

## **ESTADÍSTICAS DE PQRSD – AL CIERRE DEL MES DE OCTUBRE DE 2015**

### ❖ CONSOLIDADOS

Al cierre de OCTUBRE 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	995	1.568	1.540	1.601	1.821	1.450	1.666	1.428	1.862	1.500			15.431

Nota: La variación que se presenta en el mes de OCTUBRE de 2015 con respecto a la información reportada en el informe del mes anterior, obedece a la actualización de solicitudes que no habían sido registradas en el aplicativo de gestión de PQR's, en algunas territoriales.

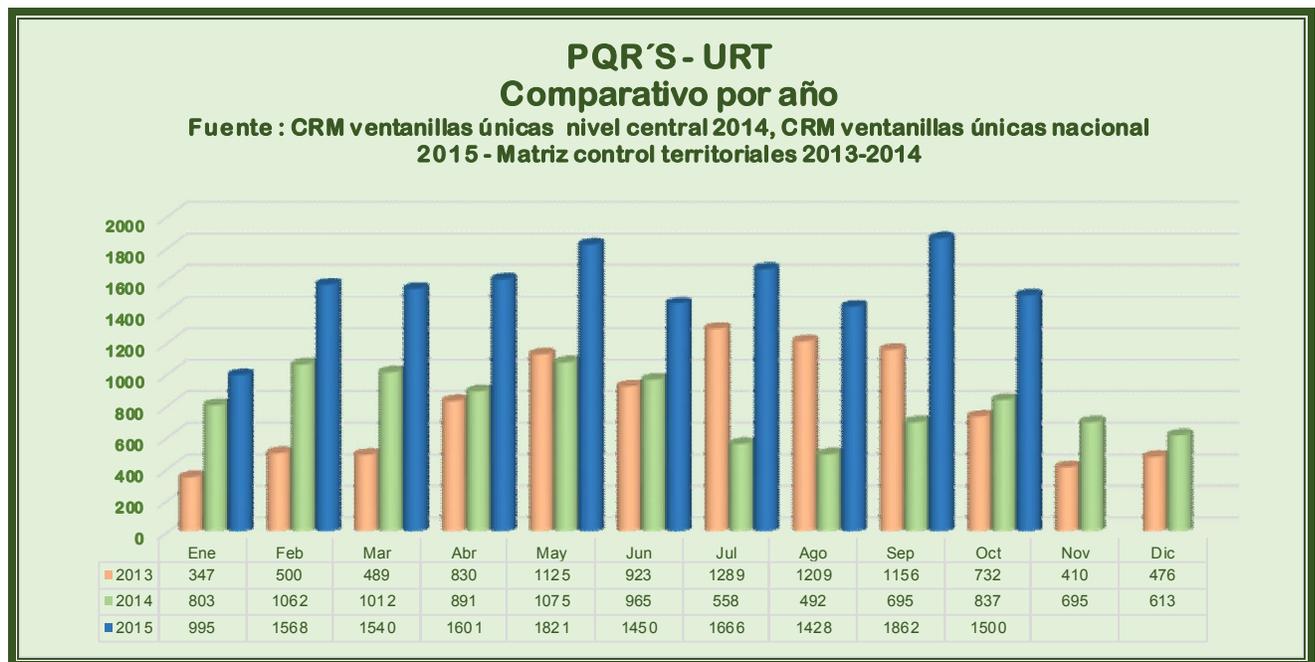


Grafico 1 – Comparativo año/mes

El mes de OCTUBRE del 2015 presenta una disminución del 19.4% 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:

