

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

❖ CONSOLIDADOS

Al cierre de **NOVIEMBRE** de 2015, el movimiento acumulado 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	995	1.568	1.540	1.601	1.822	1.451	1.665	1.428	1.866	1.524	1.555		17.015

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

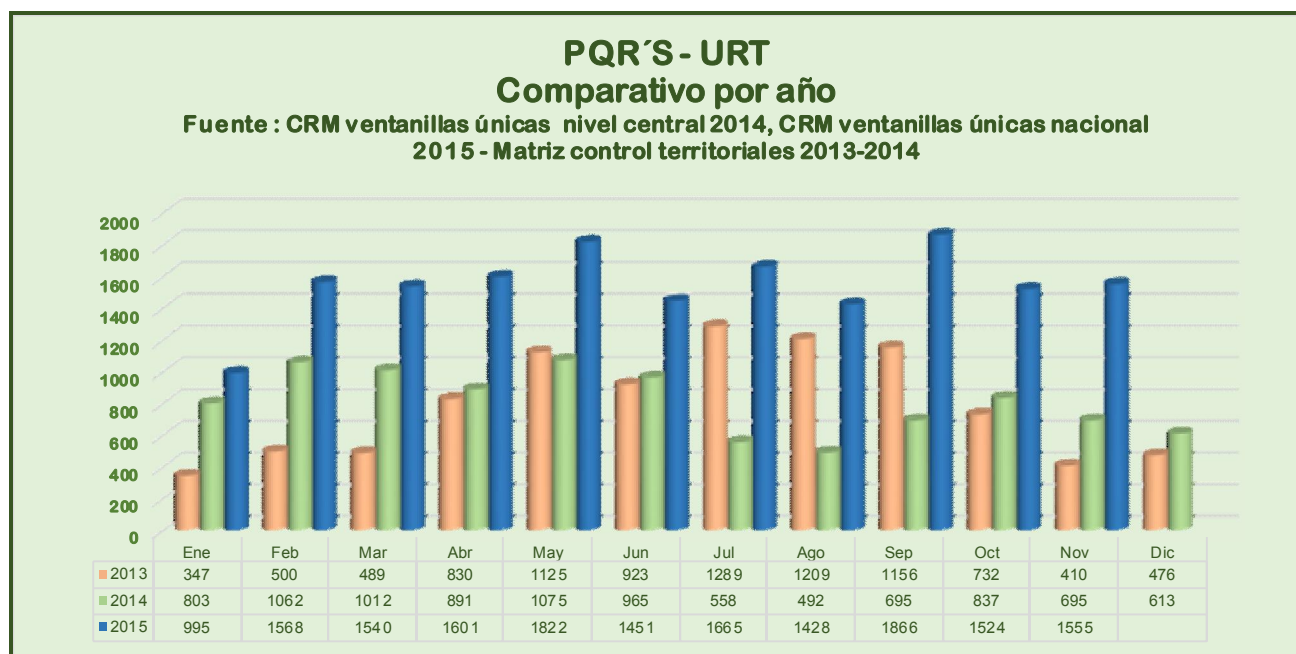


Grafico 1 – Comparativo año/mes

El mes de **NOVIEMBRE** del 2015 presenta un ligero incremento del 2.0% 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:

