



## ESTADÍSTICAS DE PQRSD – AL CIERRE DEL MES DE MAYO DE 2015

Al cierre de -Mayo 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	1.529	1.568	1.689								7.318

Nota: La variación que se presenta en los meses de marzo y abril con respecto a la información reportada el mes de mayo, obedece a ajustes a solicitudes que no habían sido registradas en el aplicativo de gestión de PQR's, en algunas territoriales.

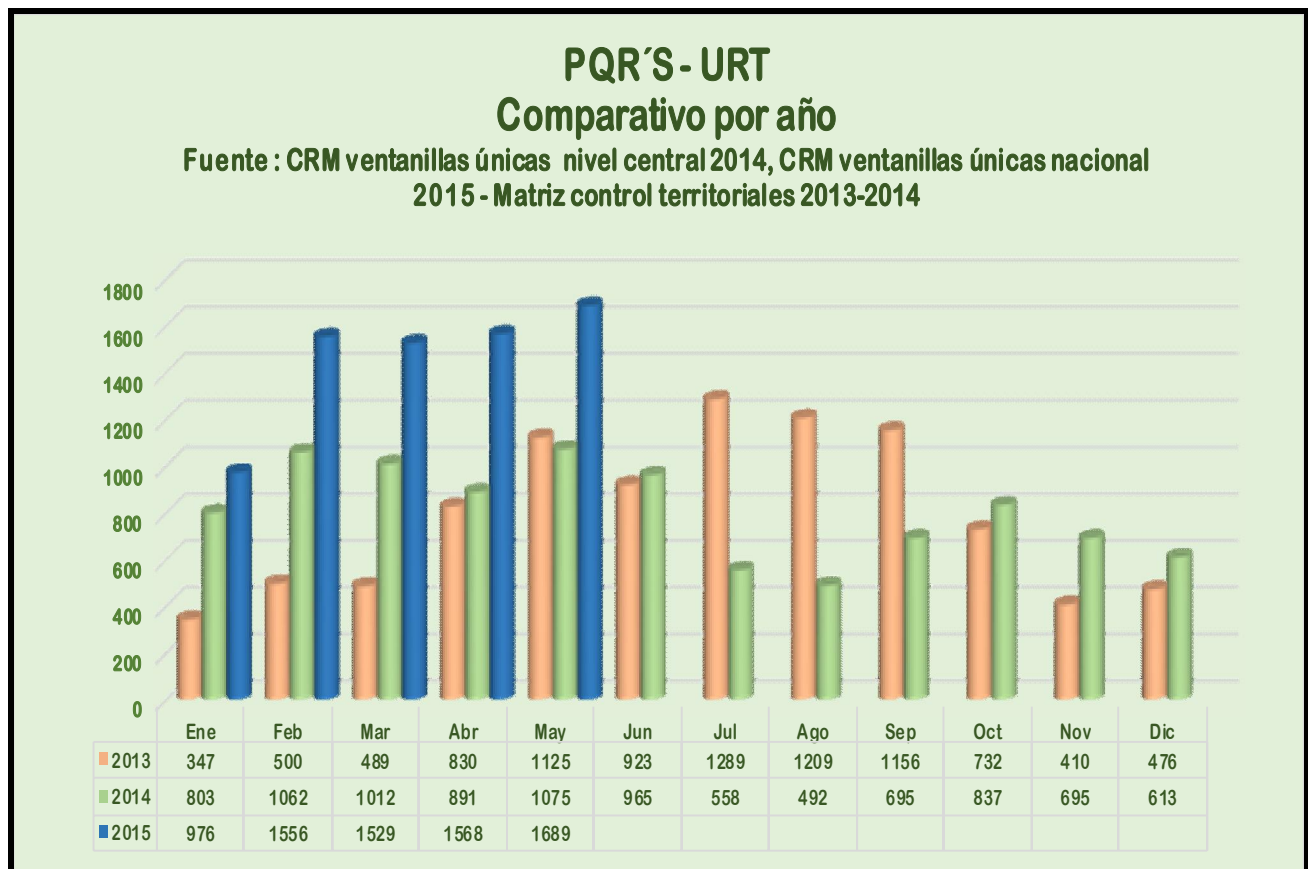


Gráfico 1- Comparativo 2013 – 2015



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



El mes de mayo presenta un incremento del 7.72% en el número de solicitudes recibidas con respecto al mes anterior. Para el 2015, la tendencia se observa en el siguiente gráfico :

