

ESTADÍSTICAS DE PQRS – AL CIERRE DEL MES DE JUNIO DE 2015

Al cierre de Junio de 2015, el movimiento de PQRS 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	1.529	1.568	1.770	1.343							8.742

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

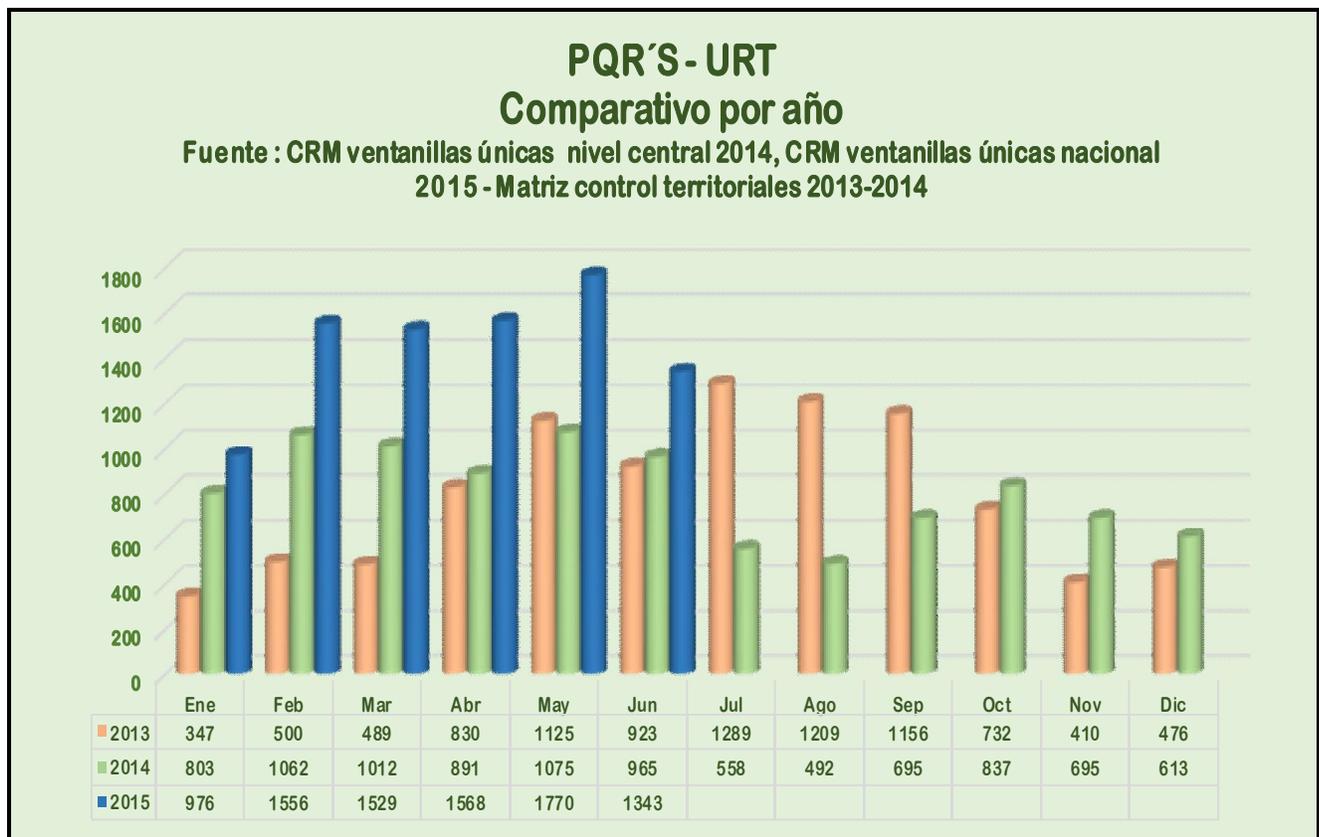


Gráfico 1- Comparativo 2013 – 2015



El mes de junio presenta una disminución del 24.12% 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:

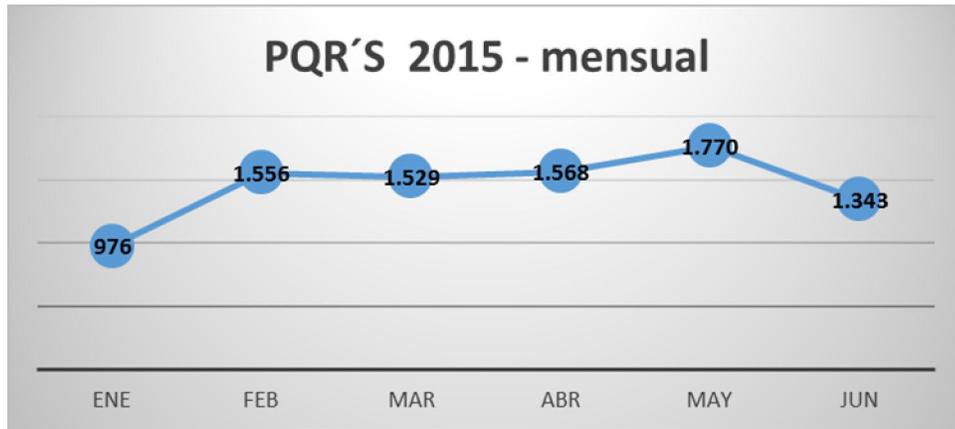


Ilustración 1- Cantidad PQR's mensual

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

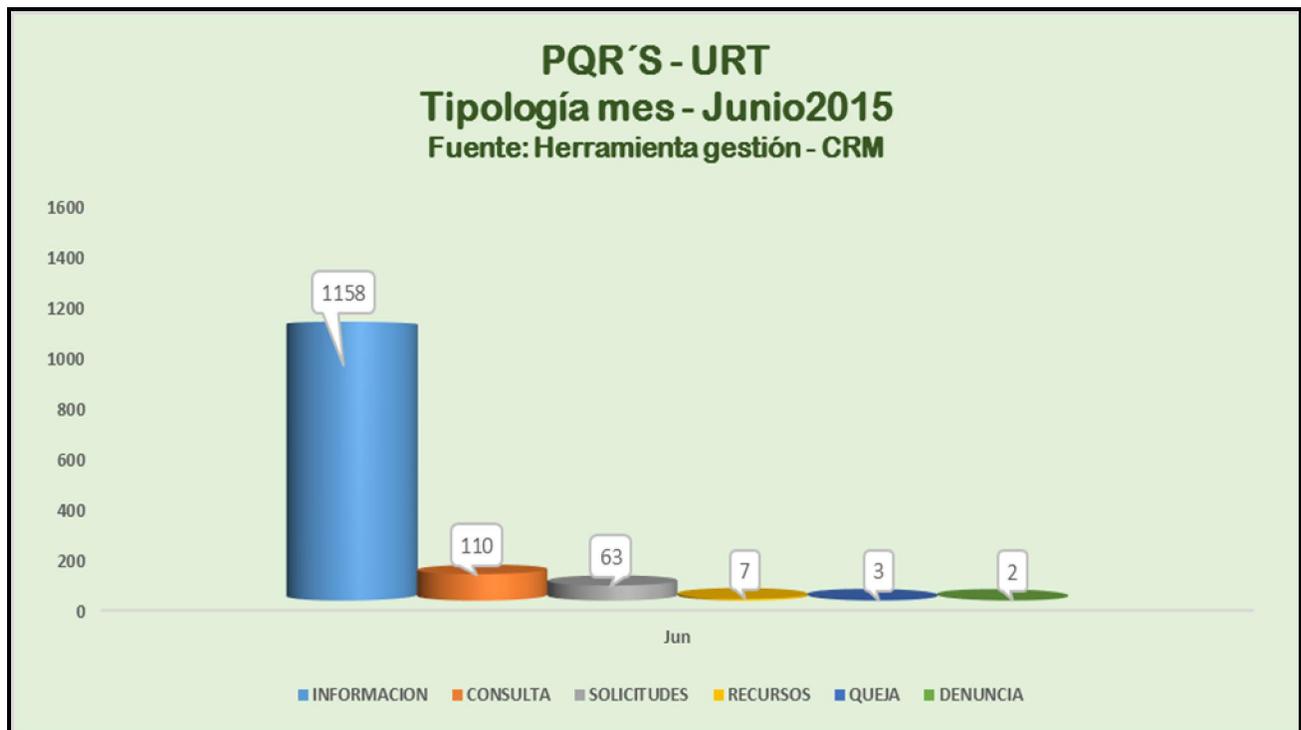


Gráfico 2- Comportamiento por Tipo de solicitud Junio 2015



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

El 95% (1271) de las solicitudes fueron asignadas por competencia de