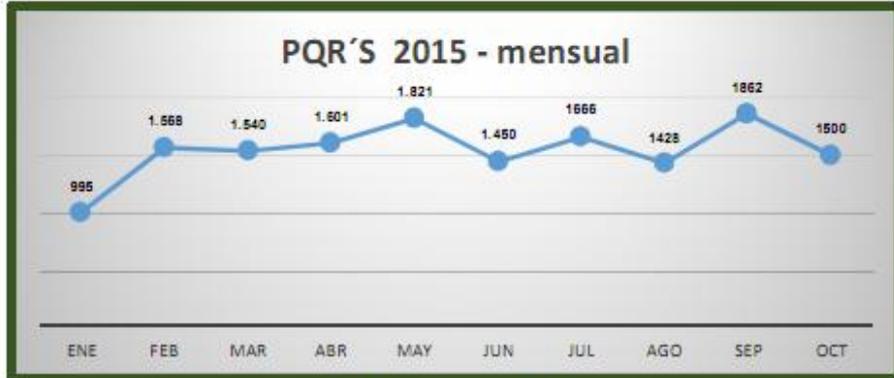


Grafico 2 - Promedio mes 1543

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

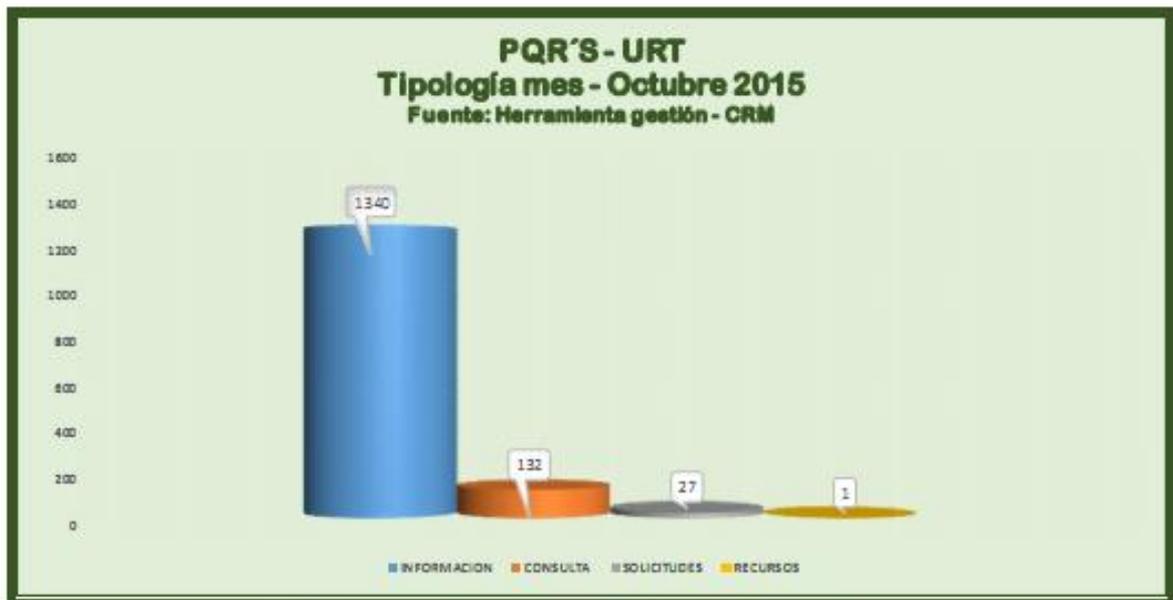


Grafico 3 - Comportamiento por Tipo de solicitud OCTUBRE 2015



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



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

TEMATICAS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Total general
INFORMACION A JUZGADOS LEY 1561	326	754	604	781	945	701	855	661	911	606	7144
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	108	77	129	134	144	170	207	159	219	245	1592
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAF	71	162	221	93	88	118	134	120	176	138	1321
OTROS	357	415	218	26	42	22	30	22	32	18	1182
INFORMACION GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION	26	40	151	149	202	111	119	93	100	117	1108
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	24	18	29	83	71	65	78	110	62	66	606
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	26	44	43	38	64	56	49	62	56	41	479
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE	3	1	7	63	42	36	47	54	69	45	367
SOLICITUD - REQUERIMIENTO FUERZA PUBLICA		1	15	43	32	34	22	16	45	26	234
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	16	5	10	9	9	19	67	80	217
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014	1	5	8	65	26	17	24	17	21	6	190
SOLICITUD - RECONOCIMIENTO APODERADO/TERCER OPOSITOR	3		2	12	38	25	26	14	26	30	176
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	19	15	22	13	17	8	11	24	18	18	165
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	6	10	8	7	13	8	7	8	79
SOLICITUD - UNP		1	4	11	9	6	11	12	11	9	74
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	3	4	7	12	14	16	3	1	3	6	69
