



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

❖ CONSOLIDADOS

Al cierre de Julio 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	978	1.558	1.536	1.589	1.814	1.434	1.614						10.523

Nota: La variación que se presenta en el mes de julio 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.

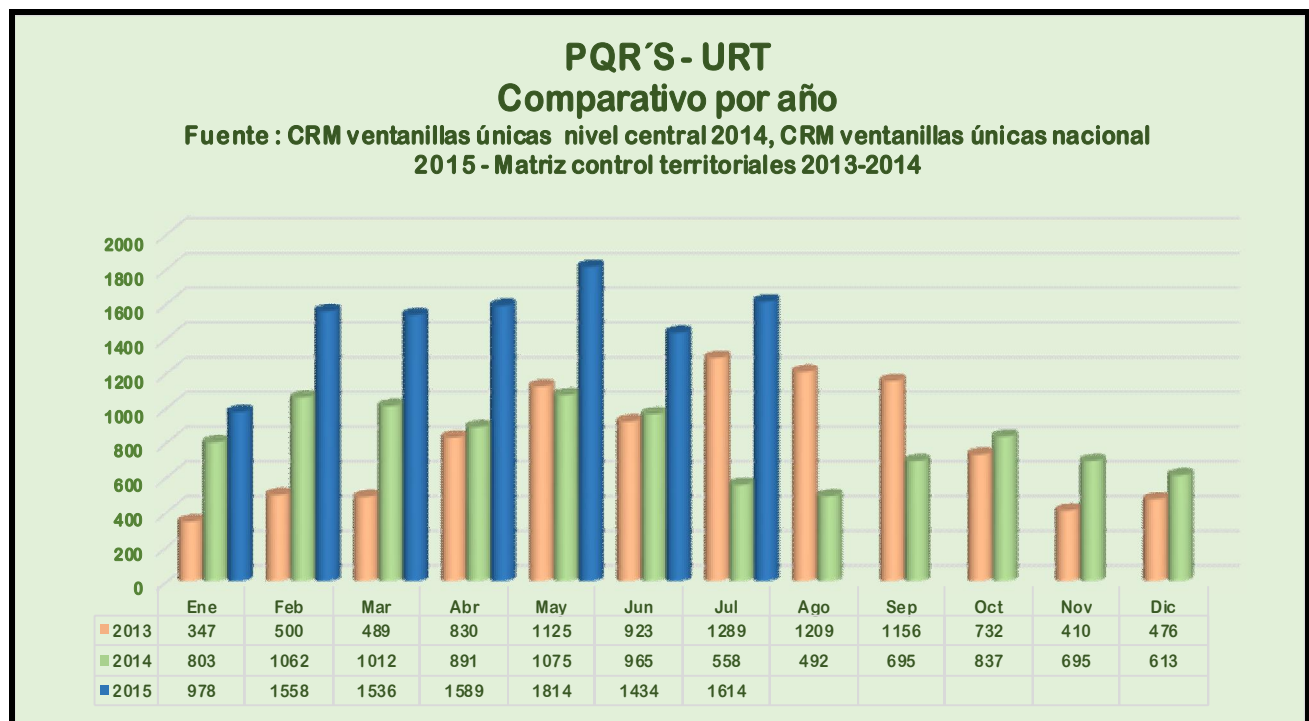


Gráfico 1 – Comparativo año/mes

El mes de julio del 2015 presenta un aumento del 12.55% 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