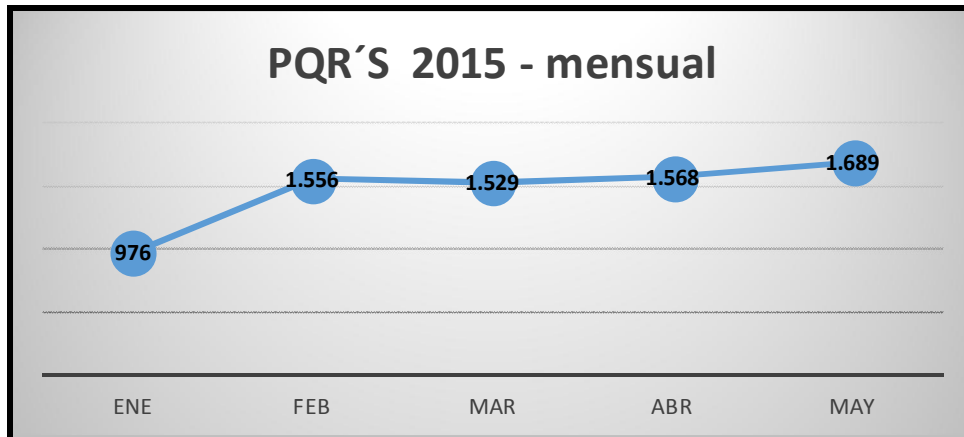


Ilustración 1- Cantidad PQR's mensual

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

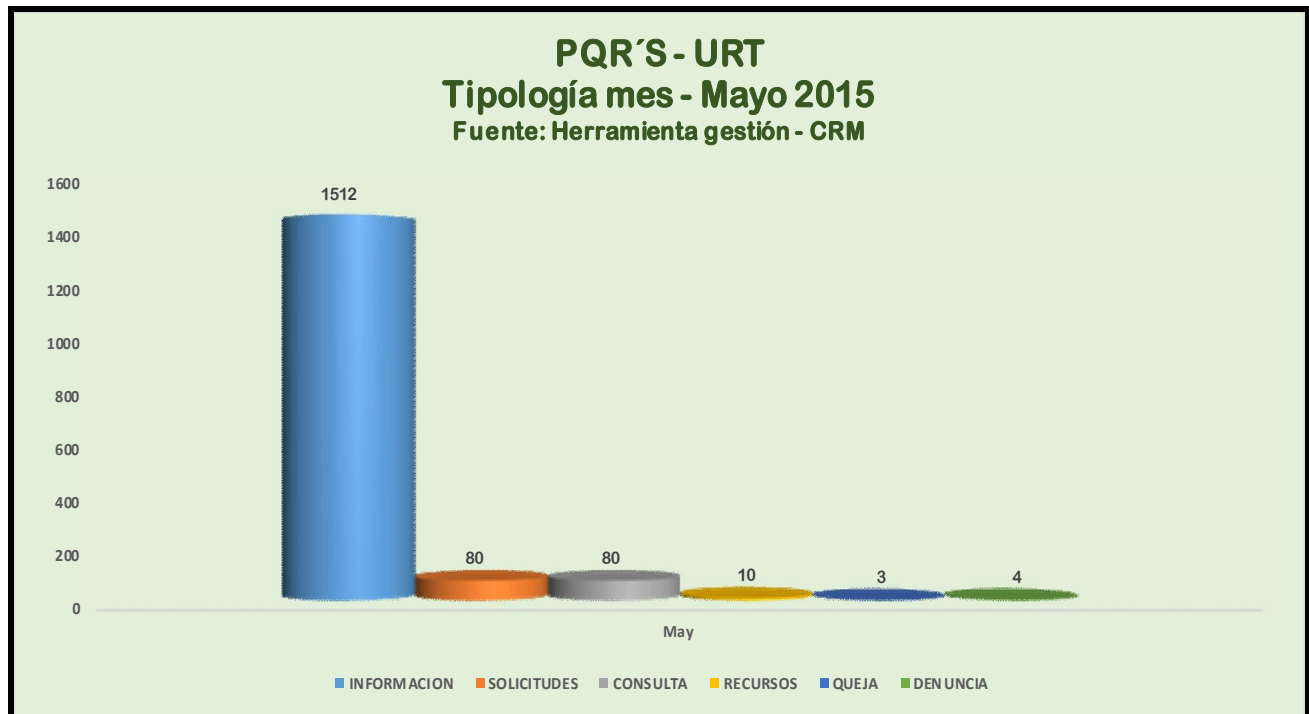


Gráfico 2- Comportamiento por Tipo de solicitud Mayo 2015



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](http://www.restituciondetierras.gov.co) Síguenos en: @URestitucion @RicardoSabogalU