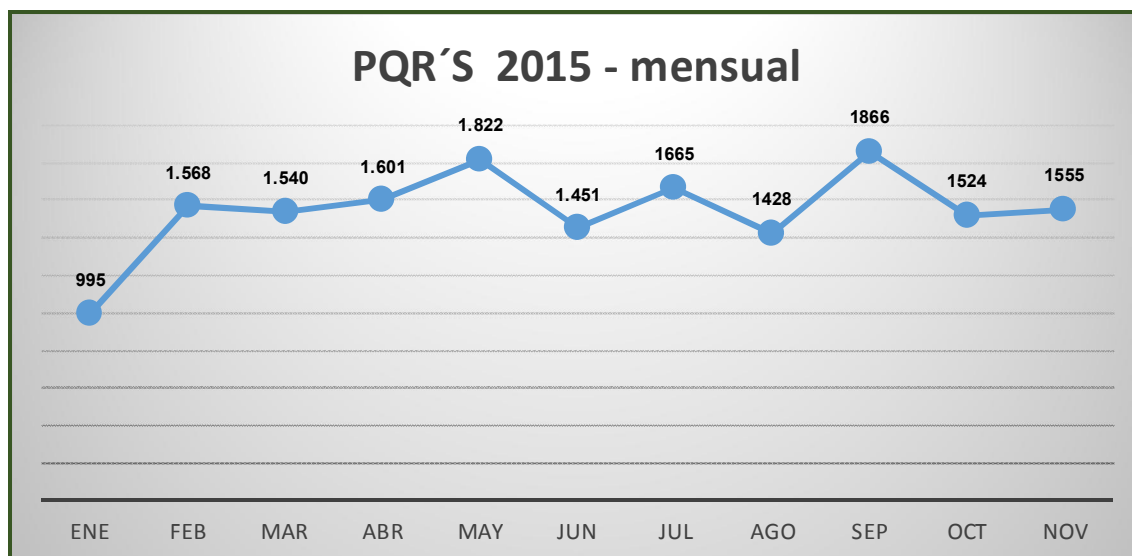


Grafico 2 – Promedio mes 1547

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

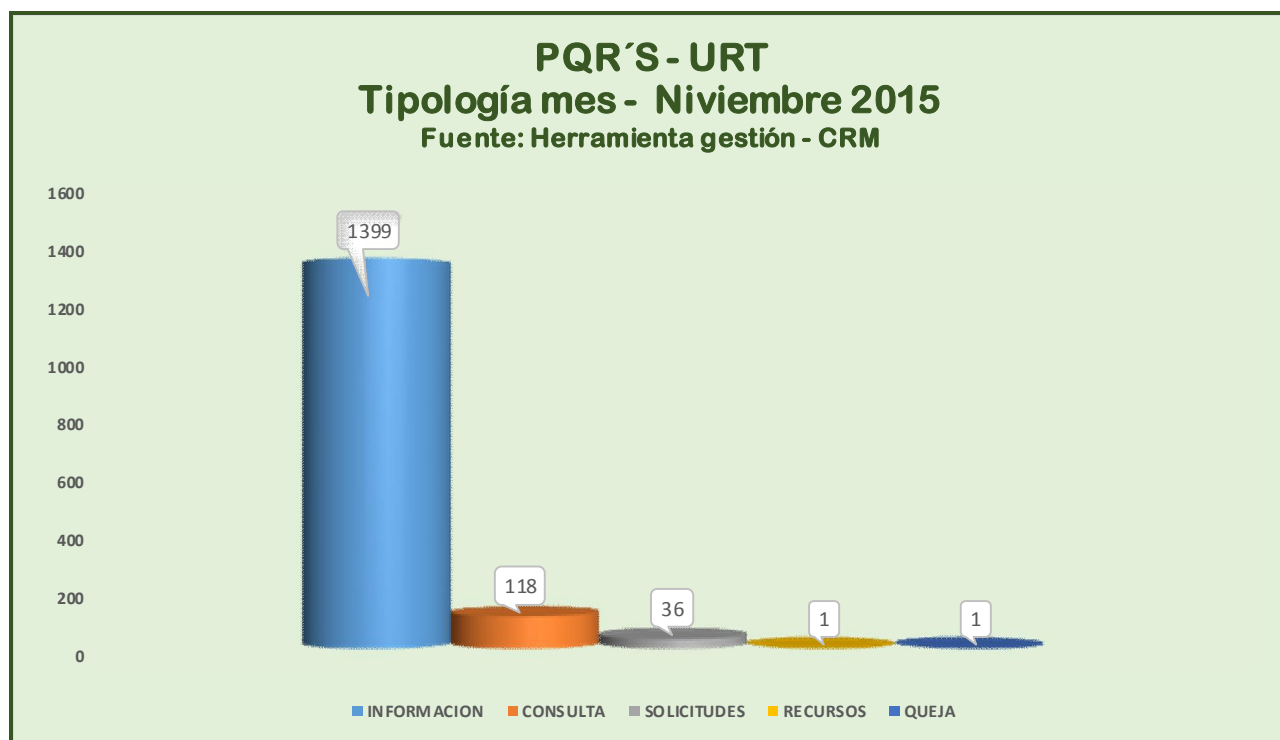


Grafico 3 - Comportamiento por Tipo de solicitud NOVIEMBRE 2015

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

Tabla 2- PQR's por Temática – mes

TEMATICAS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total general	%
INFORMACION A JUZGADOS LEY 1561	327	754	604	781	945	699	854	661	909	611	778	7923	46.2%
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	105	76	129	132	144	161	207	159	220	245	207	1785	10.5%
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAF	71	162	221	93	87	118	132	119	176	140	119	1438	8.5%
INFORMACION GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION	26	40	151	149	200	108	116	91	100	118	125	1224	7.2%
NO CORRESPONDE A PQR	329	357	183	20	30	47	36	33	40	20		1095	6.4%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	24	18	29	83	71	65	78	110	62	67	53	660	3.9%
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	26	44	43	38	63	55	49	62	56	41	32	509	3.0%
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE	3	1	7	63	42	36	46	54	69	47	50	418	2.5%
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	16	5	10	8	7	16	67	83	78	292	1.7%
SOLICITUD - REQUERIMIENTO FUERZA PUBLICA		1	15	43	32	34	22	16	45	26	13	247	1.5%
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014	1	5	8	65	26	17	24	17	21	6	14	204	1.2%
OTROS	33	63	39	8	19	5	6	1	4	7	3	188	1.1%
SOLICITUD - RECONOCIMIENTO APODERADO/TERCER OPOSITOR	3		2	12	37	17	26	13	24	30	18	182	1.1%
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	18	15	22	13	17	6	7	23	15	15	10	161	0.9%
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	6	10	8	7	13	8	7	8	14	93	0.5%
SOLICITUD - UNP		1	4	11	9	6	11	12	11	9	9	83	0.5%
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR			1	4	8	7	9	4	6	17	11	67	0.4%
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	3	1	4	12	14	16	3	1	3	6	4	67	0.4%

TEMATICAS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total general	%
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	1	13	4	6	3	3	4	4	1	41	0.2%
ACCIONES DE TUTELA	6	3	6	8	9	6	1					39	0.2%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS CONTROL POLITICO			9	3	2	1		1	8	10	5	39	0.2%
DESISTIMIENTO				3	6	3	3	6	6	4	6	37	0.2%
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	1	8	2	5	6	1	2	2	33	0.2%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDÍGENAS Y ROM		5	5	3	5	2	2	1	1	4		28	0.2%
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	4	2	4	2	1	1		1	25	0.1%
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	9				1				24	0.1%
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5		6	2	8	2						23	0.1%
SOLICITUDES RESPECTO DE ALIVIO DE PASIVOS			2	1	2	2		2	4	2	1	16	0.1%
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT		3	7	2	4							16	0.1%
SOLICITUDES PARA INCLUSION EN PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1				5	2	1	4	1	2		16	0.1%
CONVOCATORIAS			2	4	3	2						11	0.1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1				3	2	1	1		1	10	0.1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ALTAS CORTES				4	1	2		2	3			12	0.1%
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	2								4	0.0%
SOLICITUDES DE INFORMACION CUYA RESPUESTA EXCEDE EL TÉRMINO DE 15 DÍAS					1	1						2	0.0%
SOLICITUDES DE APERTURA DE OFICINAS DE LA UNIDAD						1			1			2	0.0%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS REFERIDOS AL SAT / CIAT		1										1	0.0%
Total general	995	1,568	1,540	1,601	1,822	1,451	1,665	1,428	1,866	1,524	1,555	17,015	

La distribución porcentual consolidada de las Solicitudes fue asignada al nivel Territorial un 92.2% y



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

para las dependencias del nivel central el 7.8%, como se observa en el siguiente gráfico.