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR			1	4	8	7	9	4	6	16	55
ACCIONES DE TUTELA	6	3	6	8	9	9	1	1		1	44
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	1	13	4	6	3	3	4	4	40
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS CONTROL POLITICO			9	3	2	1		1	8	10	34
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	1	8	2	5	7	1	2	32
DESISTIMIENTO				3	6	4	3	6	6	4	32
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDIGENAS Y ROM		5	5	3	5	2	2	1	1	4	28
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	4	2	4	2	1	1		24
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	9				1			24
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5		6	2	8	2					23
SOLICITUDES PARA INCLUSION EN PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1				5	2	1	4	1	2	16
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT		3	7	2	4						16
SOLICITUDES RESPECTO DE ALIVIO DE PASIVOS			2	1	2	2		2	4	2	15
CONVOCATORIAS			2	4	4	2					12
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1				3	2	1	1		9
NO CORRESPONDE A PQR	1	1	1					2	1	2	8
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ALTAS CORTES				3		1		1	2		7
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	2							4
SOLICITUDES DE APERTURA DE OFICINAS DE LA UNIDAD						1			1		2
SOLICITUDES DE INFORMACION CUYA RESPUESTA EXCEDE EL TÉRMINO DE 15 DÍAS					1	1					2
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS REFERIDOS AL SAT / CIAT		1									1
<b>Total general</b>	<b>994</b>	<b>1568</b>	<b>1540</b>	<b>1600</b>	<b>1820</b>	<b>1450</b>	<b>1666</b>	<b>1427</b>	<b>1860</b>	<b>1506</b>	<b>15431</b>

El 46.3% del total de solicitudes corresponden a información a Juzgados Ley 1561.



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

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.