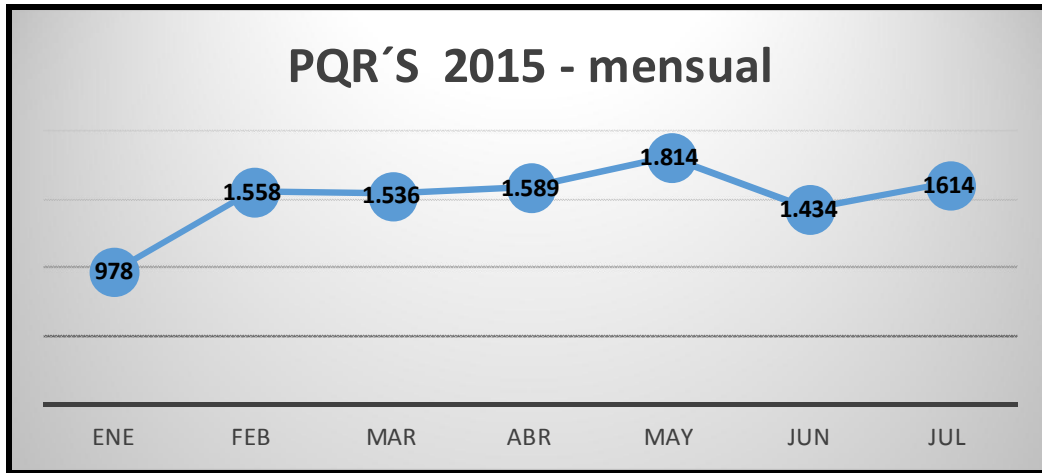


Grafico 2 – Promedio mes 1503

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

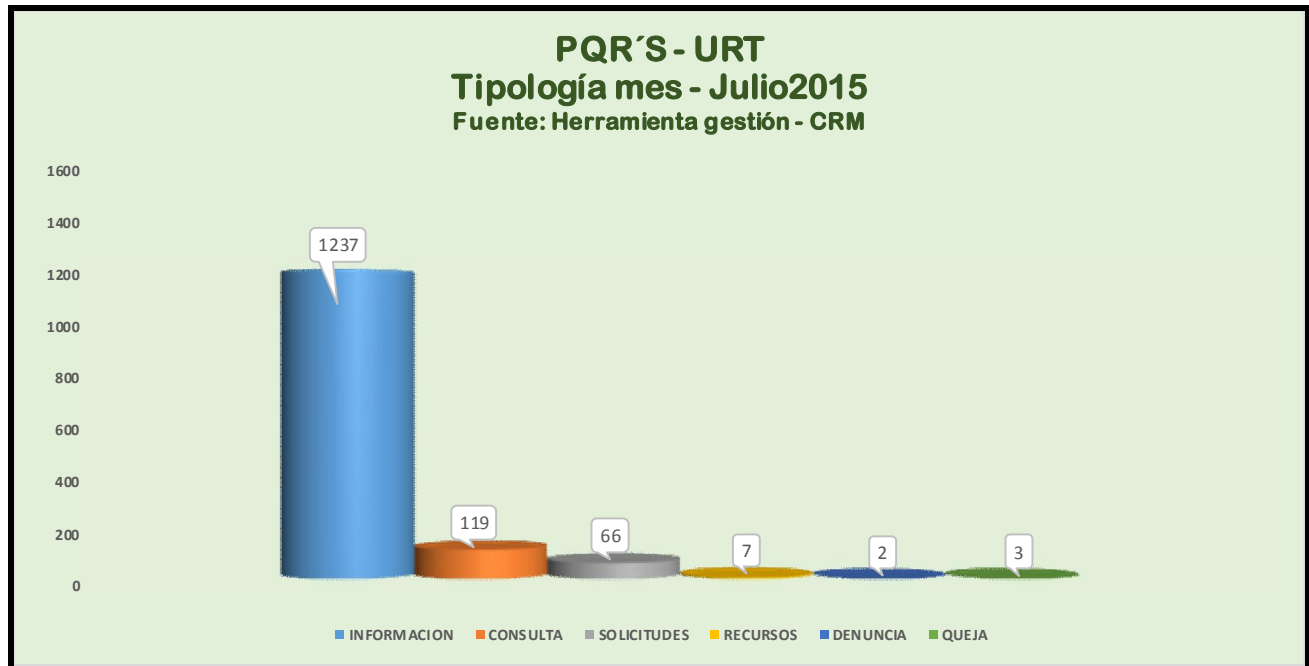


Grafico 3 - Comportamiento por Tipo de solicitud Julio 2015

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 la siguiente gráfica:



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

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	TOTAL GENERAL
INFORMACION A JUZGADOS LEY 1561	327	754	604	782	946	699	857	4.969
OTROS	357	417	218	25	41	19	29	1.106
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	108	76	129	131	144	168	202	958
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAF	71	162	221	92	88	118	133	885
INFORMACION GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION	25	39	151	149	202	111	119	796
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	24	18	30	83	71	65	78	369
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	26	44	43	38	64	56	49	320
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE	3	1	7	63	42	36	47	199
SOLICITUD - REQUERIMIENTO FUERZA PUBLICA		1	15	43	32	34	22	147
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014	1	5	8	65	23	17	24	143
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	19	15	23	13	17	9	11	107
SOLICITUD - RECONOCIMIENTO APODERADO/TERCER OPOSITOR	2		2	12	39	25	26	106
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	3	4	7	12	14	16	3	59
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	6	10	8	7	13	56
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	16	5	10	8	9	50
ACCIONES DE TUTELA	6	3	6	8	9	9	1	42



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

Carrera 12 No. 71 - 99 - Teléfonos (57 1) 3770300 – 3770305 - 3770310 Bogotá, D.C., - Colombia
 www.restituciondetierras.gov.co Síguenos en: @URestitucion @RicardoSabogalU

SOLICITUD - UNP		1	4	11	9	6	10	41
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	1	13	4	6	3	29
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR			1	4	8	7	9	29
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5		6	2	8	2		23
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	9				23
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	4	2	4	2	22
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	1	8	2	5	22
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDÍGENAS Y ROM		5	5	3	5	2	2	22
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT	1	3	7	2	4			17
DESISTIMIENTO				3	6	4	3	16
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS CONTROL POLITICO			9	3	2	1		15
CONVOCATORIAS			2	4	4	2		12
SOLICITUDES PARA INCLUSION EN PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1				5	2	1	9
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1				3	2	7
SOLICITUDES RESPECTO DE ALIVIO DE PASIVOS			2	1	2	2		7
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	2				4
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ALTAS CORTES				3		1		4
SOLICITUDES DE INFORMACION CUYA RESPUESTA EXCEDE EL TÉRMINO DE 15 DÍAS					1	2		3
INFORMACIÓN GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION					1		1	2
Solicitud - Requerimiento Fuerza Pública					1			1
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS REFERIDOS AL SAT / CIAT		1						1
SOLICITUDES DE APERTURA DE OFICINAS DE LA UNIDAD						1		1
Total general	978	1.558	1.536	1.589	1.814	1.434	1.614	10.523

El 46.97% del total de solicitudes corresponden a información a Juzgados Ley 1561 – consulta predios inscritos en el Registro de Tierras Despojadas.



Grafico 5- Consolidado por Territorial

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.