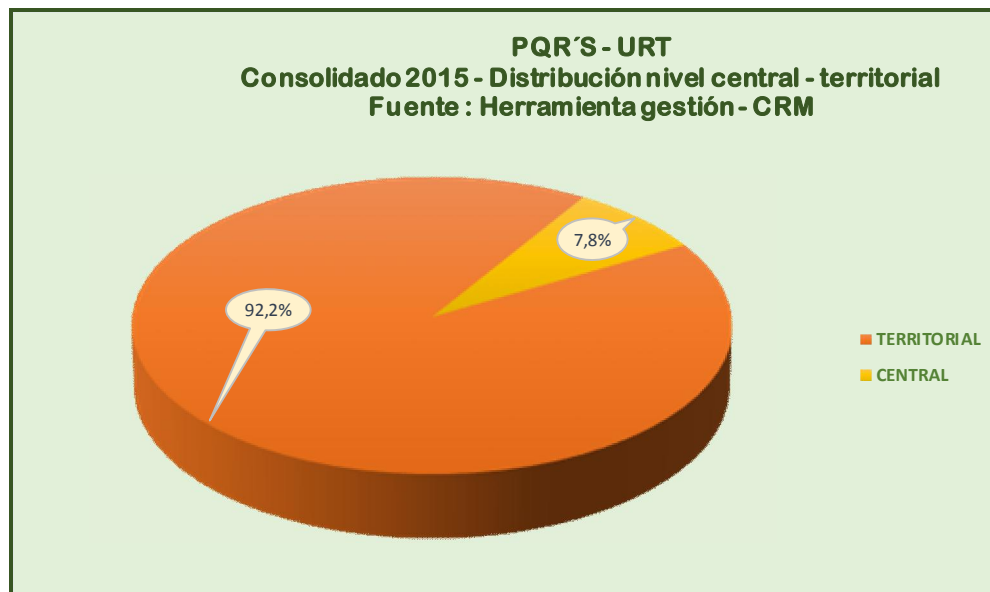


Grafico 5 - Distribución PQR por nivel Territorial y Central

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

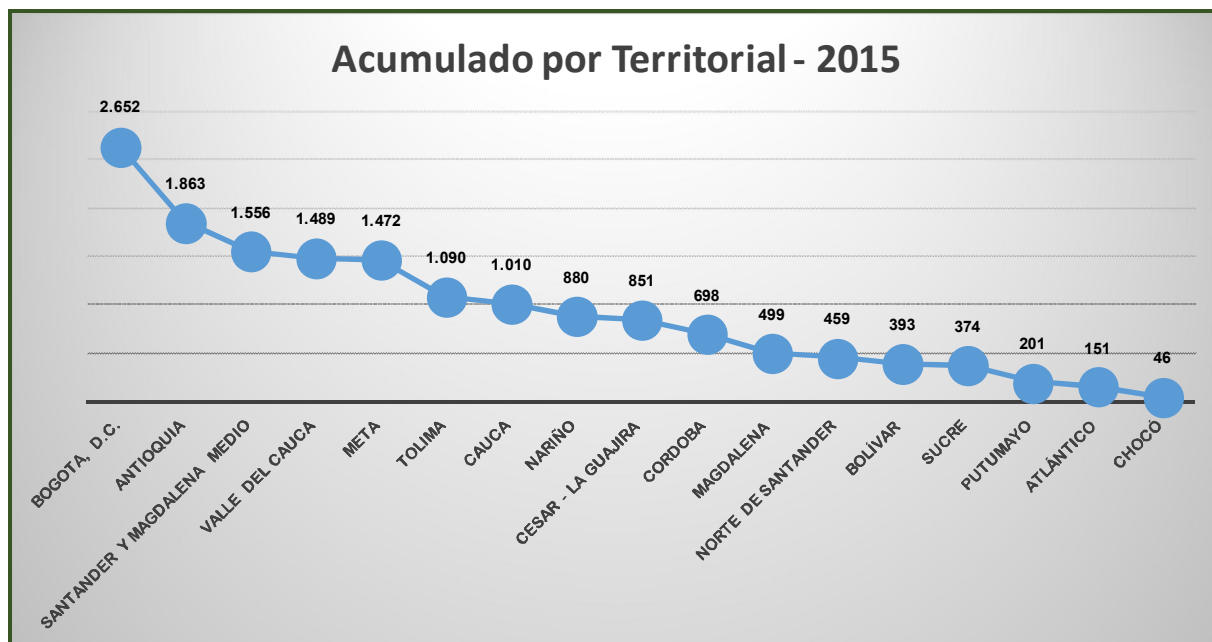


Grafico 6- Consolidado por Territorial

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

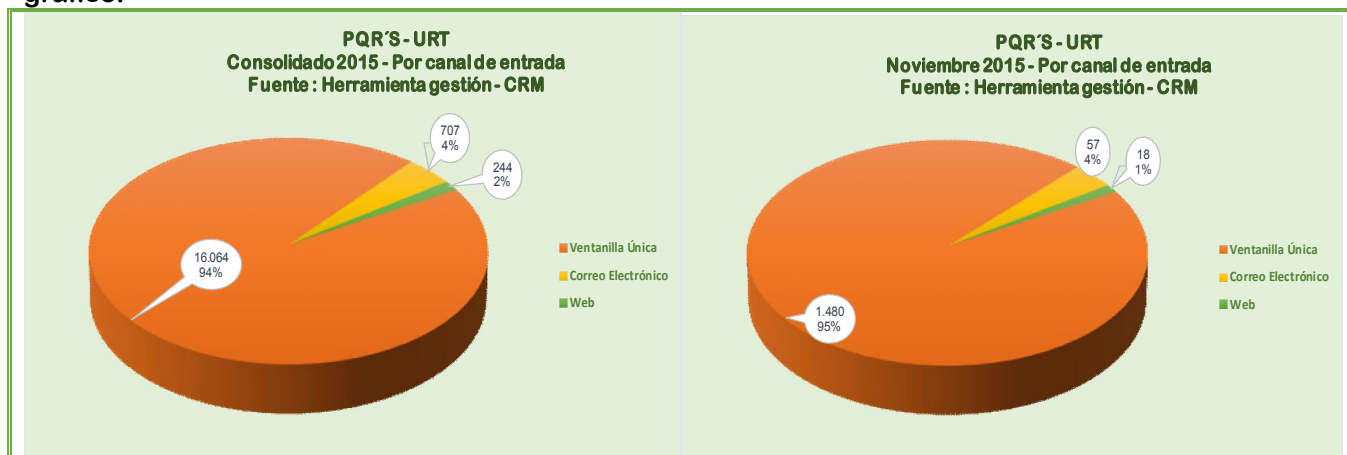


Gráfico 7- mes y consolidado PQR por canal de entrada

❖ NIVEL TERRITORIAL NOVIEMBRE / 2015 y ACUMULADO