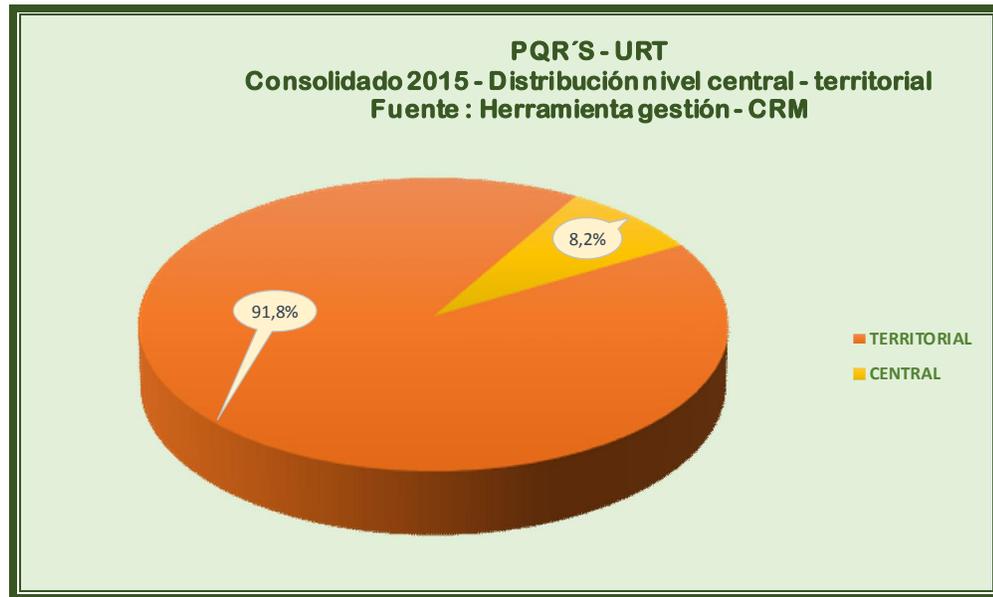


Gráfico 5 - Distribución PQR por nivel Territorial y Central

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

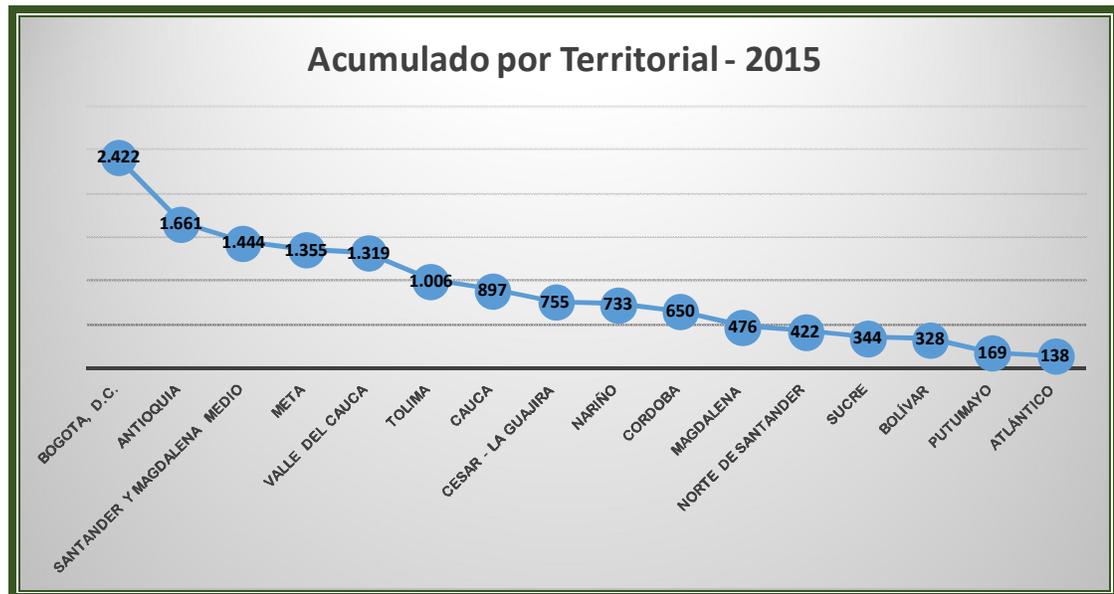


Gráfico 6- Consolidado por Territorial

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

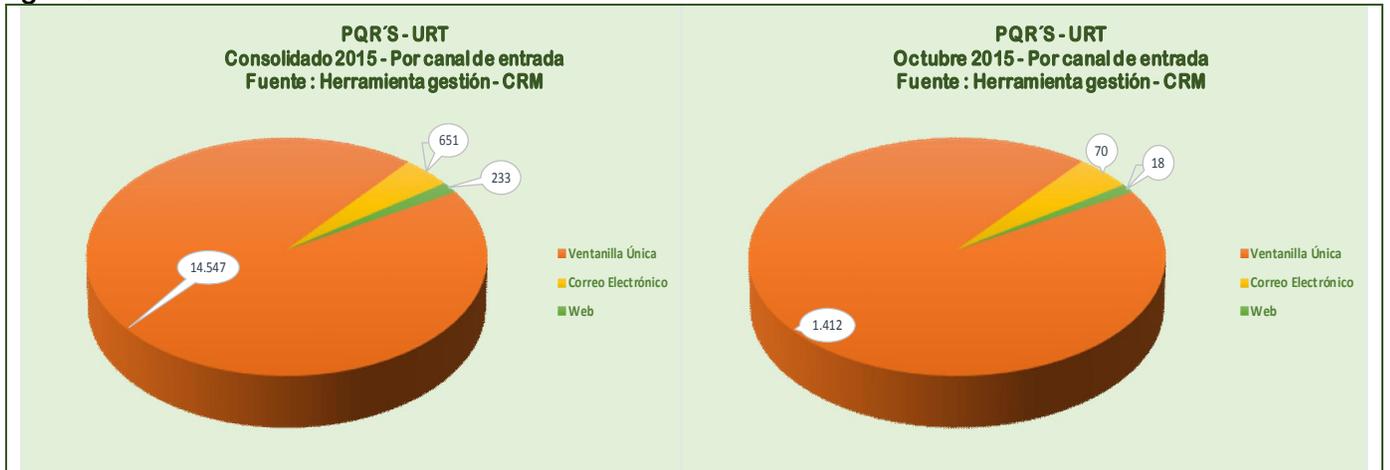


Gráfico 7- mes y consolidado canal entrada