El 92% (1560) de las solicitudes fueron recibidas en las ventanillas únicas del nivel Territorial y 8% del total ingresaron por la ventanilla única del nivel central (129 solicitudes).

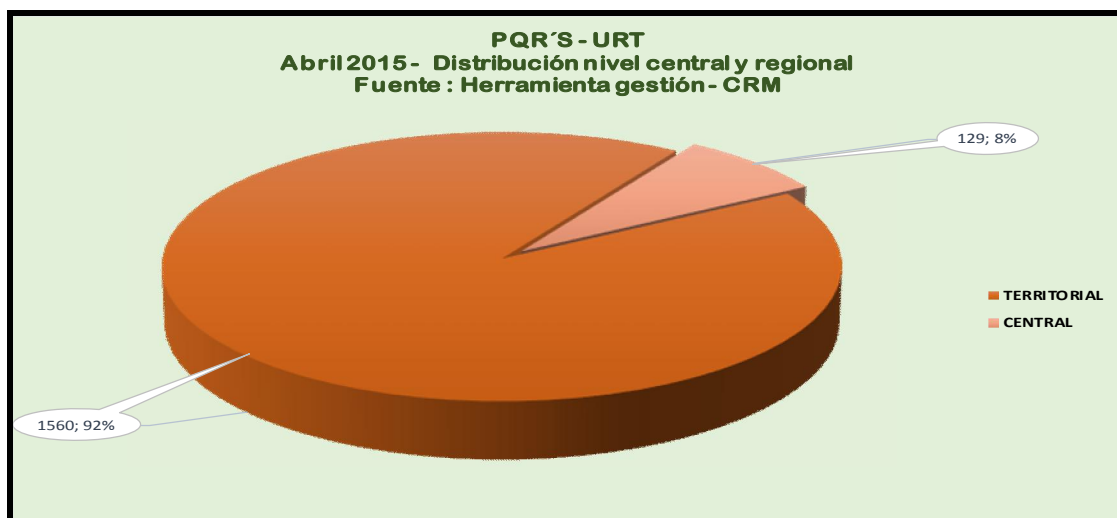


Gráfico 3- Distribución PQR por nivel Territorial y Central

#### ❖ NIVEL TERRITORIAL

La distribución de las 1560 solicitudes del nivel Territorial, se presenta en el siguiente gráfico:

