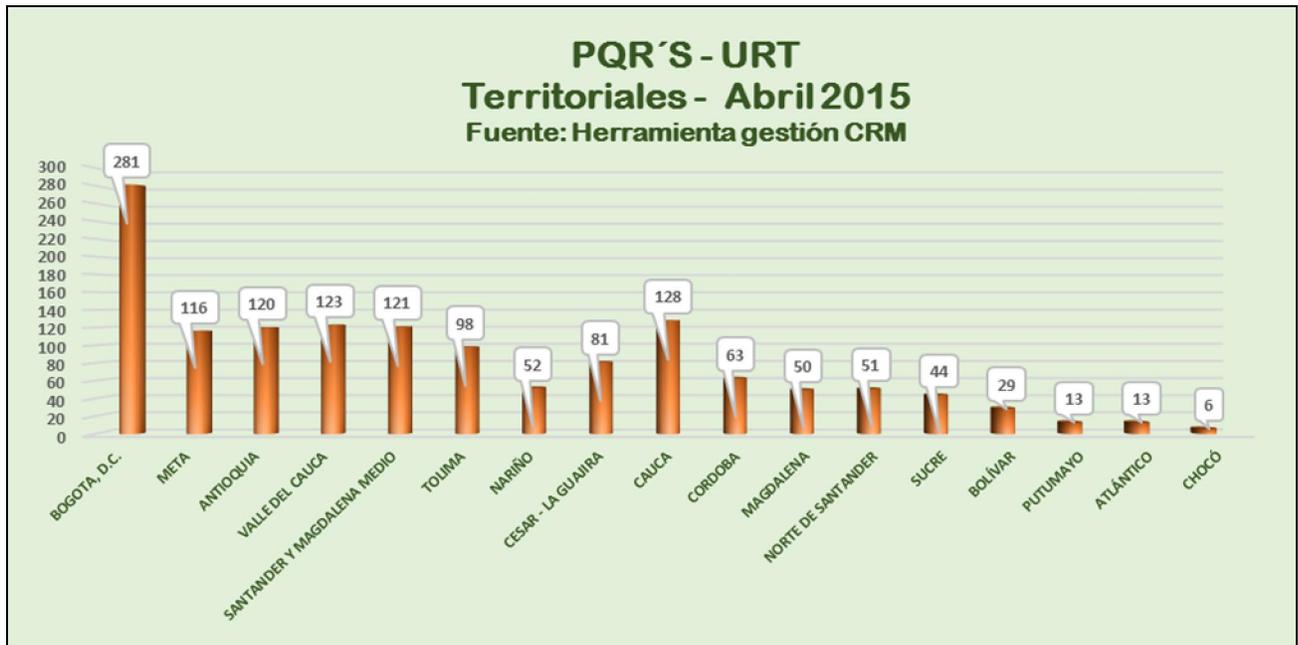


Gráfico 4- Estadística PQR recibidas por Territorial

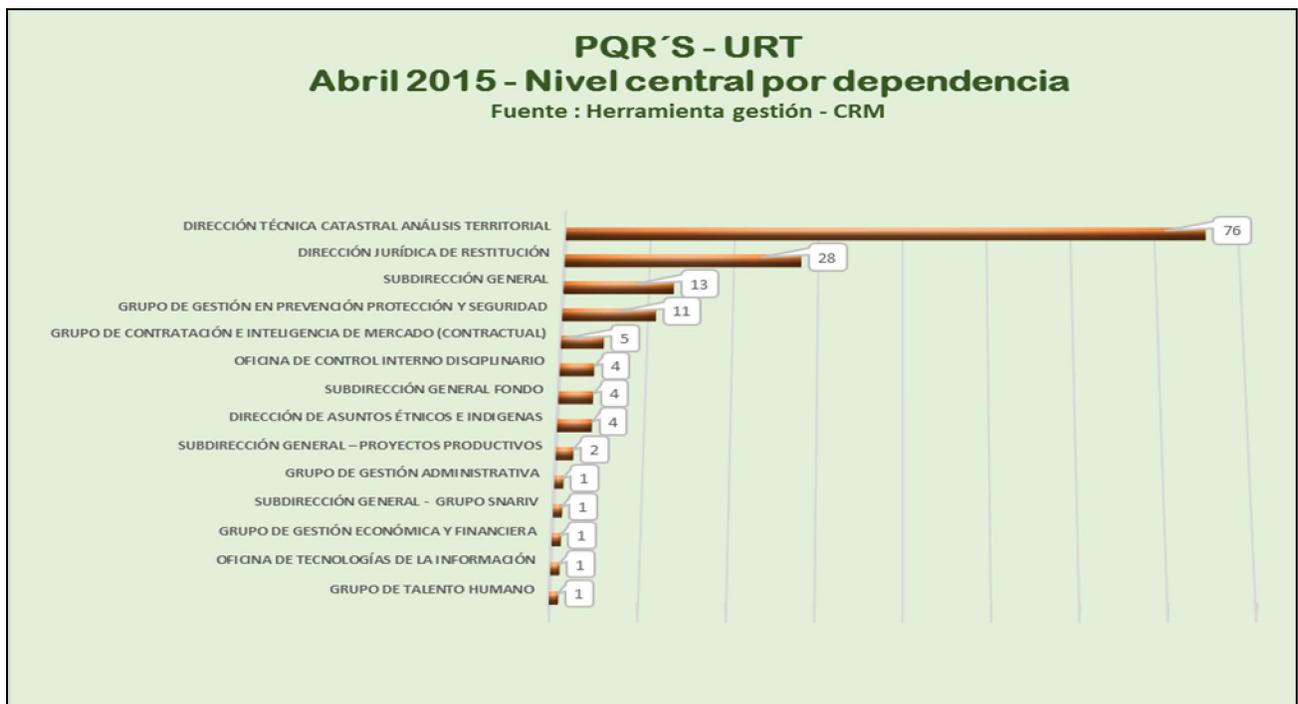


Gráfico 5- Distribución de PQR nivel central por dependencia

Tabla 2- Consolidado por mes Temática

PQR'S - URT INFORMACION CONSOLIDADA POR TEMATICA

Fuente : CRM - Herramienta gestión CRM / Corte a Abril 2015

TEMATICA	Ene	Feb	Mar	Abr	Total	%
INFORMACIÓN A JUZGADOS LEY 1561	326	749	592	765	2.432	43,5%
OTROS	358	416	217	24	1.015	18,1%
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAF	70	159	221	87	537	9,6%
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	102	76	130	126	434	7,8%
INFORMACIÓN GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION)	25	38	150	141	354	6,3%
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	25	44	43	35	147	2,6%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	20	18	28	81	147	2,6%
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014		4	8	66	78	1,4%
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	19	15	23	13	70	1,3%
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE		1	6	58	65	1,2%
Solicitud - Requerimiento Fuerza Pública			15	39	54	1,0%
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	6	8	26	0,5%
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	3	4	7	12	26	0,5%
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	16	5	23	0,4%
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	9	23	0,4%
ACCIONES DE TUTELA	6	3	5	7	21	0,4%
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	1	13	16	0,3%
Solicitud-UNP		1	4	11	16	0,3%
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	4	14	0,3%
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5	1	6	2	14	0,3%
Solicitud-Reconocimiento apoderado/tercer opositor			2	11	13	0,2%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDIGENAS Y ROM		5	5	3	13	0,2%
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT	1	3	7	1	12	0,2%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS CONTROL POLITICO			9	3	12	0,2%
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	1	7	0,1%
Convocatorias			2	4	6	0,1%
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR			1	3	4	0,1%
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	2	4	0,1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ALTAS CORTES				3	3	0,1%
DESISTIMIENTO				3	3	0,1%
SOLICITUDES RESPECTO DE ALIVIO DE PASIVOS			2	1	3	0,1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1			2	0,0%
REQUERIMIENTOS ECOPETROL SOBRE INMUEBLES	1				1	0,0%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS REFERIDOS AL SAT - CIAT		1			1	0,0%
SOLICITUDES PARA INCLUSION EN PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1				1	0,0%
TOTAL	976	1.556	1.524	1.541	5.597	100,0%