acuerdo a su contenido al nivel Territorial y 5% a las dependencias del nivel central, como se observa en el siguiente gráfico.

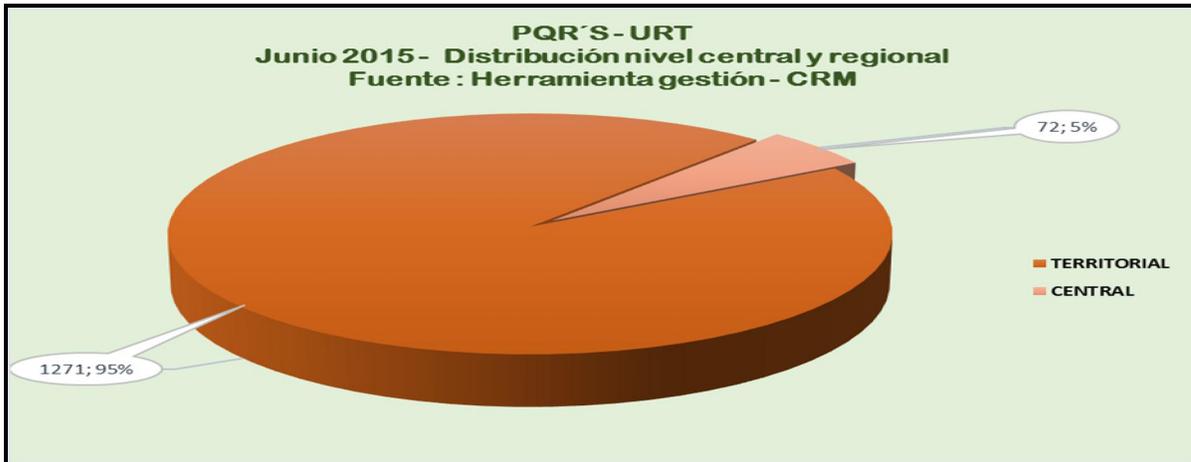


Gráfico 3- Distribución PQR por nivel Territorial y Central

❖ NIVEL TERRITORIAL

La distribución por Territorial de las 1271 solicitudes del nivel Territorial, se presenta en el siguiente gráfico:

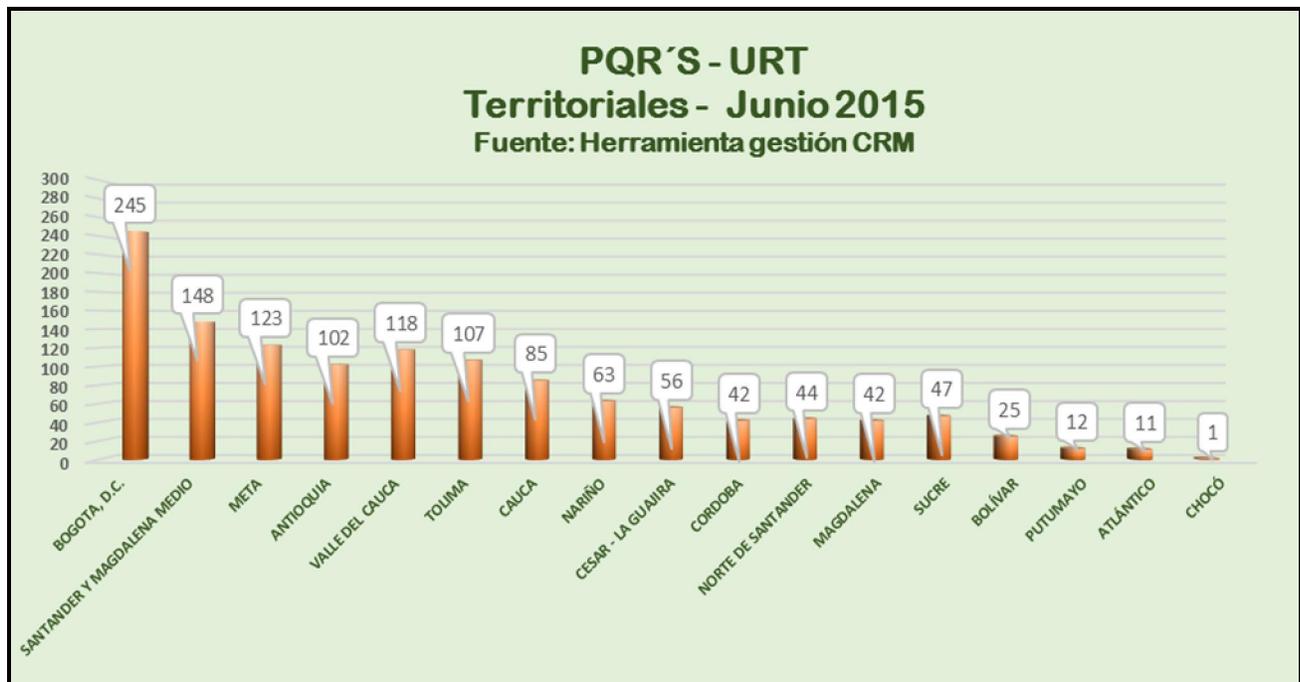


Gráfico 4- Estadística PQR recibidas por Territorial

El acumulado de 2015 muestra la misma tendencia del gráfico anterior siendo la Territorial Bogotá, con el 17.75% seguida de Santander y Magdalena Medio con el 10.44% 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 junio.



Ilustración 2- Acumulado PQR por Territorial 2015

❖ NIVEL CENTRAL

De las solicitudes asignadas por competencia a las diferentes dependencias del nivel central, la distribución del total de 64 recibidas en el mes de junio, se presenta en la siguiente gráfica.