Las 1.488 solicitudes asignadas por competencia al nivel Territorial en el mes de NOVIEMBRE, se distribuyeron por Territorial, así:

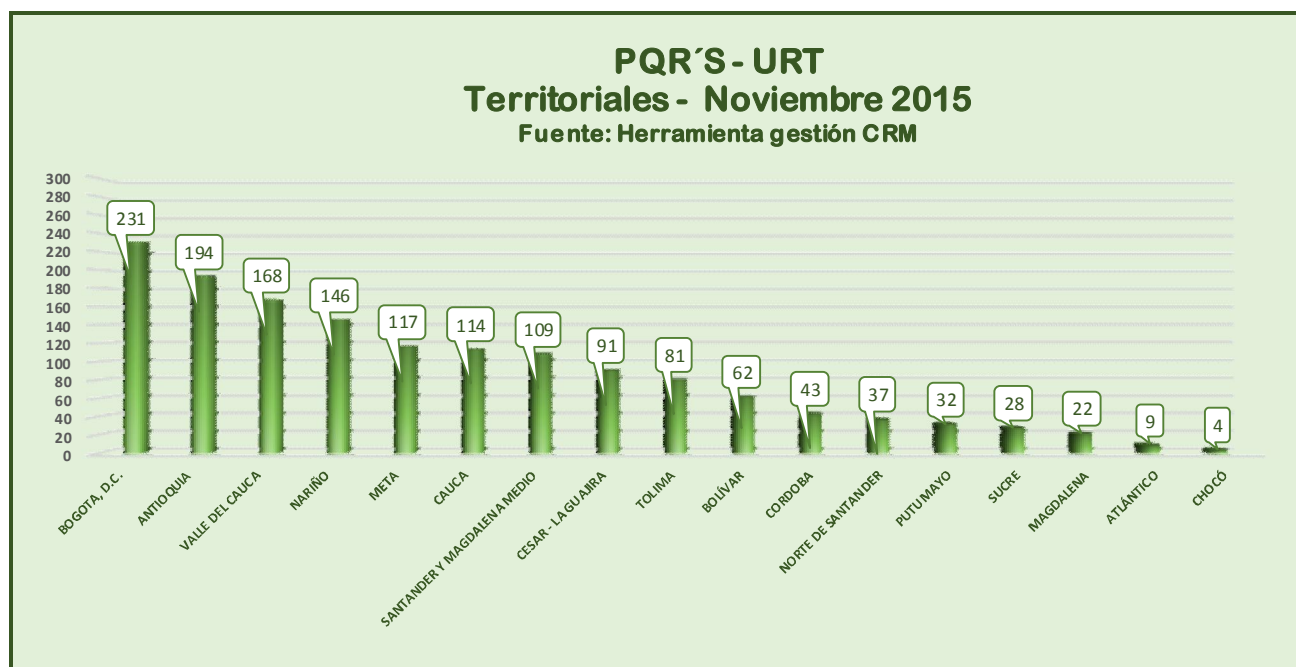


Gráfico 8 - Estadística PQR recibidas por Territorial

Para **NOVIEMBRE** la Territorial Bogotá recibió el mayor número de solicitudes (231) que en porcentaje representa el 15.5% del total, seguida de Antioquia y Valle del Cauca.