#### ❖ NIVEL TERRITORIAL OCTUBRE / 2015

Las 1.388 solicitudes asignadas por competencia al nivel Territorial en el mes de OCTUBRE, se distribuyeron por Territorial, así:

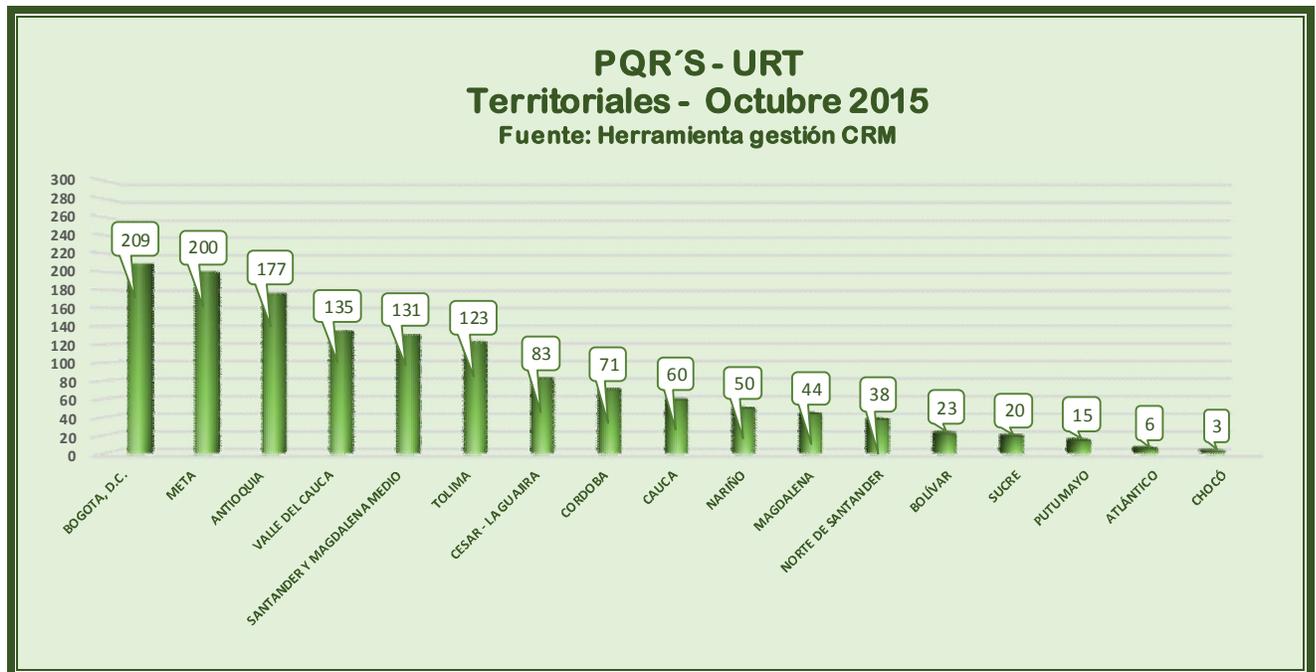


Gráfico 8 - Estadística PQR recibidas por Territorial

Para OCTUBRE la Territorial Bogotá recibió el mayor número de solicitudes (209) que en porcentaje representa el 15.1% seguida de Meta y Antioquia.