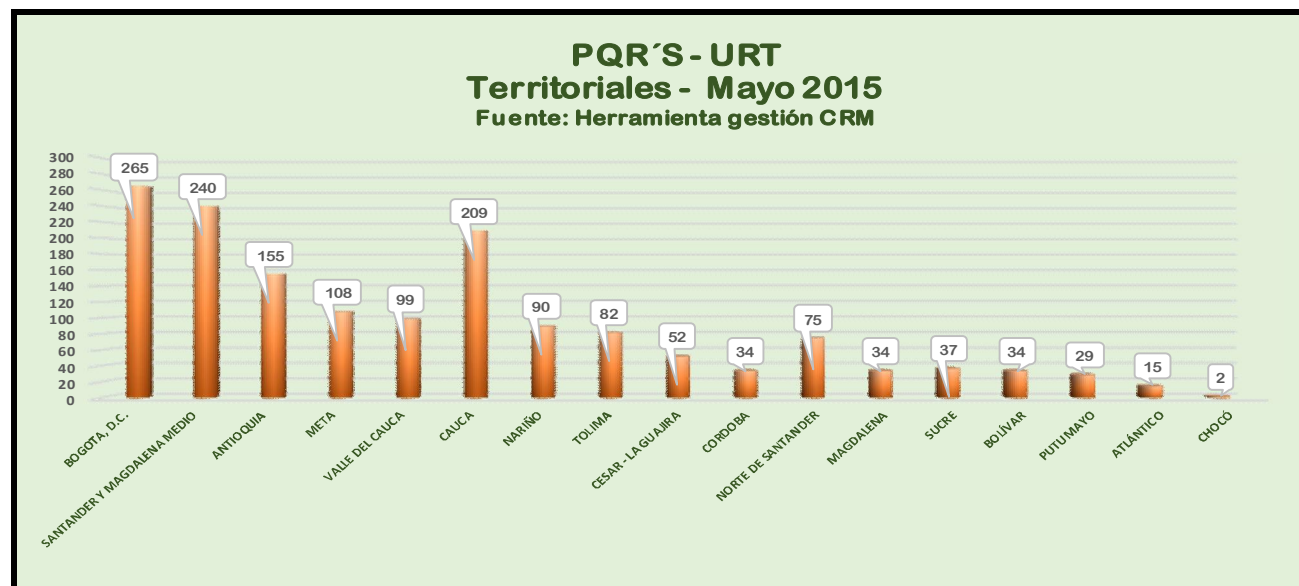


Gráfico 4- Estadística PQR recibidas por Territorial

El acumulado de 2015 muestra la misma tendencia del gráfico anterior siendo la Territorial Bogotá, con el 17.84% seguida de Santander y Magdalena Medio con el 10.88% las sedes en donde mayor afluencia de solicitudes ingresan. El cuadró siguiente presenta la información acumulada por Territorial para el 2015 con corte al cierre de mayo.

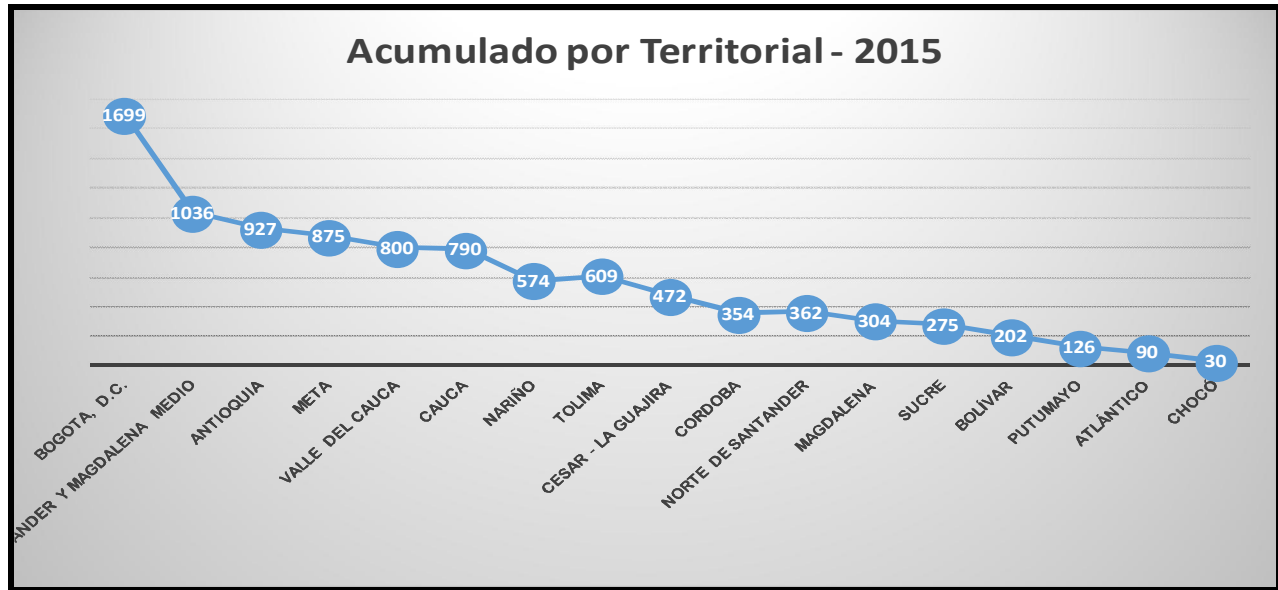


Ilustración 2- Acumulado PQR por Territorial 2015

#### ❖ NIVEL CENTRAL

El mismo análisis anterior efectuado para la ventanilla única del nivel central muestra que el mayor de número de solicitudes por competencia se asignó a la Dirección Catastral, teniendo en cuenta el incremento de solicitudes relacionadas con el Decreto 2041 de 2014, que en su Artículo 24 numeral 10 indica :

