

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

❖ CONSOLIDADOS

Al cierre de DICIEMBRE 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	936	1.489	1.489	1.588	1.796	1.401	1.625	1.392	1.827	1.509	1.583	1.027	17.662

Nota: La variación que se presenta en el mes de DICIEMBRE de 2015 con respecto a la información reportada en el informe del mes anterior, obedece a la actualización de solicitudes en el aplicativo de gestión de PQR's, en algunas territoriales.

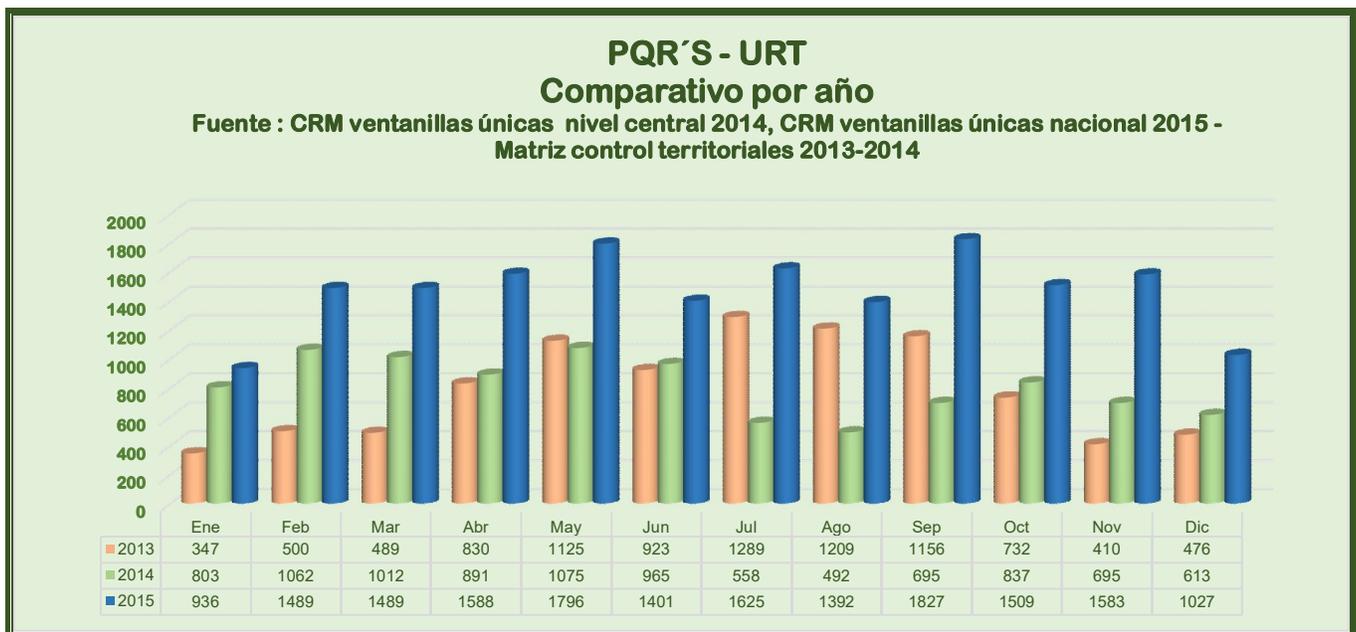


Grafico 1 – Comparativo año/mes

El mes de DICIEMBRE del 2015 presenta una disminución del 35.1% en el número de solicitudes recibidas con respecto al mes anterior. La tendencia para el 2015 respecto al número de PQRs recibidas en la URT, se observa en el siguiente gráfico:

