



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

❖ CONSOLIDADOS

Al cierre de Agosto de 2015, el movimiento acumulado 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	979	1.558	1.538	1.594	1.815	1.437	1.630	1.311					11.862

Nota: La variación que se presenta en el mes de Agosto de 2015 con respecto a la información reportada en el informe del mes anterior, obedece a solicitudes que no habían sido registradas en el aplicativo de gestión de PQR's, en algunas territoriales.

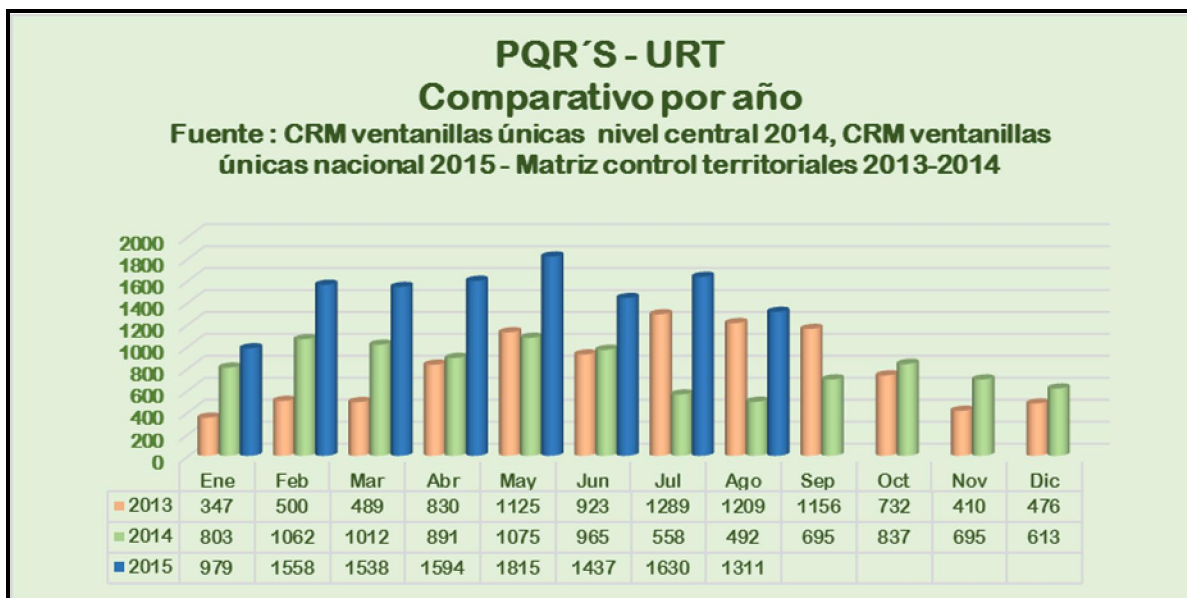


Grafico 1 – Comparativo año/mes

El mes de Agosto del 2015 presenta una disminución del 19.57% en el número de solicitudes recibidas con respecto al mes anterior. La tendencia para el 2015 respecto al número de solicitudes recibidas en la URT, se observa en el siguiente gráfico:



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

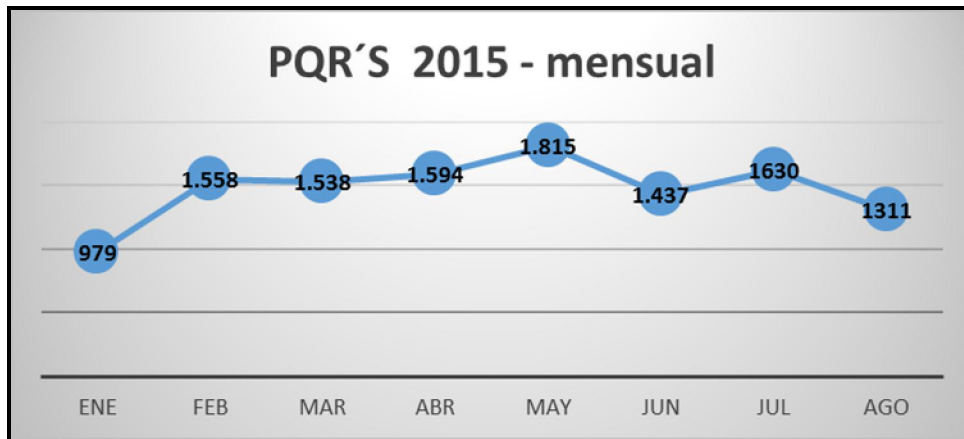


Grafico 2 – Promedio mes 1483

De acuerdo al tipo de requerimiento las PQR's recibidas en el mes de Agosto se clasificaron así:

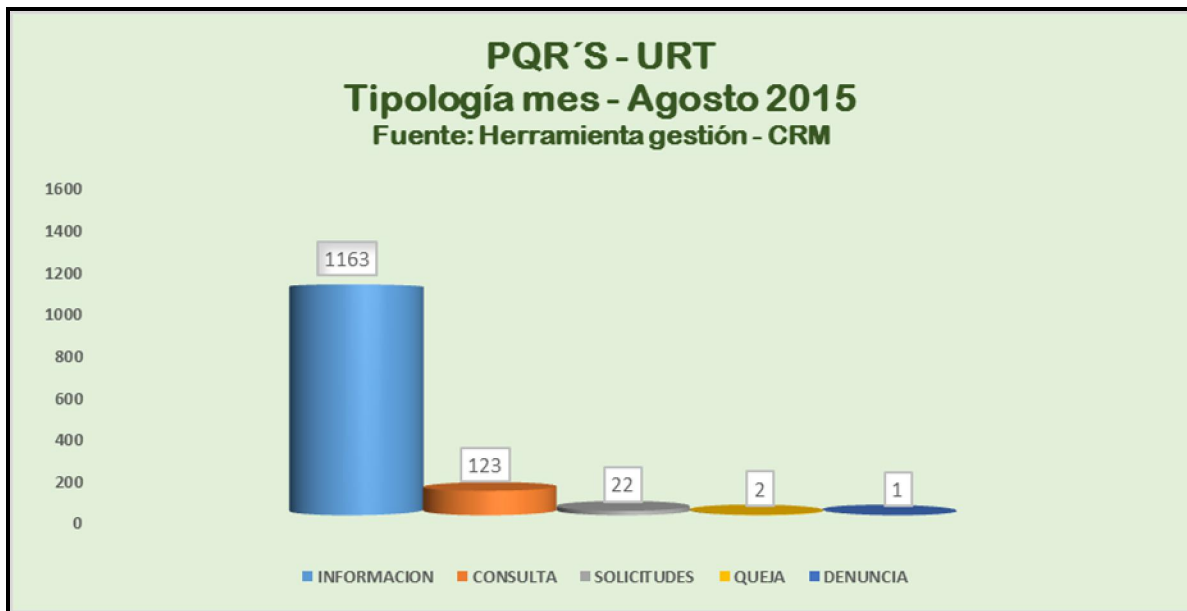


Grafico 3 - Comportamiento por Tipo de solicitud Agosto 2015

El análisis de los tiempos de gestión de respuesta promedios del consolidado de solicitudes por tipo de solicitud y la participación de cada una de las tipologías sobre el total PQR's respondidas, se presenta en las siguientes gráficas:



Grafico 4 –Porcentaje participación respuestas por tipología

La distribución por Temática del consolidado de PQR’s de la Unidad, presenta el siguiente comportamiento:



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

Tabla 2- PQR's por Temática - mes

TEMATICAS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Total General
INFORMACION A JUZGADOS LEY 1561	327	752	602	781	943	696	854	636	5591
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	104	76	130	130	144	168	200	138	1090
OTROS	357	416	218	25	41	15	12	6	1090
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAF	70	159	221	92	88	119	133	110	992
INFORMACION GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION	25	38	150	149	201	111	118	89	881
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	20	18	29	83	71	65	78	103	467
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	26	44	43	39	64	56	49	58	379
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE		1	7	63	40	36	44	51	242
SOLICITUD - REQUERIMIENTO FUERZA PUBLICA			15	41	32	34	22	14	158
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014		4	8	65	23	17	23	9	149
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	19	15	23	13	17	9	11	24	131
SOLICITUD - RECONOCIMIENTO APODERADO/TERCER OPOSITOR	1		2	12	39	25	23	11	113
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	6	10	8	6	13	7	62
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	3	4	7	12	14	16	3	1	60
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	16	5	10	8	9	6	56
SOLICITUD - UNP		1	4	11	9	6	10	12	53
ACCIONES DE TUTELA	6	3	6	8	9	9	1		42
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR			1	4	8	7	9	4	33
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	1	13	4	6	3	2	31
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	1	8	2	5	6	28
DESISTIMIENTO				3	6	4	3	10	26
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	9				1	24
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5		6	2	8	2			23
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	4	2	4	2	1	23
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDIGENAS Y ROM		5	5	3	5	2	2	1	23
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT	1	3	7	2	4				17
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS CONTROL POLITICO			9	3	2	1		1	16
SOLICITUDES RESPECTO DE ALIVIO DE PASIVOS			2	2	5	2		3	14
SOLICITUDES PARA INCLUSION EN PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1				5	2	1	4	13
CONVOCATORIAS			2	4	4	2			12
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1				3	2	1	8
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ALTAS CORTES				3		1		1	5
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	2					4
SOLICITUDES DE INFORMACION CUYA RESPUESTA EXCEDE EL TÉRMINO DE 15 DÍAS					1	2			3
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS REFERIDOS AL SAT / CIAT		1							1
SOLICITUDES DE STADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION								1	1
SOLICITUDES DE APERTURA DE OFICINAS DE LA UNIDAD						1			1
Total general	979	1558	1538	1594	1815	1437	1630	1311	11862

El 47.1% del total de solicitudes corresponden a información a Juzgados Ley 1561.

La distribución consolidada de las solicitudes fue asignada por competencia de acuerdo a su contenido al nivel Territorial y a las dependencias del nivel central, como se observa en el siguiente gráfico.

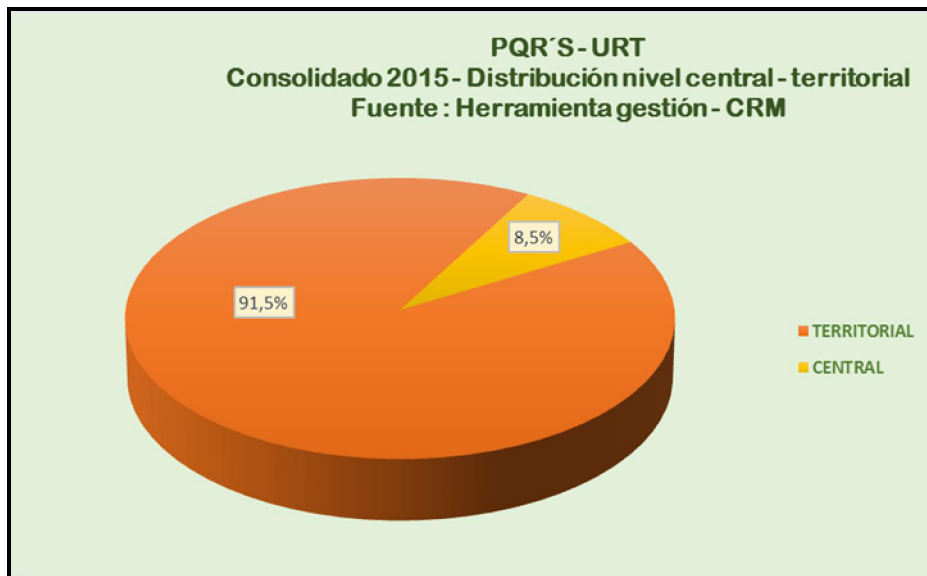


Grafico 5 - Distribución PQR por nivel Territorial y Central

El consolidado de PQR's por Territorial se presenta en el siguiente gráfico:

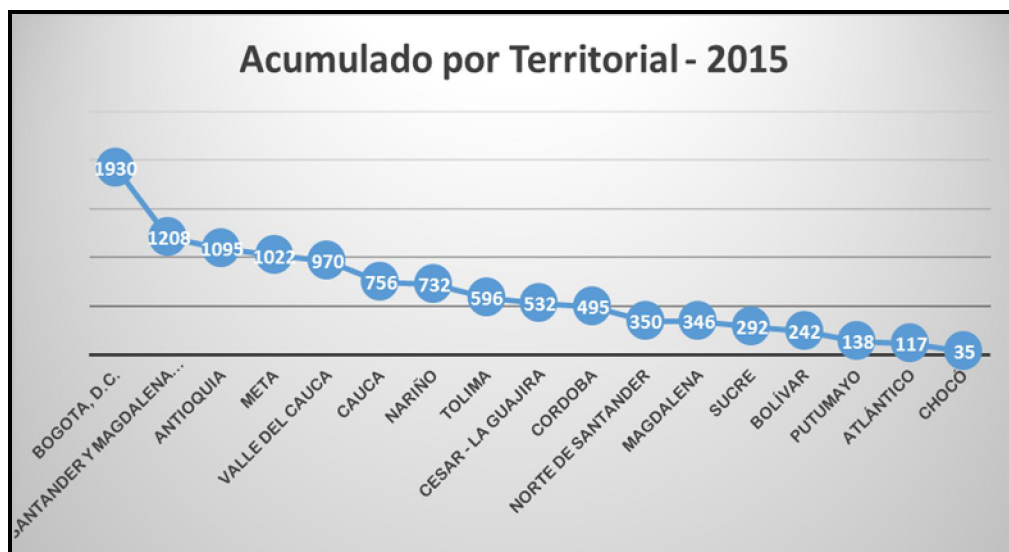


Grafico 7- Consolidado por Territorial

Por canal de entrada, el consolidado del 2015 se presenta en el siguiente gráfico:

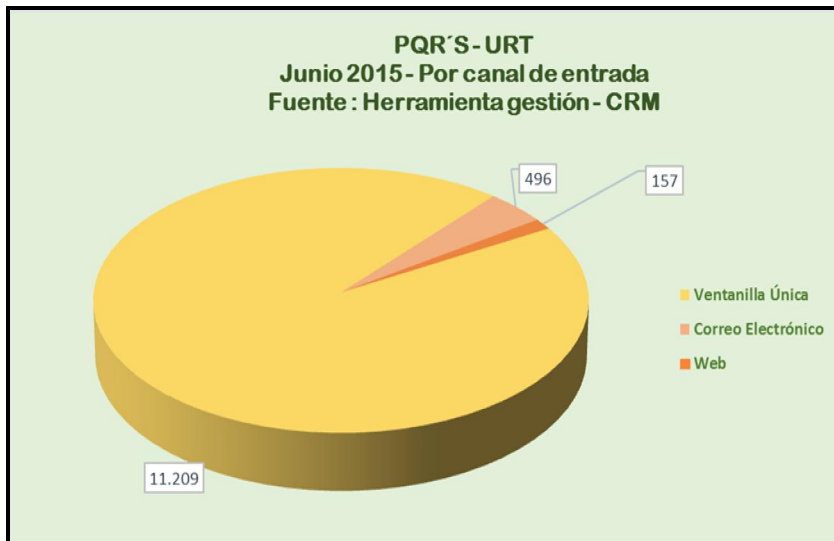


Grafico 8- consolidado canal entrada

❖ NIVEL TERRITORIAL AGOSTO / 2015

Las 1.222 solicitudes asignadas por competencia al nivel Territorial en el mes de Agosto, se distribuyeron por Territorial, así:

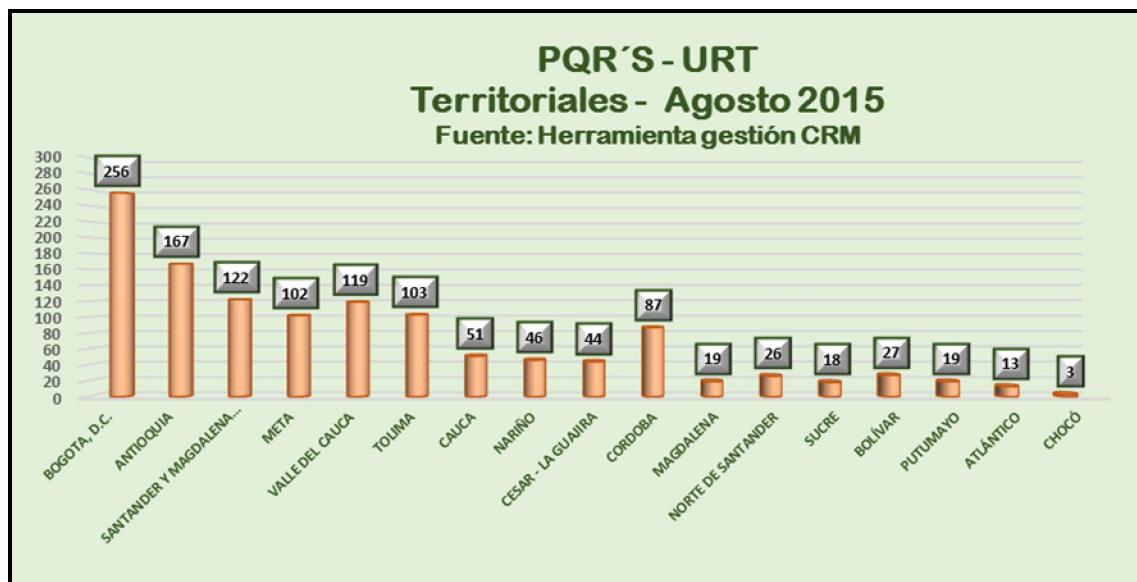


Grafico 9 - Estadística PQR recibidas por Territorial

El acumulado de 2015 muestra la misma tendencia del gráfico anterior siendo la Territorial Bogotá, con el 17.78% seguida de Santander y Magdalena Medio con el 11.13% las sedes que mayor volumen de solicitudes reciben.

Por tipología, las 1.222 solicitudes recibidas en el mes de Agosto y asignadas al nivel Territorial presentó la siguiente distribución:

Tabla 3- PQR's Territoriales Agosto por Tipología

TERRITORIALES	CONSULTA	DENUNCIA	INFORMACION	SOLICITUDES	Total general
BOGOTA, D.C.	12		244		256
ANTIOQUIA	33		131	3	167
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	7		115		122
VALLE DEL CAUCA	4		115		119
TOLIMA	2		98	3	103
META	28		72	2	102
CORDOBA	10	1	75	1	87
CAUCA	1		50		51
NARIÑO	2		44		46
CESAR - LA GUAJIRA	4	1	37	2	44
BOLÍVAR	3		24		27
NORTE DE SANTANDER	1		25		26
PUTUMAYO	1		18		19
MAGDALENA	3		16		19
SUCRE	2		16		18
ATLÁNTICO			13		13
CHOCÓ			3		3
Total general	113	2	1.096	11	1.222

Respecto a la gestión de respuestas del nivel Territorial, los días promedio de gestión para cada una de las tipologías en Agosto de 2015 se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4- Días promedio respuesta Territorial por Tipología

TERRITORIALES	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	Total general
ANTIOQUIA	13	12	11	12
BOGOTA, D.C.	6	9		8
BOLÍVAR	12	7		9
CAUCA		5		5
CESAR - LA GUAJIRA	16	10	10	10
CHOCÓ		6		6
CORDOBA	8	12		11