*“Certificación de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Tierras Despojadas, en la que se indique si sobre el área de influencia del proyecto se sobrepone un área macrofocalizada y/o microfocalizada por dicha Unidad, o si se ha solicitado por un particular inclusión en el registro de tierras despojadas o abandonadas forzosamente, que afecte alguno de los predios.”*

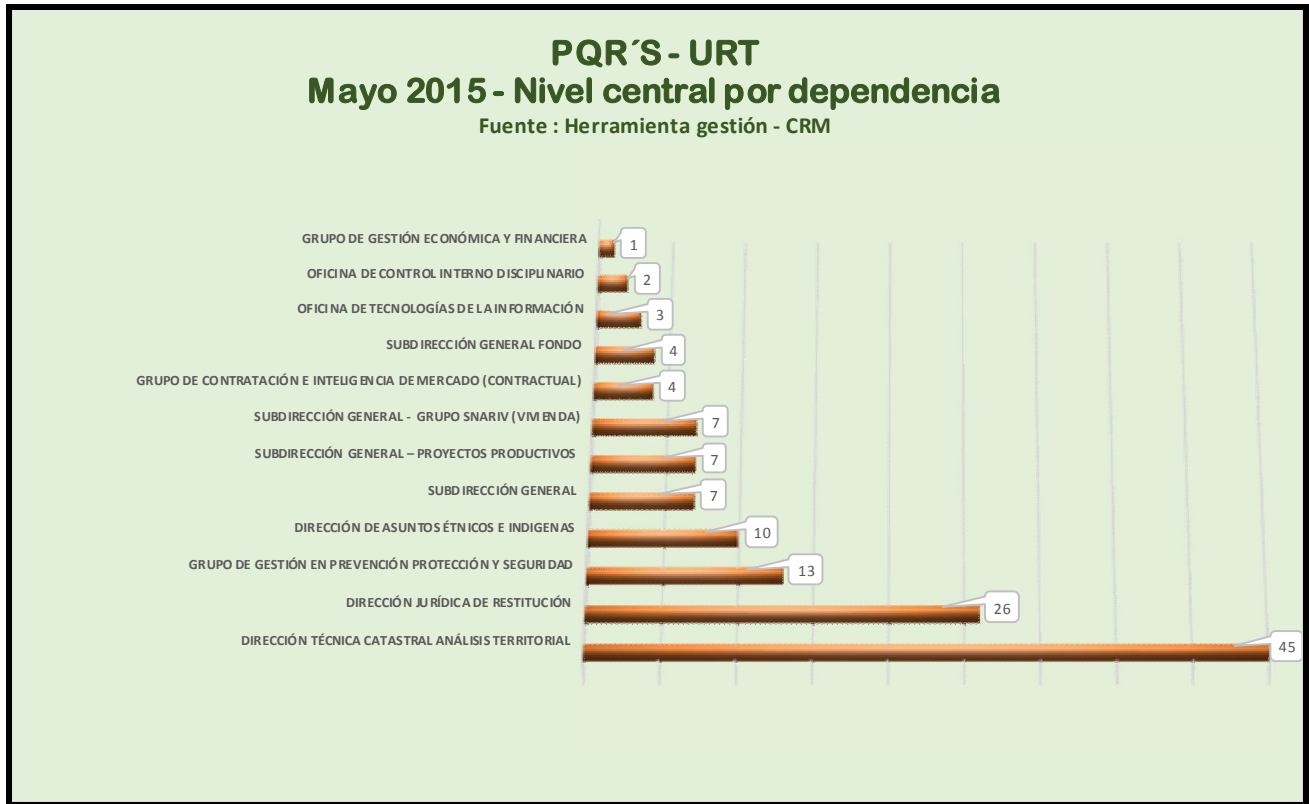


Gráfico 5- Distribución de PQR nivel central por dependencia

La información acumulada con corte a mayo 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