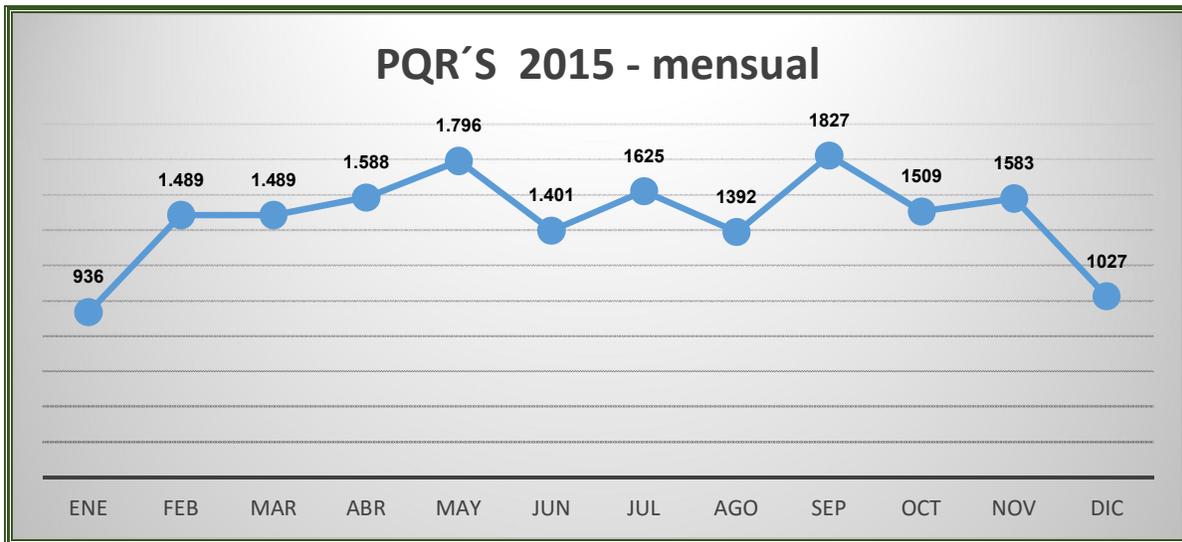


Grafico 2 – Promedio mes 1547

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

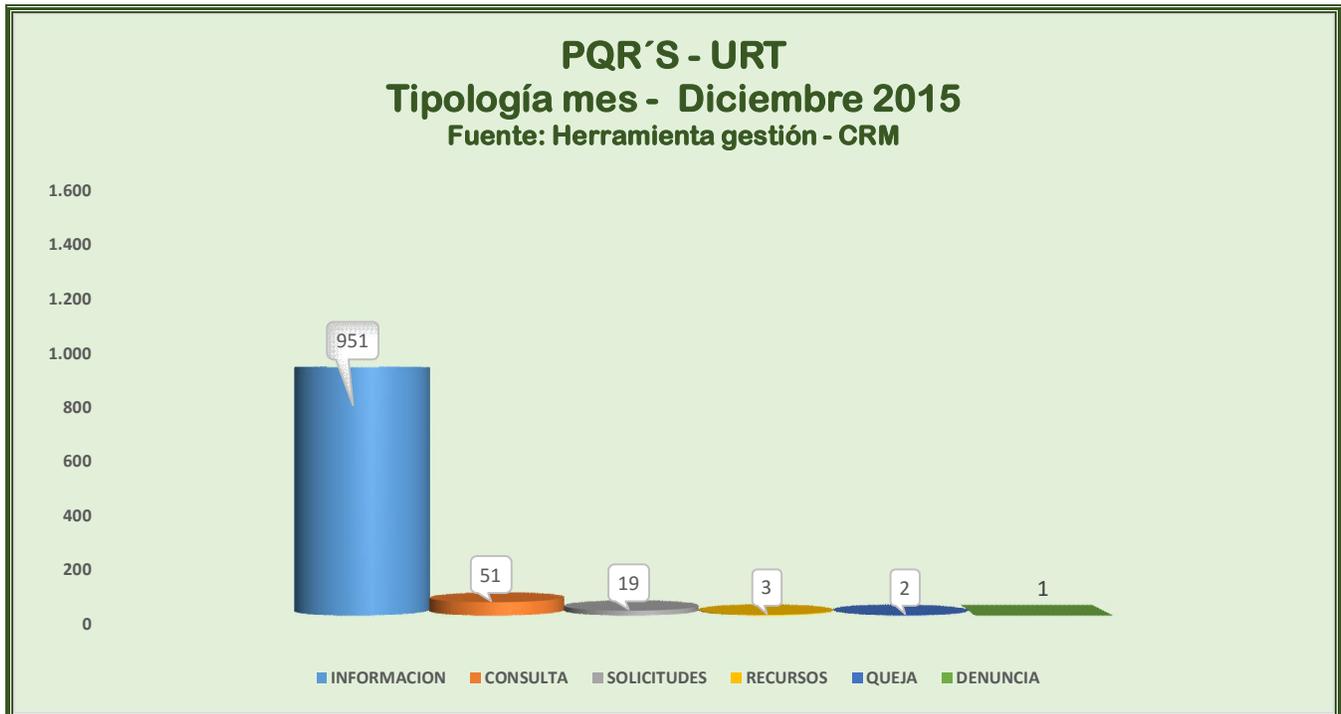


Grafico 3 - Comportamiento por Tipo de solicitud DICIEMBRE 2015

El análisis de los días de gestión de respuesta promedio del consolidado de PQR'S por tipo de solicitud y la

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



Grafico 6- Consolidado por Territorial

Por canal de entrada, el mes de DICIEMBRE y consolidado 2015 se presenta en el siguiente gráfico:



Grafico 7- mes y consolidado PQR por canal de entrada

❖ NIVEL TERRITORIAL DICIEMBRE / 2015 y ACUMULADO

Las 965 solicitudes asignadas por competencia al nivel Territorial en el mes de DICIEMBRE, se distribuyeron por Territorial, así:

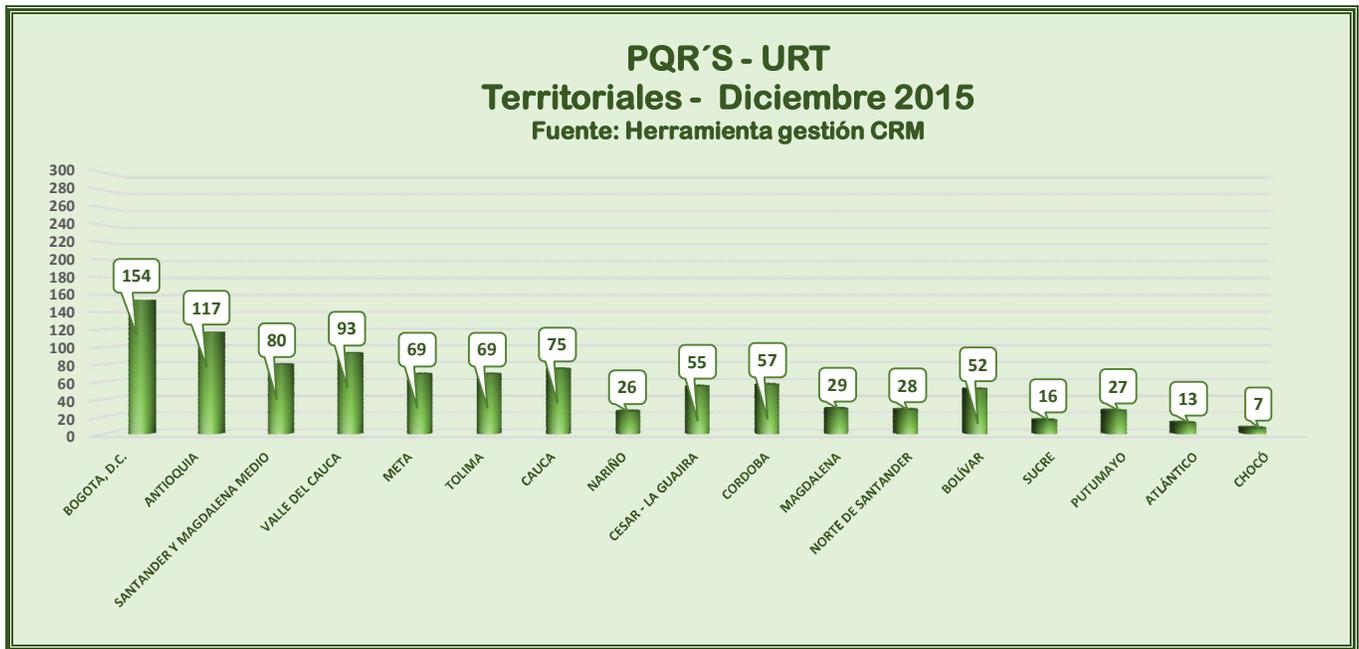


Grafico 8 - Estadística PQR recibidas por Territorial

Para DICIEMBRE la Territorial Bogotá recibió el mayor número de solicitudes (154) que en porcentaje representa el 15.93% del total, seguida de Antioquia y Magdalena Medio.

Por tipología y acumulado año 2015, el movimiento de PQR's recibidas y asignadas al nivel Territorial presentó la siguiente distribución:

Tabla 3- PQR's Territoriales – Sedes Tipologías (Por mes 2015)

TERRITORIAL	SEDE	Tipo Requerimiento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	
ANTIOQUIA	APARTADO	INFORMACION	12	23	45	27	47	32	32	33	59	29	28	32	399	
		CONSULTA	2	8	7	2	5	5	25	18	18	14	12	9	125	
		SOLICITUDES	1	1	3	1	3	1	2			1	1		14	
		DENUNCIA							1						1	
	Total APARTADO			15	32	55	30	55	39	59	51	77	44	41	41	539
	CAUCASIA	INFORMACION	2	3	12	4	7	7	7	7	3	9	12	3	76	
		CONSULTA	2	2	1	1		1	1	5	1	3	2	1	20	
		SOLICITUDES		1	1			1	2						5	
		Total CAUCASIA			4	6	14	5	7	9	10	12	4	12	14	4

TERRITORIAL	SEDE	Tipo Requerimiento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	
	MEDELLIN	INFORMACION	48	70	87	82	114	86	104	109	131	108	126	67	1.132	
		CONSULTA	6	8	5	6	10	5	7	12	12	6	9	2	88	
		SOLICITUDES	2	9		9	3	8	9	5	5	9	11	2	72	
		DENUNCIA	2												2	
		RECURSOS	1											1	2	
Total MEDELLIN			59	87	92	97	127	99	120	126	148	123	146	72	1.296	
Total ANTIOQUIA			78	125	161	132	189	147	189	189	229	179	201	117	1.936	
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	INFORMACION	8	11	8	16	21	10	26	14	11	6	9	13	153	
		CONSULTA	3	3		1	2	2	3		1	1	1		17	
		SOLICITUDES		2		1					1				4	