Por tipología, las 1.388 solicitudes recibidas en el mes de OCTUBRE y asignadas al nivel Territorial presentó la siguiente distribución:

Tabla 3- PQR's Territoriales OCTUBRE por Tipología

TERRITORIAL	SEDE	CONSULTA	INFORMACION	RECURSOS	SOLICITUDES	TOTAL
BOGOTA, D.C.	BOGOTA, D.C.	8	201			209
<b>Total BOGOTA, D.C.</b>		<b>8</b>	<b>201</b>			<b>209</b>
META	VILLAVICENCIO	45	155			200
<b>Total META</b>		<b>45</b>	<b>155</b>			<b>200</b>
ANTIOQUIA	MEDELLIN	6	106		8	120
	APARTADO	14	31		1	46
	CAUCASIA	3	8			11
<b>Total ANTIOQUIA</b>		<b>23</b>	<b>145</b>		<b>9</b>	<b>177</b>
VALLE DEL CAUCA	PEREIRA		84			84
	SANTIAGO DE CALI		50		1	51
<b>Total VALLE DEL CAUCA</b>			<b>134</b>		<b>1</b>	<b>135</b>
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	BUCARAMANGA	6	80			86
	BARRANCABERMEJA	5	30		1	36
	AGUACHICA		9			9
<b>Total SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO</b>		<b>11</b>	<b>119</b>		<b>1</b>	<b>131</b>
TOLIMA	IBAGUE	9	114			123
<b>Total TOLIMA</b>		<b>9</b>	<b>114</b>			<b>123</b>
CESAR - LA GUAJIRA	VALLEDUPAR	10	72	1		83
<b>Total CESAR - LA GUAJIRA</b>		<b>10</b>	<b>72</b>	<b>1</b>		<b>83</b>
CORDOBA	MONTERIA	2	69			71
<b>Total CORDOBA</b>		<b>2</b>	<b>69</b>			<b>71</b>
CAUCA	POPAYAN	5	54		1	60
<b>Total CAUCA</b>		<b>5</b>	<b>54</b>		<b>1</b>	<b>60</b>
NARIÑO	PASTO	1	42			43
	TUMACO	1	6			7
<b>Total NARIÑO</b>		<b>2</b>	<b>48</b>			<b>50</b>
MAGDALENA	SANTA MARTHA	2	40			42
	PLATO		2			2
<b>Total MAGDALENA</b>		<b>2</b>	<b>42</b>			<b>44</b>
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	1	37			38
<b>Total NORTE DE SANTANDER</b>		<b>1</b>	<b>37</b>			<b>38</b>
BOLÍVAR	CARMEN DE BOLIVAR	3	9			12
	CARTAGENA DE INDIAS	1	10			11

TERRITORIAL	SEDE	CONSULTA	INFORMACION	RECURSOS	SOLICITUDES	TOTAL
<b>Total BOLÍVAR</b>		<b>4</b>	<b>19</b>			<b>23</b>
SUCRE	SINCELEJO	5	15			20
<b>Total SUCRE</b>		<b>5</b>	<b>15</b>			<b>20</b>
PUTUMAYO	MOCOA	1	14			15
<b>Total PUTUMAYO</b>		<b>1</b>	<b>14</b>			<b>15</b>
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA		6			6
<b>Total ATLÁNTICO</b>			<b>6</b>			<b>6</b>
CHOCÓ	QUIBDO		3			3
<b>Total CHOCÓ</b>			<b>3</b>			<b>3</b>
<b>TOTAL</b>		<b>128</b>	<b>1247</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>1388</b>