<b>PQR'S - URT INFORMACION CONSOLIDADA POR TEMATICA</b>							
Fuente : CRM - Herramienta gestión CRM / Corte Mayo 2015							
TEMATICA	Ene	Feb	Mar	Abr	May.	Total	%
INFORMACIÓN A JUZGADOS LEY 1561	326	749	595	770	888	3.328	45,5%
OTROS	358	417	218	25	32	1.050	14,3%
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAI (INFORMACIÓN GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION)	70	159	221	90	59	599	8,2%
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	102	76	128	128	114	548	7,5%
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	25	44	43	38	67	217	3,0%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	20	18	29	83	64	214	2,9%
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE		1	7	63	37	108	1,5%
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014		4	8	67	24	103	1,4%
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	19	15	23	13	18	88	1,2%
Solicitud - Requerimiento Fuerza Pública			15	39	31	85	1,2%
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	7	7	7	21	10	52	0,7%
Solicitud-Reconocimiento apoderado/tercer opositor			2	11	35	48	0,7%
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	3	4	7	12	13	39	0,5%
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	16	5	7	30	0,4%
ACCIONES DE TUTELA	6	3	5	7	7	28	0,4%
Solicitud-UNP		1	4	11	8	24	0,3%
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	9		23	0,3%
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5		6	2	8	21	0,3%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDIGENAS Y ROM		5	5	3	5	18	0,2%
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	4	2	16	0,2%
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT	1	3	7	2	3	16	0,2%
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	1	8	15	0,2%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS CONTROL POLITICO			9	3	2	14	0,2%
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR			1	4	7	12	0,2%
Convocatorias			2	4	4	10	0,1%
DESISTIMIENTO				3	6	9	0,1%
SOLICITUDES PARA INCLUSION EN PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1				5	6	0,1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ALTAS CORTES				3	1	4	0,1%
SOLICITUDES RESPECTO DE ALIVIO DE PASIVOS			2	1	1	4	0,1%
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	2		4	0,1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1				2	0,0%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS REFERIDOS AL SAT - CIAT		1				1	0,0%
REQUERIMIENTOS ECOPETROL SOBRE INMUEBLES	1					1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>976</b>	<b>1.556</b>	<b>1.529</b>	<b>1.568</b>	<b>1.689</b>	<b>7.318</b>	<b>100,0%</b>

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

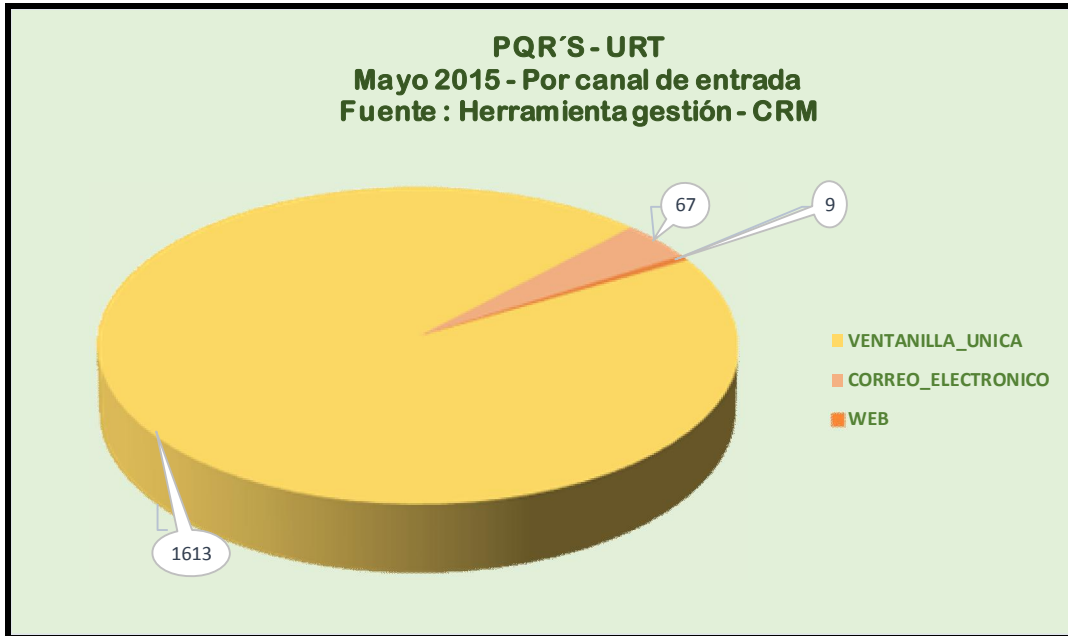


Gráfico 6- Distribución por canal de atención

El análisis de días de gestión para la emisión de la respuesta a las solicitudes indica los siguientes días promedio en el acumulado nacional con corte a mayo de 2015, con una tendencia de optimización en los tiempos de gestión, lo cual se refleja en las estadísticas.