		RECURSOS				1		1							2	
		Total BARRANQUILLA			11	16	8	19	23	13	29	14	13	7	10	13
Total ATLÁNTICO			11	16	8	19	23	13	29	14	13	7	10	13	176	
BOGOTA, D.C.	BOGOTA, D.C.	INFORMACION	115	212	228	188	255	214	282	240	267	201	228	149	2.579	
		SOLICITUDES	2	12		92	1	4							111	
		CONSULTA	5	10	3	6	10	5	3	12	5	8	6	3	76	
		RECURSOS	5				1								6	
		QUEJA	1											1	2	
		DENUNCIA	1												1	
Total BOGOTA, D.C.			129	234	231	286	267	223	285	252	272	209	234	153	2.775	
Total BOGOTA, D.C.			129	234	231	286	267	223	285	252	272	209	234	153	2.775	
BOLÍVAR	CARMEN DE BOLIVAR	INFORMACION	6	9	14	11	16	12	14	17	22	11	22	46	200	
		CONSULTA	3	1	1	5		7	8	2	6	3	4	1	41	
		SOLICITUDES							1		2				3	
		RECURSOS	2			1									3	
		DENUNCIA		1			1								2	
	Total CARMEN DE BOLIVAR			11	11	15	17	17	19	23	19	30	14	26	47	249
	CARTAGENA DE INDIAS	INFORMACION	7	5	13	10	18	11	16	7	25	10	35	4	161	
		CONSULTA		3		1			1	1	6	1	3	1	17	
		SOLICITUDES					1	2							3	
RECURSOS						1								1		
Total CARTAGENA DE INDIAS			7	8	13	11	20	13	17	8	31	11	38	5	182	
Total BOLÍVAR			18	19	28	28	37	32	40	27	61	25	64	52	431	
CAUCA	POPAYAN	INFORMACION	23	28	62	126	207	84	137	50	103	52	113	73	1.058	
		CONSULTA		2		2		1	3	1	2	5	1	2	19	
		SOLICITUDES							1			1			2	
	Total POPAYAN			23	30	62	128	207	85	141	51	105	58	114	75	1.079
Total CAUCA			23	30	62	128	207	85	141	51	105	58	114	75	1.079	
CESAR - LA GUAJIRA	VALLEDUPAR	INFORMACION	67	62	62	74	46	55	71	58	70	76	86	50	777	
		CONSULTA	4	2	3	5	10	4	6	7	21	10	6	3	81	
		SOLICITUDES	1			2	1	5		2	3		2	2	18	
		DENUNCIA								1					1	