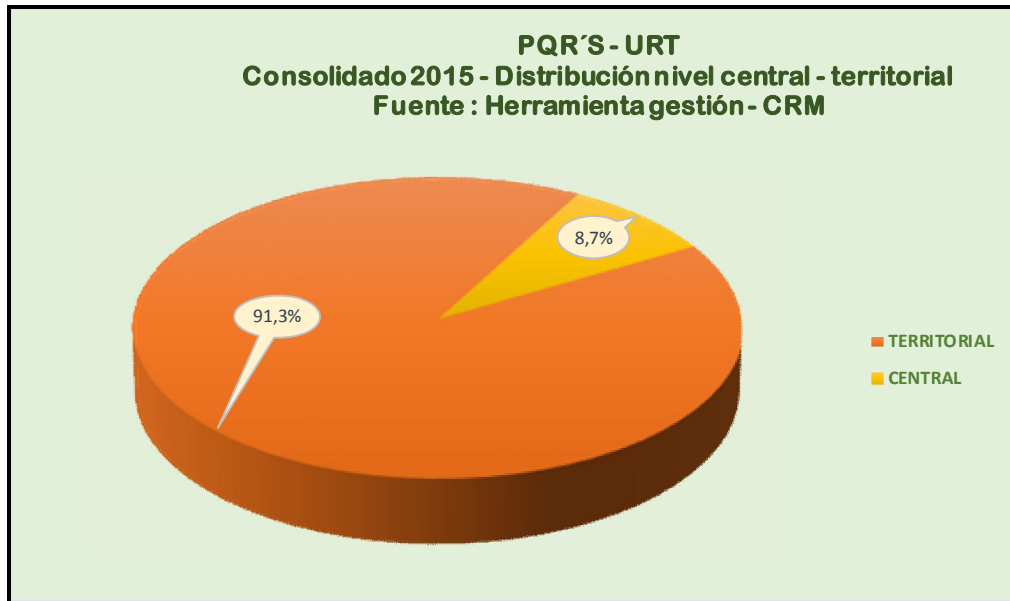


Grafico 6 - Distribución PQR por nivel Territorial y Central

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

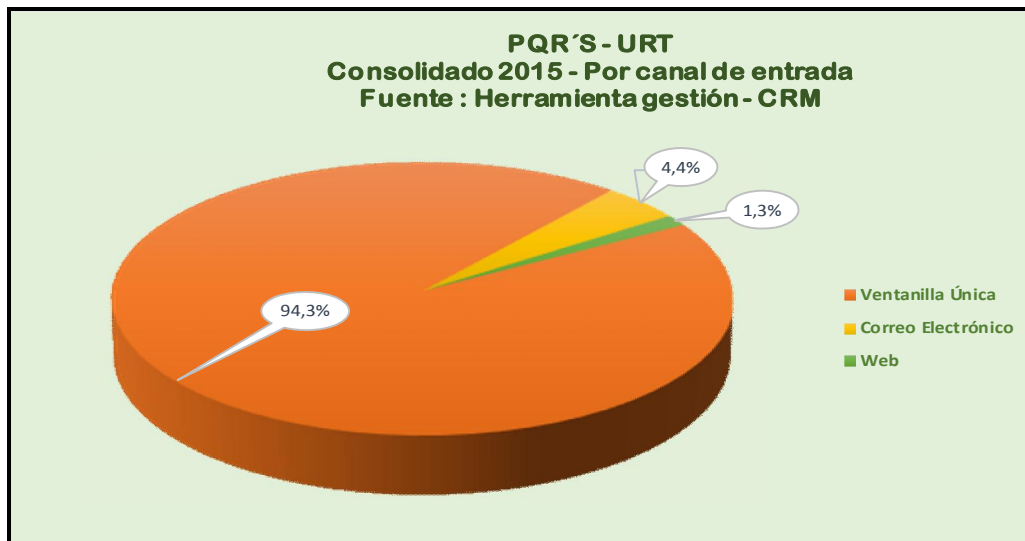


Grafico 7- consolidado canal entrada

❖ NIVEL TERRITORIAL JULIO / 2015

Las 1566 solicitudes asignadas por competencia al nivel Territorial en el mes de Julio, se distribuyeron así:

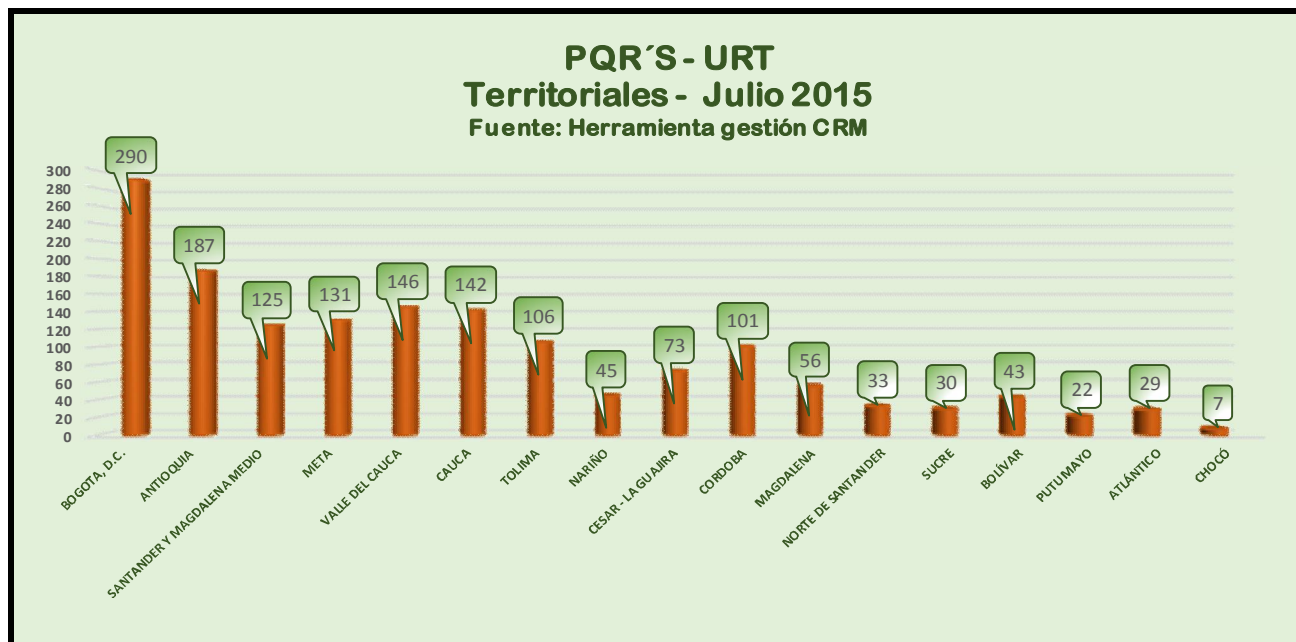


Grafico 8 - Estadística PQR recibidas por Territorial

El acumulado de 2015 muestra la misma tendencia del gráfico anterior siendo la Territorial Bogotá, con el 17.45% seguida de Santander y Magdalena Medio con el 10.73% las sedes que mayor volumen de solicitudes reciben. El cuadró siguiente presenta la información acumulada por Territorial para el 2015 con corte al cierre de julio.

Por tipología, las 1.566 solicitudes recibidas en el mes de Julio y asignadas al nivel Territorial presentó la siguiente distribución:

Tabla 2- Consolidado a Julio por Tipología

TERRITORIALES	CONSULTA	DENUNCIA	INFORMACION	RECURSOS	SOLICITUDES	TOTAL GENERAL
BOGOTÁ, D.C.	3		287			290
ANTIOQUIA	32		144		11	187
VALLE DEL CAUCA	8		136	1	1	146
CAUCA	3		138		1	142
META	29		102			131

TERRITORIALES	CONSULTA	DENUNCIA	INFORMACION	RECURSOS	SOLICITUDES	TOTAL GENERAL
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	13	1	106		5	125
TOLIMA	5		99		2	106
CORDOBA	10		90		1	101
CESAR - LA GUAJIRA	6		67			73
MAGDALENA	4		51		1	56
NARIÑO			45			45
BOLÍVAR	9		33		1	43
NORTE DE SANTANDER	1		32			33
SUCRE	3		27			30
ATLÁNTICO	3		26			29
PUTUMAYO	1		21			22
CHOCÓ			7			7
TOTAL GENERAL	130	1	1.411	1	23	1.566

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

Tabla 3- Días promedio respuesta Territorial por Tipología

TERRITORIALES	CONSULTA	DENUNCIA	INFORMACION	SOLICITUDES	TOTAL GENERAL
CAUCA	6		7	1	7
SUCRE			8		8
CHOCÓ			9		9
BOGOTÁ, D.C.	8		10		10
BOLÍVAR	9		10	25	10
NARIÑO			10		10
VALLE DEL CAUCA	24		12		12
PUTUMAYO	16		12		12
ANTIOQUIA	10		13	19	12
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	11	18	12	17	13
TOLIMA	15		13	19	13
META	15		12		13
CESAR - LA GUAJIRA			15		15
MAGDALENA			15		15
NORTE DE SANTANDER			17		17
CORDOBA	21		16		17
TOTAL GENERAL	12	18	11	18	11