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	TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
ANTIOQUIA	APARTADO	INFORMACION	11	24	45	26	52	32	33	36	61	31	28	379
		CONSULTA	2	10	7	4	5	5	25	18	18	14	11	119
		SOLICITUDES	2		3	1	3	1	2			1	1	14
		DENUNCIA	1	1	1			1						4
		RECURSOS	2											2
	Total APARTADO		18	35	56	31	60	39	60	54	79	46	40	518
	CAUCASIA	INFORMACION	4	4	12	4	7	7	7	7	3	9	12	76
		CONSULTA		2	1	1		1	1	5	1	3	2	17
		SOLICITUDES			1			1	2					4
	Total CAUCASIA		4	6	14	5	7	9	10	12	4	12	14	97
	MEDELLIN	INFORMACION	54	79	89	84	114	88	110	115	136	111	120	1.100
		CONSULTA	5	8	5	6	10	5	7	12	12	6	9	85
		SOLICITUDES	1	2		8	4	8	9	5	5	9	11	62
		RECURSOS			1									1
	Total MEDELLIN		60	89	95	98	128	101	126	132	153	126	140	1.248
Total ANTIOQUIA			82	130	165	134	195	149	196	198	236	184	194	1.863
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	INFORMACION	8	12	8	15	16	9	26	13	11	6	8	132
		CONSULTA	3	3			2	2	3		1	1	1	16
		RECURSOS				1		1						2
		SOLICITUDES									1			1
	Total BARRANQUILLA		11	15	8	16	18	12	29	13	13	7	9	151
Total ATLÁNTICO			11	15	8	16	18	12	29	13	13	7	9	151
BOGOTA, D.C.	BOGOTA, D.C.	INFORMACION	127	229	229	177	256	219	286	246	272	201	225	2.467
		SOLICITUDES	1	5		102	1	4						113
		CONSULTA	6	6	3	6	10	5	3	12	5	8	6	70
		DENUNCIA		1										1
		RECURSOS					1							1
	Total BOGOTA, D.C.		134	241	232	285	268	228	289	258	277	209	231	2.652
Total BOGOTA, D.C.			134	241	232	285	268	228	289	258	277	209	231	2.652
BOLÍVAR	CARMEN DE BOLIVAR	INFORMACION	8	11	14	11	17	12	14	17	22	11	22	159
		CONSULTA	2		1	5		7	8	2	6	3	4	38
		SOLICITUDES							1		2			3
		RECURSOS	2			1								3
		DENUNCIA		1			1							2
	Total CARMEN DE BOLIVAR		12	12	15	17	18	19	23	19	30	14	26	205
CARTAGENA DE	INFORMACION	9	10	14	11	19	13	18	7	26	10	34	171	

TERRITORIAL	SEDE	TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
	INDIAS	CONSULTA		1		1			1	1	6	1	2	13
		SOLICITUDES					1	2						3
		RECURSOS					1							1
	Total CARTAGENA DE INDIAS		9	11	14	12	21	15	19	8	32	11	36	188
Total BOLÍVAR			21	23	29	29	39	34	42	27	62	25	62	393
CAUCA	POPAYAN	INFORMACION	23	27	62	125	208	84	138	50	104	54	113	988
		CONSULTA		4		3		1	3	1	2	5	1	20
		SOLICITUDES							1			1		2
	Total POPAYAN		23	31	62	128	208	85	142	51	106	60	114	1.010
Total CAUCA			23	31	62	128	208	85	142	51	106	60	114	1.010
CESAR - LA GUAJIRA	VALLEDUPAR	INFORMACION	74	65	64	75	47	58	72	59	73	77	83	747
		CONSULTA	5	3	3	5	10	5	6	6	21	10	6	80
		SOLICITUDES	1			2	1	5		2	3		2	16
		RECURSOS		1	2		1				1	1		6
		DENUNCIA	1							1				2
	Total VALLEDUPAR		81	69	69	82	59	68	78	68	98	88	91	851
Total CESAR - LA GUAJIRA			81	69	69	82	59	68	78	68	98	88	91	851
CHOCÓ	QUIBDO	INFORMACION	2	8	4	3	3	2	7	3	3	3	3	41
		CONSULTA				3					1		1	5
	Total QUIBDO		2	8	4	6	3	2	7	3	4	3	4	46
Total CHOCÓ			2	8	4	6	3	2	7	3	4	3	4	46
CORDOBA	MONTERIA	INFORMACION	38	52	51	57	34	42	91	77	73	74	38	627
		CONSULTA	5	4	7	5	5	3	10	10	5	2	5	61
		SOLICITUDES				1		1	1	1				4
		QUEJA	1	1							1			3
		DENUNCIA		1						1				2
		RECURSOS						1						1
	Total MONTERIA		44	58	58	63	39	47	102	89	79	76	43	698
Total CORDOBA			44	58	58	63	39	47	102	89	79	76	43	698
MAGDALENA	PLATO	INFORMACION	6	3	1							2	7	19
		CONSULTA	1											1
		DENUNCIA	1											1
	Total PLATO		8	3	1							2	7	21
	SANTA MARTHA	INFORMACION	18	40	47	43	41	33	56	40	35	41	13	407
		CONSULTA	5	6	3	10	7	10	5	9	1	2	2	60
		SOLICITUDES			1	3		3	1		1			9
		RECURSOS			1					1				2
	Total SANTA MARTHA		23	46	52	56	48	46	62	50	37	43	15	478
Total MAGDALENA			31	49	53	56	48	46	62	50	37	45	22	499
META	VILLAVICENCIO	INFORMACION	182	103	94	89	89	94	104	72	85	155	74	1.141
		CONSULTA	14	15	7	28	14	33	30	28	40	45	41	295
		SOLICITUDES	1	1	1	4	7	6		2			1	23
		RECURSOS	2			1		1					1	5
		DENUNCIA	1	1			2							4