TERRITORIALES	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	Total general
META	13	14		14
NARIÑO	16	7		7
NORTE DE SANTANDER		9		9
PUTUMAYO	1	13		11
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	11	8		9
TOLIMA	21	14	16	14
VALLE DEL CAUCA	4	10		10
Total general	11	9	12	9

❖ NIVEL CENTRAL AGOSTO / 2015

Para el nivel central fueron asignadas por competencia 89 solicitudes distribuidas por dependencia así:

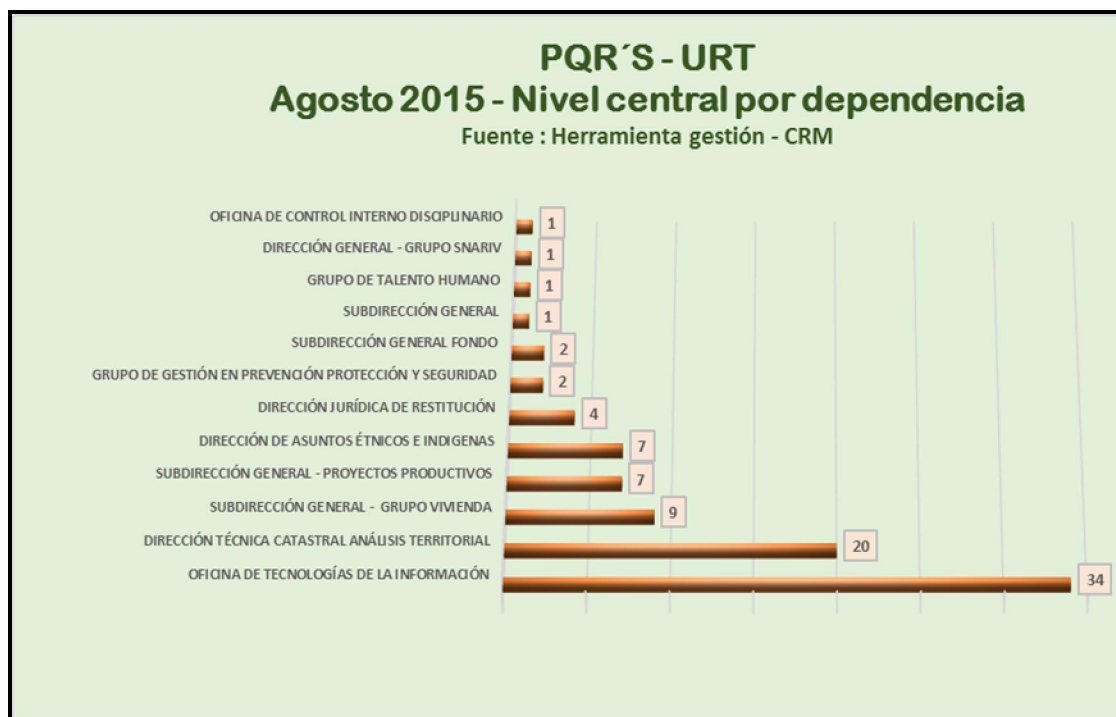


Grafico 10 - Distribución de PQR nivel central por dependencia

La distribución por tipología de estas solicitudes presentó la siguiente información para el mes de Agosto:



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

Tabla 5- Movimiento por Tipología

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	CONSULTA	INFORMACION	QUEJA	SOLICITUDES	Total general
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	32			34
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	7	7		6	20
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA		5		4	9
SUBDIRECCIÓN GENERAL - PROYECTOS PRODUCTIVOS		7			7
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDIGENAS		7			7
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		4			4
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		1		1	2
SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		2			2
SUBDIRECCIÓN GENERAL	1				1
GRUPO DE TALENTO HUMANO		1			1
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV		1			1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		1
Total general	10	67	1	11	89

Los tiempos promedio de gestión de respuesta por tipología de las dependencias del nivel central para el mes de Agosto presentó las siguientes cifras:

Tabla 6- días promedio respuesta por tipología nivel central

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	Total general
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		6		6
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	9	7	11	9
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD			3	3
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		9		9
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA		9	9	9
Total general	9	8	9	9