TERRITORIAL	SEDE	Tipo Requerimiento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
		RECURSOS					1								1
	Total VALLEDUPAR		72	64	65	81	58	64	77	68	94	86	94	55	878
Total CESAR - LA GUAJIRA			72	64	65	81	58	65	77	68	94	86	94	55	879
CHOCÓ	QUIBDO	INFORMACION	2	7	4	3	3	2	7	3	3	3	3	3	43
		CONSULTA				3					1		1	3	8
		SOLICITUDES												1	1
	Total QUIBDO		2	7	4	6	3	2	7	3	4	3	4	7	52
Total CHOCÓ			2	7	4	6	3	2	7	3	4	3	4	7	52
CORDOBA	MONTERIA	INFORMACION	35	53	52	55	34	42	89	74	72	74	38	57	675
		CONSULTA	9	4	6	5	5	3	10	10	5	2	5		64
		SOLICITUDES				3		1	1	1					6
		RECURSOS						1							1
		DENUNCIA								1					1
		QUEJA									1				1
Total MONTERIA		44	57	58	63	39	47	100	86	78	76	43	57	748	
Total CORDOBA			44	57	58	63	39	47	100	86	78	76	43	57	748
MAGDALENA	PLATO	INFORMACION		1									3	7	11
		DENUNCIA	1												1
	Total PLATO	1	1										3	7	12
	SANTA MARTHA	INFORMACION	25	43	45	44	41	30	52	38	36	45	21	21	441
		CONSULTA	4	3	3	9	6	10	5	9	1	2	4	1	57
		SOLICITUDES			1	4		2	1		1				9
		RECURSOS			1										1
Total SANTA MARTHA		29	46	50	57	47	42	58	47	38	47	25	22	508	
Total MAGDALENA			30	47	51	57	47	42	58	47	38	47	28	29	521
META	VILLAVICENCIO	INFORMACION	178	104	91	88	88	93	99	68	84	154	75	55	1.177
		CONSULTA	15	14	6	28	14	33	28	28	40	45	41	13	305
		SOLICITUDES	1		2	4	7	6		2			1		23
		RECURSOS	3					1					1	1	6
		QUEJA	2		1										3
		DENUNCIA					2								2
Total VILLAVICENCIO		199	118	100	120	111	133	127	98	124	199	118	69	1.516	
Total META			199	118	100	120	111	133	127	98	124	199	118	69	1.516
NARIÑO	PASTO	INFORMACION	53	164	63	52	94	61	39	44	79	41	138	22	850
		CONSULTA					2	1		1	1	1	1	1	8
		SOLICITUDES						1							1
	Total PASTO		53	164	63	52	96	63	39	45	80	42	139	23	859
	TUMACO	INFORMACION	2	1	3	4	1	2	4	2	2	5	7	2	35
		CONSULTA		1						1		1			3
		SOLICITUDES												1	1
Total TUMACO		2	2	3	4	1	2	4	3	2	6	7	3	39	
Total NARIÑO			55	166	66	56	97	65	43	48	82	48	146	26	898