TERRITORIAL	SEDE	TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
		QUEJA	2	1	1									4
	Total VILLAVICENCIO		202	121	103	122	112	134	134	102	125	200	117	1.472
Total META			202	121	103	122	112	134	134	102	125	200	117	1.472
NARIÑO	PASTO	INFORMACION	53	164	62	52	94	61	42	45	80	42	138	833
		CONSULTA			1		2	1		1	1	1	1	8
		SOLICITUDES						1						1
	Total PASTO		53	164	63	52	96	63	42	46	81	43	139	842
	TUMACO	INFORMACION	2	1	3	4	2	2	4	2	2	6	7	35
		CONSULTA		1						1		1		3
	Total TUMACO		2	2	3	4	2	2	4	3	2	7	7	38
Total NARIÑO			55	166	66	56	98	65	46	49	83	50	146	880
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	INFORMACION	9	37	51	42	66	42	33	25	37	37	34	413
		CONSULTA	1	2	2	3	6	2	1	1	2	1	2	23
		SOLICITUDES		1	2	5	2	1			1		1	13
		RECURSOS		1	3	1	2	1						8
		DENUNCIA					1							1
		QUEJA	1											1
	Total CUCUTA		11	41	58	51	77	46	34	26	40	38	37	459
Total NORTE DE SANTANDER			11	41	58	51	77	46	34	26	40	38	37	459
PUTUMAYO	MOCOA	INFORMACION	8	14	16	13	30	10	21	19	13	14	32	190
		CONSULTA		1	1			1	1	1	1	1		7
		SOLICITUDES	1		1			1			1			4
	Total MOCOA		9	15	18	13	30	12	22	20	15	15	32	201
Total PUTUMAYO			9	15	18	13	30	12	22	20	15	15	32	201
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	AGUACHICA	INFORMACION					8	6	8	5	8	9	10	54
		CONSULTA								1	2		2	5
		SOLICITUDES							1					1
		RECURSOS					1							1
	Total AGUACHICA						9	6	9	6	10	9	12	61
	BARRANCABERMEJA	INFORMACION	25	48	38	39	32	20	25	30	36	31	27	351
		CONSULTA	4	7	4	8	6	2	9	5	6	5	6	62
		SOLICITUDES		1		1	1	4	1			1		9
		RECURSOS	2	2	1		1	1						7
	Total BARRANCABERMEJA		31	58	43	48	40	27	35	35	42	37	33	429
	BUCARAMANGA	INFORMACION	35	66	57	82	200	107	79	85	150	80	59	1.000
		CONSULTA	2	2	4	4		7	4	2	7	7	4	43
		SOLICITUDES			2	1	6	6	3				1	19
		RECURSOS			1	1								2
DENUNCIA								1					1	
QUEJA			1										1	
Total BUCARAMANGA		37	69	64	88	206	120	87	87	157	87	64	1.066	
Total SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO			68	127	107	136	255	153	131	128	209	133	109	1.556
SUCRE	SINCELEJO	INFORMACION	11	45	43	35	32	35	29	20	18	16	19	303
		CONSULTA	1	9	2	4	3	10	3	2	2	5	2	43

TERRITORIAL	SEDE	TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
		SOLICITUDES			1	5	2	1			1			10
		RECURSOS	2				1							3
		DENUNCIA		1										1
		QUEJA						1						1
	Total SINCELEJO		14	55	46	44	38	47	32	22	21	21	21	361
	SAN MARCOS	INFORMACION						2	4				7	13
	Total SAN MARCOS							2	4				7	13
Total SUCRE			14	55	46	44	38	49	36	22	21	21	28	374
TOLIMA	IBAGUE	INFORMACION	40	96	98	90	81	104	103	102	109	116	77	1.016
		CONSULTA	4	3	2	9	3	3	5	2	8	9	2	50
		SOLICITUDES	1	1	1			1	5	3	1		2	15
		RECURSOS		2	1		2	1			2			8
		QUEJA	1											1
	Total IBAGUE		46	102	102	99	86	109	113	107	120	125	81	1.090
Total TOLIMA			46	102	102	99	86	109	113	107	120	125	81	1.090
VALLE DEL CAUCA	PEREIRA	INFORMACION	18	45	43	40	38	36	50	72	103	83	105	633
		CONSULTA	1	7	2	2	3	5	1	3	5		3	32
		RECURSOS		3	1				1					5
		SOLICITUDES		1					1					2
	Total PEREIRA		19	56	46	42	41	41	53	75	108	83	108	672
	SANTIAGO DE CALI	INFORMACION	59	80	80	77	58	80	86	46	94	51	58	769
		CONSULTA	5		2	7	5	3	7	1	5		2	37
		SOLICITUDES					4					1		5
		RECURSOS	1	1	1			1						4
		QUEJA			1		1							2
Total SANTIAGO DE CALI		65	81	84	84	68	84	93	47	99	52	60	817	
Total VALLE DEL CAUCA			84	137	130	126	109	125	146	122	207	135	168	1.489
TOTAL			918	1.388	1.310	1.446	1.682	1.364	1.609	1.333	1.732	1.414	1.488	15.684

Respecto a la gestión de respuestas del nivel Territorial, los días promedio de respuesta se presentan se presentan en la siguiente tabla, año 2015:

Tabla 4- Días promedio respuesta Territorial por Tipología

TERRITORIAL	SEDE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
ANTIOQUIA	APARTADO	10	10	17	14	17	17	16	18	12	8	12	14
	CAUCASIA	9	110	128	44	69	35	24	13	23	19	7	44
	MEDELLIN	58	34	45	48	45	31	19	15	14	8	10	30
Total ANTIOQUIA		26	51	63	35	44	28	20	15	16	12	10	29
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	104	80	2	42	116	9	62		31	26		52
Total ATLÁNTICO		104	80	2	42	116	9	62		31	26		52
BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	10	10	9	10	16	13	10	9	9	7	7	10
Total BOGOTÁ, D.C.		10	10	9	10	16	13	10	9	9	7	7	10