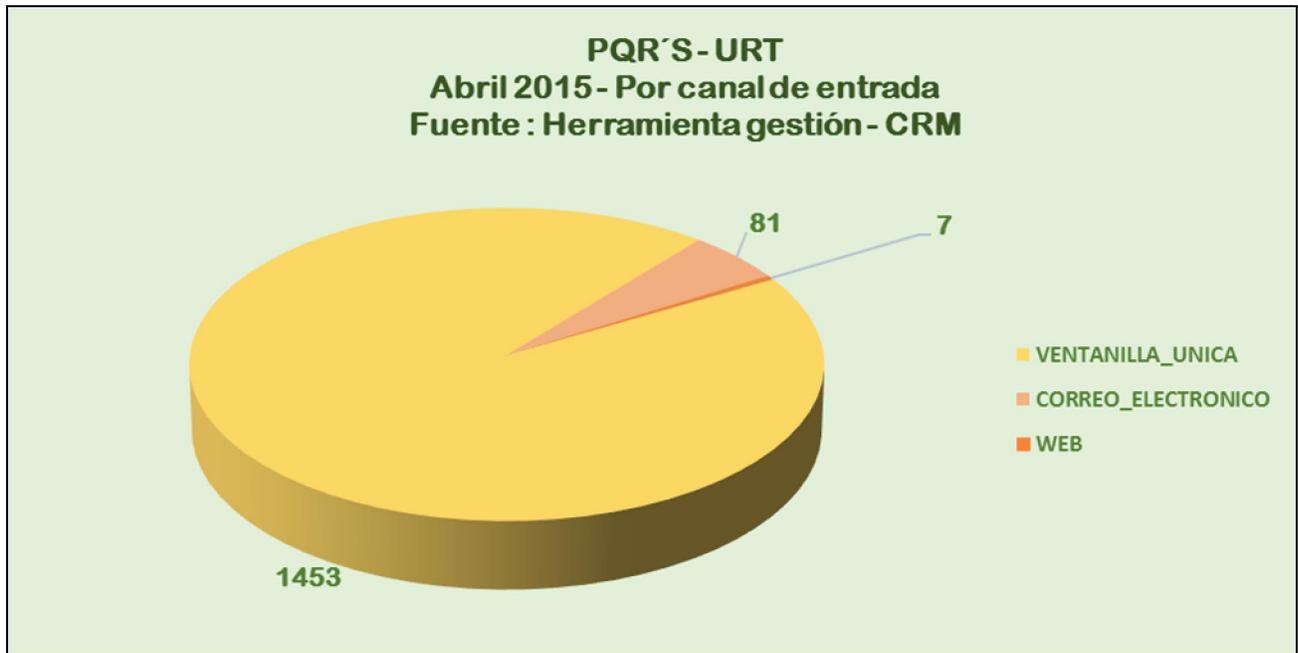


Gráfico 6- Distribución por canal de atención



Gráfico 2- Días promedio respuesta

Tabla 3- Días promedio de respuesta por Territorial y dependencias del nivel central

Nivel	Territorial2	Ene	Feb	Mar	Abr
CENTRAL	DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDIGENAS	15	18		
	DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	11	17	11	7
	DIRECCIÓN SOCIAL	15	4		
	DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	17	16	16	12
	GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO	9	13	16	
	GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA		9	6	5
	GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	1		5	7
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	9	9	11	5
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	17			
	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	40		13	11
	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	33	17	26	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV (VIVIENDA)		43		
	SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS	7			
	SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		17		1
	SUBDIRECCIÓN GENERAL	15	16	20	2
Promedio mes		14	15	15	8
TERRITORIAL	ANTIOQUIA	11	11	13	9
	ATLÁNTICO	22	8	2	
	BOGOTÁ, D.C.	9	10	7	7
	BOLÍVAR	13	18	9	7
	CAUCA	12	10	7	7
	CESAR - LA GUAJIRA	11	14	13	8
	CHOCÓ	8	14	27	7
	CORDOBA	16	12	15	11
	MAGDALENA	20	17	17	
	META	17	15	18	10
	NARIÑO	8	8	12	8
	NORTE DE SANTANDER	17	14	13	12
	PUTUMAYO	11	12	-5	10
	SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	15	9	10	8
	SUCRE	17	16	16	10
	TOLIMA	17	25	22	6
	VALLE DEL CAUCA	15	16	20	12
Promedio mes		14	13	13	8