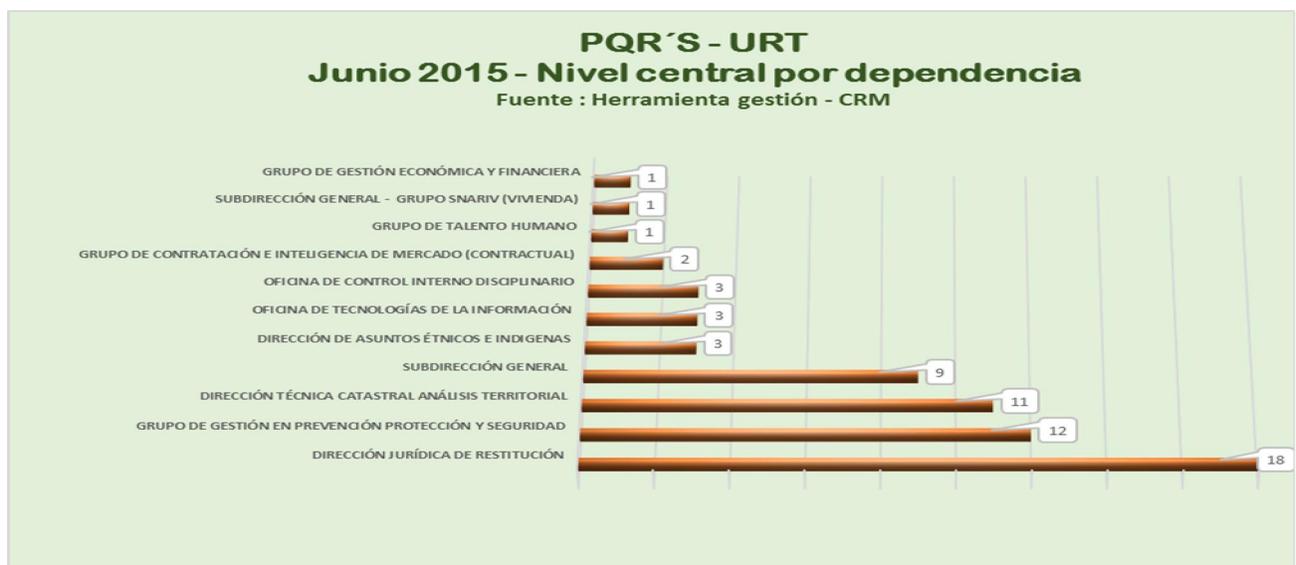


Gráfico 5- Distribución de PQR nivel central por dependencia

La información acumulada con corte a junio de 2015 presenta la siguiente distribución por dependencia de acuerdo a la competencia y contenido de las mismas:



Ilustración 3- Nivel Central consolidado por dependencia

Tabla 2- Consolidado por mes Temática

PQR'S - URT INFORMACION CONSOLIDADA POR TEMATICA

Fuente : CRM - Herramienta gestión CRM / Corte Junio 2015

TEMATICA	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total	%
INFORMACION A JUZGADOS LEY 1561	326	750	595	772	924	652	4.019	46,0%
OTROS	357	416	218	26	43	17	1.077	12,3%
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAF	70	159	221	91	80	109	730	8,3%
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	103	76	129	128	139	154	729	8,3%
INFORMACION GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION	25	38	150	144	200	103	660	7,5%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	20	18	29	83	68	60	278	3,2%
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	25	44	43	38	62	55	267	3,1%
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE		1	7	63	37	33	141	1,6%
SOLICITUD - REQUERIMIENTO FUERZA PUBLICA			15	39	31	33	118	1,3%
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014		4	8	65	23	16	116	1,3%
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	19	15	23	13	18	8	96	1,1%
SOLICITUD - RECONOCIMIENTO APODERADO/TERCER OPOSITOR			2	11	40	24	77	0,9%
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	3	4	7	12	14	14	54	0,6%
ACCIONES DE TUTELA	6	3	5	8	9	9	40	0,5%
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	6	8	8	6	40	0,5%
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	16	5	9	4	36	0,4%
SOLICITUD - UNP		1	4	11	8	6	30	0,3%
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	1	12	4	6	25	0,3%
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5		6	2	8	2	23	0,3%
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	9			23	0,3%
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	4	2	4	20	0,2%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDIGENAS Y ROM		5	5	3	5	2	20	0,2%
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR			1	4	7	6	18	0,2%
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	1	8	2	17	0,2%
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT	1	3	7	2	3		16	0,2%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS CONTROL POLITICO			9	3	2	1	15	0,2%
DESISTIMIENTO				3	6	4	13	0,1%
CONVOCATORIAS			2	4	4	2	12	0,1%
SOLICITUDES PARA INCLUSION EN PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1				5	2	8	0,1%
SOLICITUDES RESPECTO DE ALIVIO DE PASIVOS			2	1	2	2	7	0,1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1				3	5	0,1%
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	2			4	0,0%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ALTAS CORTES				3		1	4	0,0%
SOLICITUDES DE INFORMACION CUYA RESPUESTA EXCEDE EL TÉRMINO DE 15 DÍAS					1	2	3	0,0%
SOLICITUDES DE APERTURA DE OFICINAS DE LA UNIDAD						1	1	0,0%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS REFERIDOS AL SAT / CIAT		1					1	0,0%
Total general	975	1.556	1.529	1.570	1.770	1.343	8.743	100,0%