❖ NIVEL CENTRAL JULIO / 2015

Las 35 solicitudes asignadas por competencia a las diferentes dependencias del nivel central se distribuyeron así:

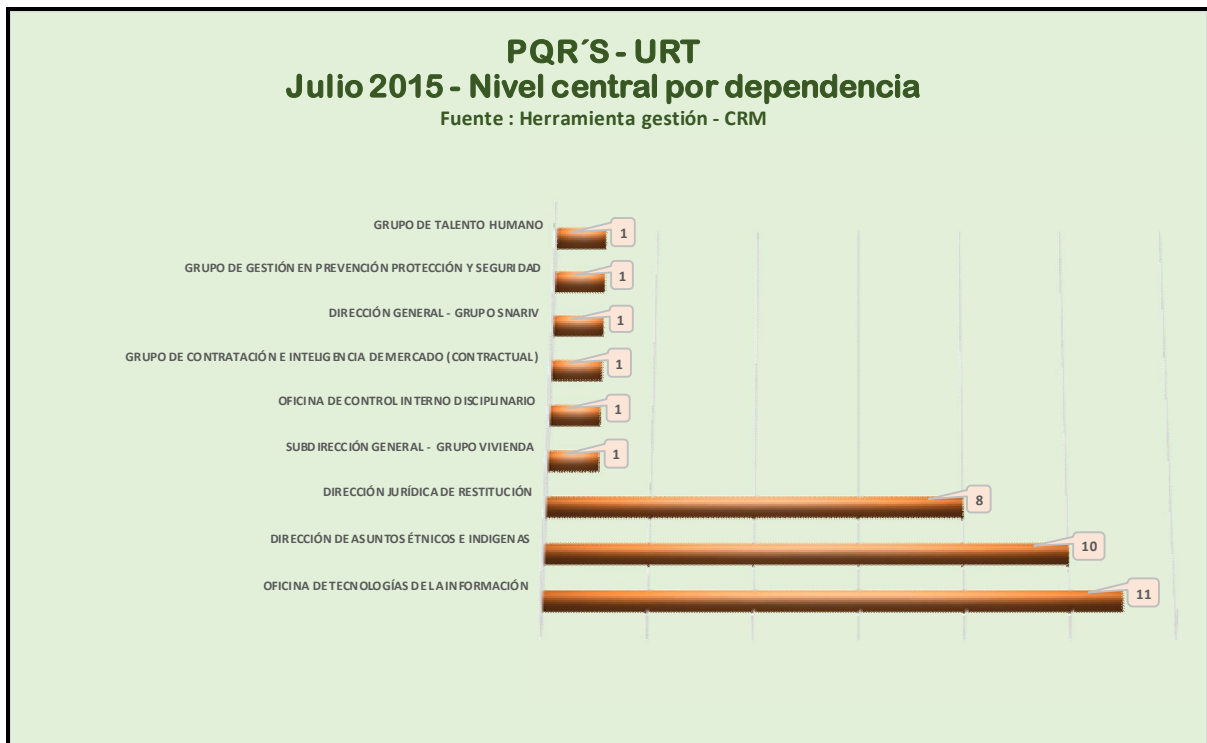


Grafico 9 - Distribución de PQR nivel central por dependencia

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

Tabla 4- Movimiento por Tipología

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	DENUNCIA	INFORMACION	SOLICITUDES	TOTAL GENERAL
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		10	1	11
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS		10		10
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		7	1	8
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA		1		1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			1
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO (CONTRACTUAL)		1		1
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV		1		1



GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		1		1
GRUPO DE TALENTO HUMANO		1		1
TOTAL GENERAL	1	32	2	35

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

Tabla 5- días promedio respuesta por tipología nivel central

DEPENDENCIAS DEL NIVEL CENTRAL	INFORMACION	SOLICITUDES	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS	2		2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	5		5
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV	7		7
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	10		10
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO (CONTRACTUAL)	19		19
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		19	19
TOTAL GENERAL	8	19	9



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