TERRITORIAL	SEDE	Tipo Requerimiento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	INFORMACION	8	38	50	42	66	41	33	25	37	37	34	26	437	
		CONSULTA	1	2	2	3	6	2	1	1	2	1	2		23	
		SOLICITUDES			2	5	2	1			1			1	1	13
		RECURSOS		1	3	1	2									7
		DENUNCIA					1									1
		QUEJA	1													1
Total CUCUTA			10	41	57	51	77	44	34	26	40	38	37	27	482	
Total NORTE DE SANTANDER			10	41	57	51	77	44	34	26	40	38	37	27	482	
PUTUMAYO	MOCOA	INFORMACION	8	10	14	13	28	10	21	19	13	14	32	27	209	
		CONSULTA		1	1			1	1	1	1	1			7	
		SOLICITUDES			1			1			1				3	
Total MOCOA			8	11	16	13	28	12	22	20	15	15	32	27	219	
Total PUTUMAYO			8	11	16	13	28	12	22	20	15	15	32	27	219	
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	AGUACHICA	INFORMACION					8	7	7	5	8	7	11	6	59	
		CONSULTA								1	2		2	1	6	
		SOLICITUDES								1					1	
	Total AGUACHICA						8	7	8	6	10	7	13	7	66	
	BARRANCABERMEJA	INFORMACION	17	43	38	38	31	18	25	31	33	31	29	28	362	
		CONSULTA	4	6	4	7	6	2	9	5	8	5	6	3	65	
		SOLICITUDES	5	2		1	1	4	1			1			15	
		RECURSOS	1		1										2	
	Total BARRANCABERMEJA		27	51	43	46	38	24	35	36	41	37	35	31	444	
	BUCARAMANGA	INFORMACION	23	58	57	81	197	107	78	80	148	80	59	38	1.006	
		CONSULTA	3	6	4	4		7	4	1	7	7	4	3	50	
		SOLICITUDES	4		2	1	6	6	3				1		23	
RECURSOS													1	1		
DENUNCIA									1					1		
QUEJA		1											1			
Total BUCARAMANGA		30	65	63	86	203	120	86	81	155	87	64	42	1.082		
Total SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO			57	116	106	132	249	151	129	123	206	131	112	80	1.592	
SUCRE	SAN MARCOS	INFORMACION						2					7	1	10	
	Total SAN MARCOS								2					7	1	10
	SINCELEJO	INFORMACION	13	44	43	35	32	35	27	20	17	16	18	14	314	
		CONSULTA	1	9	2	4	3	10	3	2	2	5	2	1	44	
		SOLICITUDES			1	5	2	1			1				10	
		RECURSOS					1								1	
		DENUNCIA		1											1	
QUEJA						1							1			
Total SINCELEJO		14	54	46	44	38	47	30	22	20	21	20	15	371		
Total SUCRE			14	54	46	44	38	49	30	22	20	21	27	16	381	
TOLIMA	IBAGUE	INFORMACION	41	96	90	90	81	102	103	101	105	117	77	68	1.071	
		CONSULTA	3	3	2	8	3	3	5	2	8	9	2	1	49	