La distribución de las solicitudes en el mes de junio por canal de entrada presentó el siguiente comportamiento:

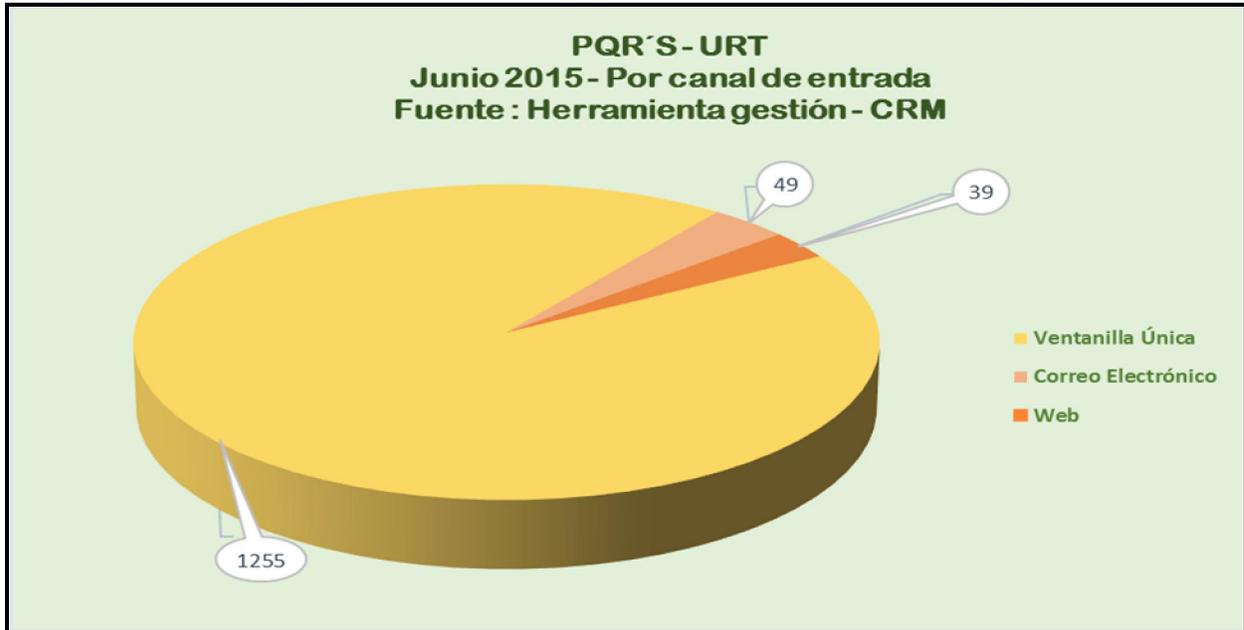


Gráfico 6- Distribución por canal de atención

El análisis de días respuesta a las solicitudes continúa con una tendencia de optimización en la gestión, cuya gráfica de acumulado por mes se presenta en el siguiente gráfico:

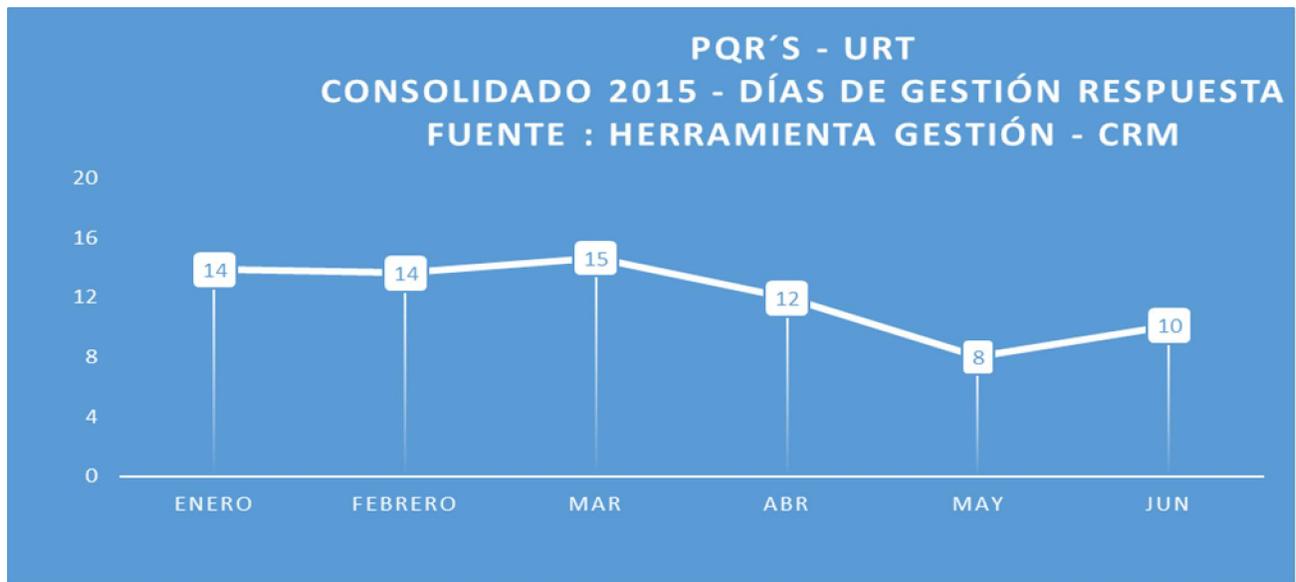


Gráfico 2- Días promedio respuesta

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

Nivel	Territorial2	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total general
CENTRAL	DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS	15	18		27		8	18
	DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	11	23	13	12	5	9	16
	DIRECCIÓN SOCIAL	15	4					11
	DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	17	16	17	29	16	18	20
	GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO	9	13	16	19		12	14
	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				17			17
	GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA		9	6	5			7
	GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	86		6	15	7	9	11
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	28	21	12	5			17
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	17						17
	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	40		13	11		19	18
	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		17	26				22
	SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS	5						5
	SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		35					35
	SUBDIRECCIÓN GENERAL	15	16	38	2		9	15
Promedio mes		17	18	16	24	9	10	18
TERRITORIAL	ANTIOQUIA	12	14	18	11	13	11	14
	ATLÁNTICO	22	8					15
	BOGOTÁ, D.C.	11	10	8	9	9	11	9
	BOLÍVAR	12	14	16	12	8	11	13
	CAUCA	12	10	7	7	5	5	7
	CESAR - LA GUAJIRA	9	13	13	8		9	11
	CHOCÓ	8	16	29	8			16
	CORDOBA	16	12	16	15	8	12	14
	MAGDALENA	20	18	18	9		11	18
	META	17	15	18	18	6	15	17
	NARIÑO	8	8	13	8	7	9	9
	NORTE DE SANTANDER	24	14	15	14	8	10	14
	PUTUMAYO	11	15	11	12	13	11	12
	SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	13	9	11	13	7	13	11
	SUCRE	17	17	17	16			17
	TOLIMA	17	26	26	20		10	22
VALLE DEL CAUCA	15	17	22	13	12	9	17	
Promedio mes		14	13	14	11	8	10	13
					5		3	4
Promedio mes					5		3	4
Total general		14	14	15	12	8	10	13