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

Tabla 4- Días promedio respuesta Territorial por Tipología

TERRITORIAL	SEDE	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	TOTAL
BOLÍVAR	CARMEN DE BOLIVAR	7	10		9
	CARTAGENA DE INDIAS		6		6
<b>Total BOLÍVAR</b>		<b>7</b>	<b>8</b>		<b>8</b>
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	BUCARAMANGA	5	12		11
	BARRANCABERMEJA	6	8	8	7
	AGUACHICA		9		9
<b>Total SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO</b>		<b>6</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
ANTIOQUIA	MEDELLIN	6	7	10	7
	APARTADO	7	6	6	7
	CAUCASIA	3	9		8
<b>Total ANTIOQUIA</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7</b>
BOGOTA, D.C.	BOGOTA, D.C.	6	7		7
<b>Total BOGOTA, D.C.</b>		<b>6</b>	<b>7</b>		<b>7</b>
CORDOBA	MONTERIA		10		10
<b>Total CORDOBA</b>			<b>10</b>		<b>10</b>
NORTE DE SANTANDER	CUCUTA		18		18
<b>Total NORTE DE SANTANDER</b>			<b>18</b>		<b>18</b>
META	VILLAVICENCIO	16	14		15
<b>Total META</b>		<b>16</b>	<b>14</b>		<b>15</b>

TERRITORIAL	SEDE	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	TOTAL
NARIÑO	PASTO	3	7		6
	TUMACO	5	10		9
<b>Total NARIÑO</b>		<b>4</b>	<b>7</b>		<b>7</b>
SUCRE	SINCELEJO	12	6		8
<b>Total SUCRE</b>		<b>12</b>	<b>6</b>		<b>8</b>
MAGDALENA	SANTA MARTHA		2		2
	PLATO				
<b>Total MAGDALENA</b>			<b>2</b>		<b>2</b>
PUTUMAYO	MOCOCA	9	10		10
<b>Total PUTUMAYO</b>		<b>9</b>	<b>10</b>		<b>10</b>
VALLE DEL CAUCA	PEREIRA		15		15
	SANTIAGO DE CALI		11		11
<b>Total VALLE DEL CAUCA</b>			<b>13</b>		<b>13</b>
CESAR - LA GUAJIRA	VALLEDUPAR	10	10		10
<b>Total CESAR - LA GUAJIRA</b>		<b>10</b>	<b>10</b>		<b>10</b>
CAUCA	POPAYAN	4	5	7	5
<b>Total CAUCA</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
ATLÁNTICO	BARRANQUILLA		17		17
<b>Total ATLÁNTICO</b>			<b>17</b>		<b>17</b>
TOLIMA	IBAGUE	12	12		12
<b>Total TOLIMA</b>		<b>12</b>	<b>12</b>		<b>12</b>
CHOCÓ	QUIBDO		5		5
<b>Total CHOCÓ</b>			<b>5</b>		<b>5</b>
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

❖ NIVEL CENTRAL OCTUBRE / 2015

Para el nivel central fueron asignadas por competencia 112 solicitudes distribuidas por dependencia así:

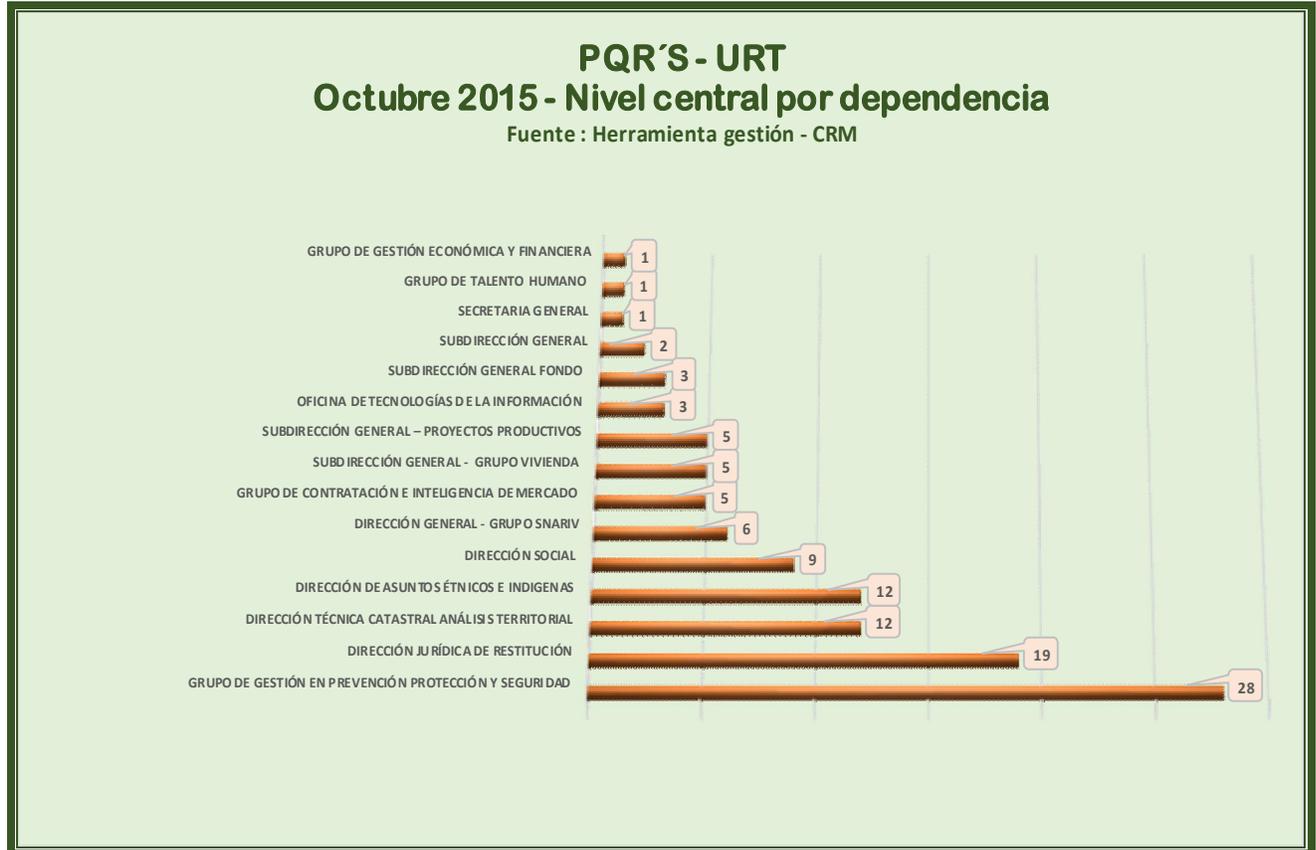


Grafico 9 - Distribución de PQR nivel central por dependencia

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

Tabla 5- Movimiento por Tipología

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	TOTAL
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		24	4	28
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		19		19
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	3	3	6	12
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS		11	1	12

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	TOTAL
DIRECCIÓN SOCIAL		9		9
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV		6		6
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO		5		5
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA		3	2	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS		3	2	5
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	2		3
SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		3		3
SUBDIRECCIÓN GENERAL		2		2
SECRETARIA GENERAL		1		1
GRUPO DE TALENTO HUMANO		1		1
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA		1		1
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>93</b>	<b>15</b>	<b>112</b>

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

Tabla 6- días promedio respuesta por tipología nivel central

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	TOTAL
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA(2429)		10		10
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV		7		7
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	13	7	10	10
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDIGENAS		4		4
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		12		12
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		7	4	6
SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS(2424)			7	7
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO		9		9
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	14	2		8
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA		6	8	7
SECRETARIA GENERAL(2427)		6		6
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>