TERRITORIAL	SEDE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
BOLÍVAR	CARMEN DE BOLIVAR	83	8	44	11	24	17	13	12	18	11	6	22
	CARTAGENA DE INDIAS	10	45	12	36	43	37	28	23	8	10	6	24
Total BOLÍVAR		46	27	28	24	33	27	21	18	13	10	6	23
CAUCA	POPAYAN	12	9	7	7	8	6	7	7	5	5	2	7
Total CAUCA		12	9	7	7	8	6	7	7	5	5	2	7
CESAR - LA GUAJIRA	VALLEDUPAR	61	21	15	26	28	27	21	11	12	11	10	22
Total CESAR - LA GUAJIRA		61	21	15	26	28	27	21	11	12	11	10	22
CHOCÓ	QUIBDO	5	13	31	11	112	21	13	17	41	13		28
Total CHOCÓ		5	13	31	11	112	21	13	17	41	13		28
CORDOBA	MONTERIA	15	12	19	21	26	38	32	26	22	15	7	21
Total CORDOBA		15	12	19	21	26	38	32	26	22	15	7	21
MAGDALENA	PLATO	48	18	24									30
	SANTA MARTHA	33	37	44	35	76	87	64	37	27	13		45
Total MAGDALENA		40	27	34	35	76	87	64	37	27	13		38
META	VILLAVICENCIO	39	34	19	24	20	21	19	16	19	17	10	22
Total META		39	34	19	24	20	21	19	16	19	17	10	22
NARIÑO	PASTO	11	9	17	7	12	13	8	7	10	7	6	10
	TUMACO	10	11	7	12	65	30	19	15	15	10	8	18
Total NARIÑO		10	10	12	9	38	21	13	11	12	8	7	14
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	13	15	16	17	32	35	30	32	33	21	4	23
Total NORTE DE SANTANDER		13	15	16	17	32	35	30	32	33	21	4	23
PUTUMAYO	MOCOA	12	15	11	12	20	28	18	14	13	10	6	15
Total PUTUMAYO		12	15	11	12	20	28	18	14	13	10	6	15
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	AGUACHICA					28	12	16	26	16	13	13	18
	BARRANCABERMEJA	25	30	26	41	34	30	28	17	10	6	6	23
	BUCARAMANGA	32	10	15	23	17	19	18	14	11	14	9	17
Total SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO		28	20	21	32	26	21	21	19	12	11	9	19
SUCRE	SINCELEJO	50	59	28	31	30	18	21	24	14	16		29
Total SUCRE		50	59	28	31	30	18	21	24	14	16		29
TOLIMA	IBAGUE	19	25	28	29	23	15	15	15	14	18	10	19
Total TOLIMA		19	25	28	29	23	15	15	15	14	18	10	19
VALLE DEL CAUCA	PEREIRA	14	19	23	44	45	46	45	32	24	18	17	30
	SANTIAGO DE CALI	16	19	33	33	35	46	36	33	16	15	10	27
Total VALLE DEL CAUCA		15	19	28	38	40	46	41	33	20	17	14	28
Total		30	26	22	24	40	27	25	19	19	13	8	23

❖ NIVEL CENTRAL NOVIEMBRE / 2015

Para el nivel central fueron asignadas por competencia 67 solicitudes distribuidas por dependencia así:

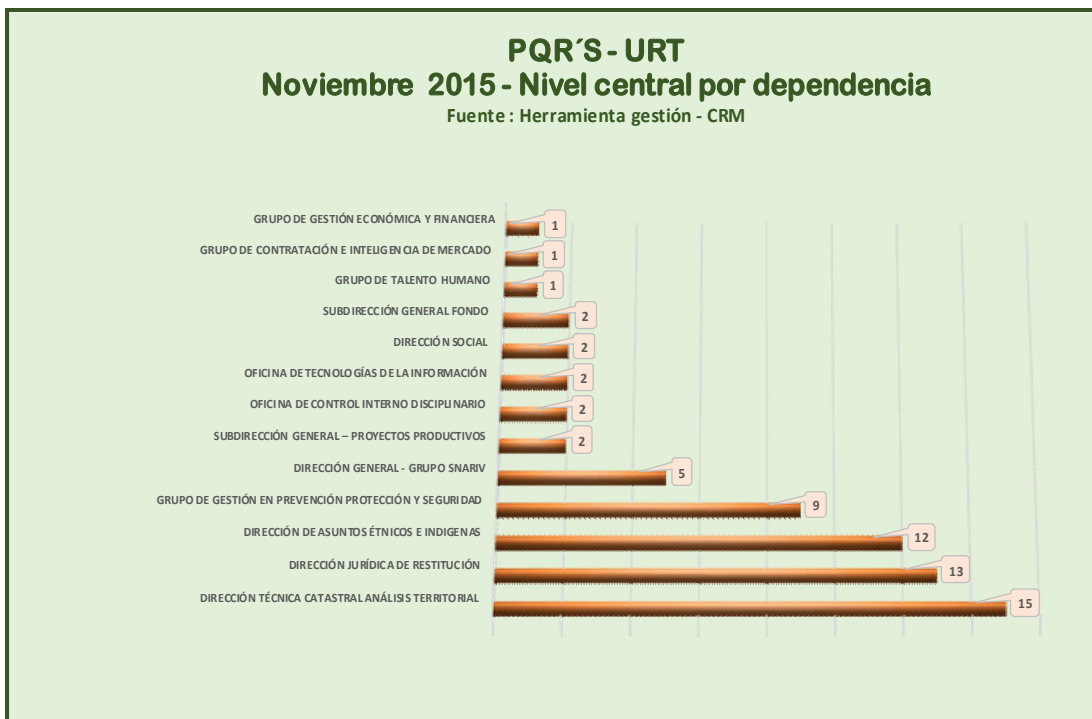


Grafico 9 - Distribución de PQR nivel central por dependencia

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	Total
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	SOLICITUDES	2	45	90	62	31	5	14	10	19	5	13	296
	CONSULTA	1	5	27	14	12	6		9	15	3	2	94
	INFORMACION			6		3		2	9	5	3		28
Total DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL		3	50	123	76	46	11	16	28	39	11	15	418
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	INFORMACION	11	22	38	29	26	19	7	2	21	19	12	206
	SOLICITUDES		23		1	1		1					26
	CONSULTA	6	4	6	1							1	18
	RECURSOS			1									1
	QUEJA		1										1
Total DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		17	50	45	31	27	19	8	2	21	19	13	252
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	INFORMACION	2	3	6	4	2	1	2	1	6	23	6	56
	SOLICITUDES		2	3	6	12	13		1	2	4	3	46
	DENUNCIA		1										1
Total GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		2	6	9	10	14	14	2	2	8	27	9	103

DEPENDENCIA	Tipología	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	INFORMACION	3	1	1	1	6	20	12	32	13	2	2	93
	CONSULTA								2	5	1		8
	SOLICITUDES							1					1
Total OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		3	1	1	1	6	20	13	34	18	3	2	102
SUBDIRECCIÓN GENERAL	INFORMACION	7	7	20	13	6	7			3	2		65
	SOLICITUDES	14	18										32
	CONSULTA						2		1				3
Total SUBDIRECCIÓN GENERAL		21	25	20	13	6	9		1	3	2		100
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS	INFORMACION	7	10	6	4	12	4	11	7	11	11	12	95
	SOLICITUDES			1							1		2
	CONSULTA		1			1							2
Total DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS		7	11	7	4	13	4	11	7	11	12	12	99
GRUPO DE TALENTO HUMANO	INFORMACION	7	16	13				1		2	1	1	41
	SOLICITUDES	1		2	1	1	1						6
	RECURSOS		2										2
Total GRUPO DE TALENTO HUMANO		8	18	15	1	1	1	1		2	1	1	49
SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS	INFORMACION	8	2	1	2	4			9	3	3	1	33
	SOLICITUDES			1		2					2	1	6
	CONSULTA		2			1							3
Total SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS		8	4	2	2	7			9	3	5	2	42
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO	INFORMACION	3	4	2	2	2	1	1		5	5	1	26
	SOLICITUDES		1	1	1	1	1						5
	RECURSOS				2	1							3
Total GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO		3	5	3	5	4	2	1		5	5	1	34
SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO	INFORMACION	1	4	2	4	6				5	3	2	27
	SOLICITUDES					1							1
Total SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		1	4	2	4	7				5	3	2	28
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA	INFORMACION		1			4			5	7	3		20
	SOLICITUDES								4		2		6
Total SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA			1			4			9	7	5		26
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV	INFORMACION				1	2	1	1	1	5	6	5	22
Total DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV					1	2	1	1	1	5	6	5	22
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	QUEJA			2	3	2	2		1	1		1	12
	DENUNCIA	1			1		1	1					4
	INFORMACION											1	1
Total OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1		2	4	2	3	1	1	1		2	17
DIRECCIÓN SOCIAL	INFORMACION	2	1							3	9	2	17
Total DIRECCIÓN SOCIAL		2	1							3	9	2	17
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	INFORMACION		2	1		1	1		1	1	1	1	9
	SOLICITUDES		1		1								2
Total GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA			3	1	1	1	1		1	1	1	1	11
GRUPO DE GESTION DOCUMENTAL	INFORMACION						2	2		1			5

DEPENDENCIA	Tipología	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
Total GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL							2	2		1			5
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	INFORMACION				1					1			2
Total GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA					1					1			2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	INFORMACION	1	1										2
Total OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES		1	1										2
SECRETARIA GENERAL	INFORMACION										1		1
Total SECRETARIA GENERAL											1		1
DIRECCION CATASTRAL Y DE ANALISIS TERRITORIAL	INFORMACION				1								1
Total DIRECCION CATASTRAL Y DE ANALISIS TERRITORIAL					1								1
Total		77	180	230	155	140	87	56	95	134	110	67	1.331

Los días promedio de gestión de respuesta por tipología de las dependencias del nivel central para el mes de **NOVIEMBRE** presentó las siguientes cifras:

Tabla 6- días promedio respuesta por tipología nivel central

DEPENDENCIA NIVEL CENTRAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	Total
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN			26	126	90	81	52	32	20	7		54
SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO				67	45				20	19		37
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV				77	55	33	23	18	19	10		34
DIRECCION CATASTRAL Y DE ANALISIS TERRITORIAL				33								33
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	40		13	11	58	19	28					28
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA					82			12	6	7		27
GRUPO DE TALENTO HUMANO		64	14	5	10	36	19		13	18		22
SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS	7		56					19	8	13		20
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	86		4	15	7	17	44	3	11	7	8	20
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA					4	45			15	10		19
DIRECCIÓN SOCIAL									25	21	8	18
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO	6			60	5	14	19		13	9		18
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	17	16	19	28	20	24	14	13	12	10	6	16
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	8	33	14	18	13	18	23	1	20	16	11	16
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDIGENAS	12	21		27	10	8	18	16	16	14	9	15
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				17					12			15
SUBDIRECCIÓN GENERAL				2		14		7				8
SECRETARIA GENERAL(2427)										6		6
TOTAL	25	22	25	55	63	41	35	19	15	10	7	29