TERRITORIAL	SEDE	Tipo Requerimiento	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total	
		SOLICITUDES	2	1	1			1	5	3	1		2		16	
		RECURSOS					2								2	
	Total IBAGUE		46	100	93	98	86	106	113	106	114	126	81	69	1.138	
Total TOLIMA			46	100	93	98	86	106	113	106	114	126	81	69	1.138	
VALLE DEL CAUCA	PEREIRA	INFORMACION	18	44	42	40	37	35	48	72	102	83	105	37	663	
		CONSULTA		7	2	2	3	5	1	3	5		3	1	32	
		SOLICITUDES		1					1							2
		RECURSOS							2							2
	Total PEREIRA		18	52	44	42	40	40	52	75	107	83	108	38	699	
	SANTIAGO DE CALI	INFORMACION	58	79	78	76	53	60	86	46	93	51	58	53	791	
		CONSULTA	4		2	7	5	3	7		5		2	1	36	
		SOLICITUDES		1			4					1		1	7	
		QUEJA			1		1								2	
		DENUNCIA	1													1
Total SANTIAGO DE CALI		63	80	82	83	63	63	93	46	98	52	60	55	838		
Total VALLE DEL CAUCA		81	132	126	125	103	103	145	121	205	135	168	93	1.537		
Total		877	1.337	1.278	1.439	1.659	1.319	1.569	1.301	1.700	1.403	1.513	965	16.360		

❖ NIVEL CENTRAL DICIEMBRE / 2015

Para el nivel central fueron asignadas por competencia 60 solicitudes distribuidas por dependencia así:

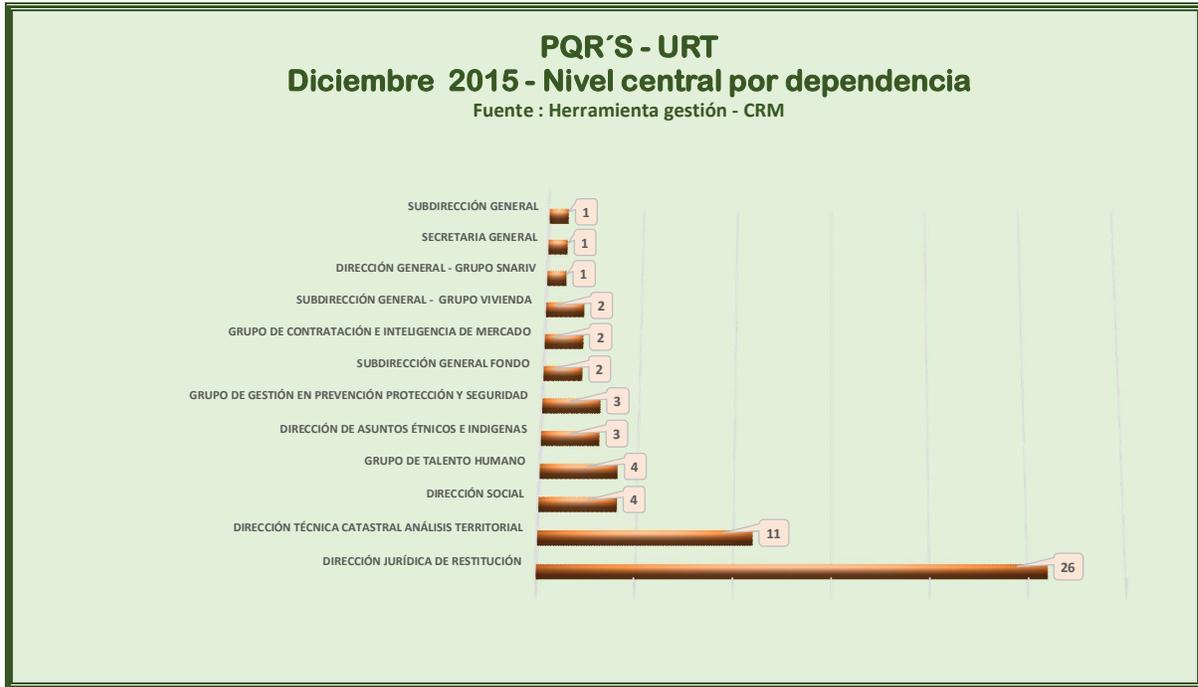


Grafico 9 - Distribución de PQR nivel central por dependencia

Por tipología y acumulado año 2015, el movimiento de PQR's recibidas y asignadas a las dependencias del nivel central presentó la siguiente distribución:

Tabla 5- Movimiento por Tipología

DEPENDENCIA	Tipología	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	SOLICITUDES	2	42	88	60	31	5	14	10	19	5	14	8	298
	CONSULTA	1	5	27	14	12	6		9	15	3	3		95
	INFORMACION			8	2	3		2	9	5	3		3	35
Total DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL		3	47	123	76	46	11	16	28	39	11	17	11	428
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	INFORMACION	10	21	37	29	25	16	7	1	18	18	14	26	222
	SOLICITUDES		24		1	1		1						27
	CONSULTA	6	4	6	2							1		19
	RECURSOS			1										1

DEPENDENCIA	Tipología	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
	QUEJA		1											1
Total DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		16	50	44	32	26	16	8	1	18	18	15	26	270
SUBDIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION	15	13	19	12	6	7			3	2		1	78
	SOLICITUDES	5	12											17
	CONSULTA						2		1					3
	QUEJA	1												1
Total SUBDIRECCIÓN GENERAL		21	25	19	12	6	9		1	3	2		1	99
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS	INFORMACION	6	7	6	4	12	4	11	7	10	10	12	3	92
	SOLICITUDES		1	1							1			3
	CONSULTA		2			1								3
Total DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS		6	10	7	4	13	4	11	7	10	11	12	3	98
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	INFORMACION			1	1	5	20	12	31	13	2	2		87
	CONSULTA								2	5	1			8
	SOLICITUDES		1					1						2
Total OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			1	1	1	5	20	13	33	18	3	2		97
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	INFORMACION	1	1	4	4	2	1	2		6	23	6	1	51
	SOLICITUDES			2	6	12	13		1	2	4	3	2	45
Total GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		1	1	6	10	14	14	2	1	8	27	9	3	96
SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS	INFORMACION	7	3	1	2	5			9	2	3	1		33
	SOLICITUDES	1		1		1					2	1		6
	CONSULTA		1			1								2
Total SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS		8	4	2	2	7			9	2	5	2		41
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO	INFORMACION	1		2	1	1	1	1		4	5	1	2	19
	SOLICITUDES		5			1	1							7
	CONSULTA	2												2
	RECURSOS					1								1
Total GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO		3	5	2	1	3	2	1		4	5	1	2	29
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA	INFORMACION					4			5	7	2		1	19
	SOLICITUDES								4		2		1	7
Total SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA						4			9	7	4		2	26
SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO	INFORMACION				4	6				5	3	2	2	22
	SOLICITUDES		1			1								2

DEPENDENCIA	Tipología	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
Total SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO			1		4	7				5	3	2	2	24
GRUPO DE TALENTO HUMANO	INFORMACION		2	3				1		2	1	1	3	13
	SOLICITUDES		2	2	1	1	1							7
	QUEJA												1	1
Total GRUPO DE TALENTO HUMANO			4	5	1	1	1	1		2	1	1	4	21
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV	INFORMACION				1	2	1	1	1	5	5	4	1	21
Total DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV					1	2	1	1	1	5	5	4	1	21
DIRECCIÓN SOCIAL	INFORMACION									3	9	2	4	18
	SOLICITUDES		1											1
Total DIRECCIÓN SOCIAL			1							3	9	2	4	19
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	QUEJA			2	2	2	2		1	1		1		11
	DENUNCIA	1					1	1						3
	INFORMACION				2							1		3
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1		2	4	2	3	1	1	1		2		17
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	INFORMACION					1	1			1	1	1		5
	SOLICITUDES		2											2
Total GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA			2			1	1			1	1	1		7
SECRETARIA GENERAL	INFORMACION										1			1
	DENUNCIA												1	1
Total SECRETARIA GENERAL											1		1	2
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACION				1					1				2
Total GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA					1					1				2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	INFORMACION		1											1
Total OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1											1
Total		69	162	211	149	137	82	64	91	127	108	70	60	1.298