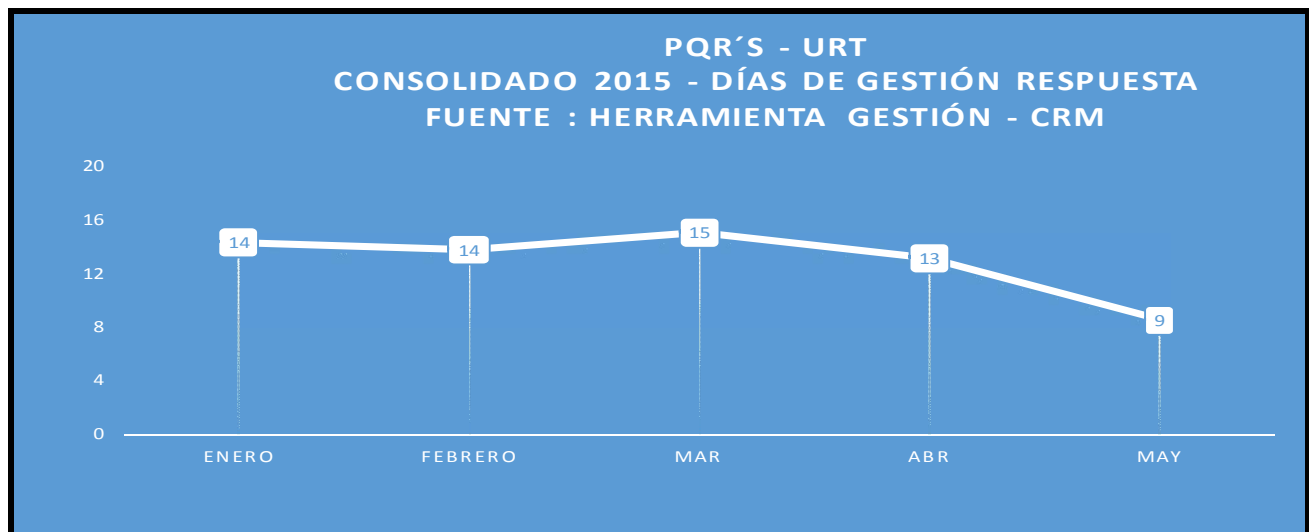


Gráfico 2- Días promedio respuesta

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

Nivel	Territorial2	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Total general
<b>CENTRAL</b>	DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDIGENAS	15	18		27		19
	DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	11	22	13	12	9	15
	DIRECCIÓN SOCIAL	15	4				11
	DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	17	16	17	24	12	18
	GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO	9	13	16	19		15
	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	6	12
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	28	21	12	5		17
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	17					17
	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	40		13	11		17
	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		16
<b>Promedio mes</b>		<b>17</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>17</b>
<b>TERRITORIAL</b>	ANTIOQUIA	19	15	23	15	12	18
	ATLÁNTICO	22	8		28		16
	BOGOTÁ, D.C.	11	10	8	9	9	9
	BOLÍVAR	12	14	16	12	8	13
	CAUCA	12	10	7	7	7	7
	CESAR - LA GUAJIRA	9	13	13	9		11
	CHOCÓ	8	16	29	11		17
	CORDOBA	16	12	16	15	9	14
	MAGDALENA	20	18	18	9		18
	META	17	15	18	17	10	17
	NARIÑO	8	8	13	8	7	8
	NORTE DE SANTANDER	24	14	15	16	13	15
	PUTUMAYO	11	15	11	12	12	12
	SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	13	9	11	14	7	11
	SUCRE	17	17	17	16		17
	TOLIMA	17	26	26	28	16	25
	VALLE DEL CAUCA	15	17	22	14	8	17
<b>Promedio mes</b>		<b>14</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>13</b>
<b>Total general</b>		<b>14</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>14</b>