

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

❖ CONSOLIDADOS

Al cierre de Septiembre 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	993	1.567	1.541	1.597	1.821	1.445	1.660	1.396	1.740				13.760

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

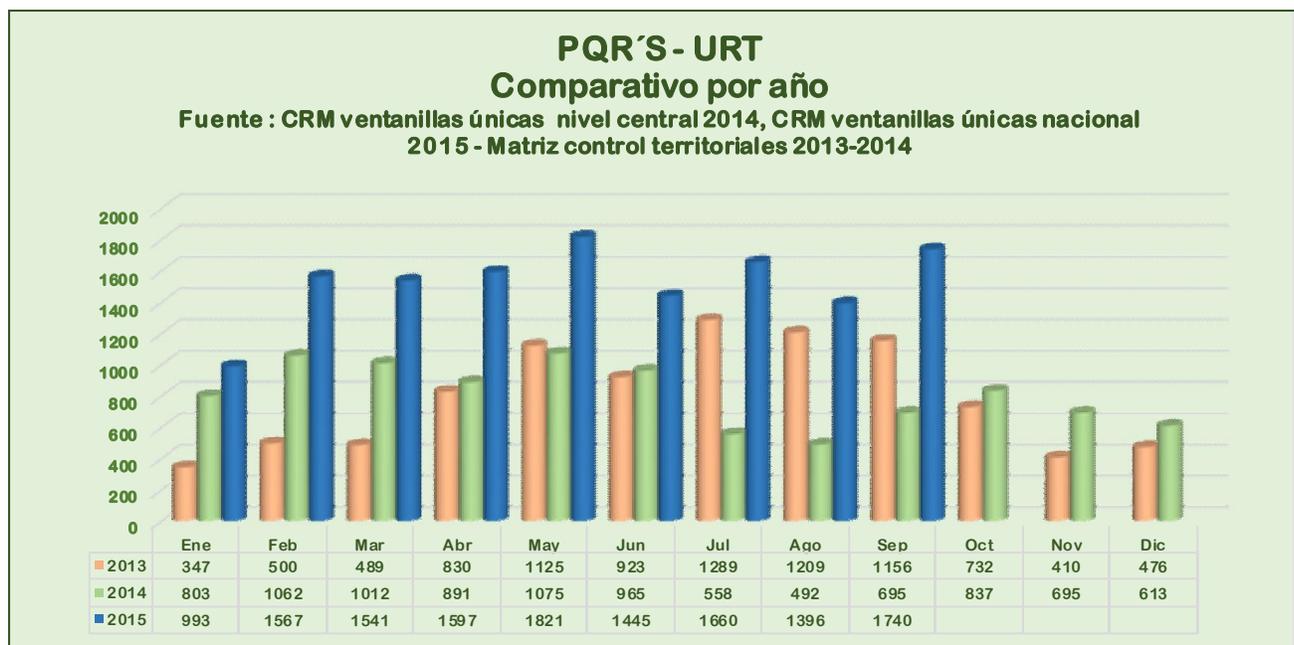


Grafico 1 – Comparativo año/mes

El mes de Septiembre del 2015 presenta un incremento del 24.6% 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:

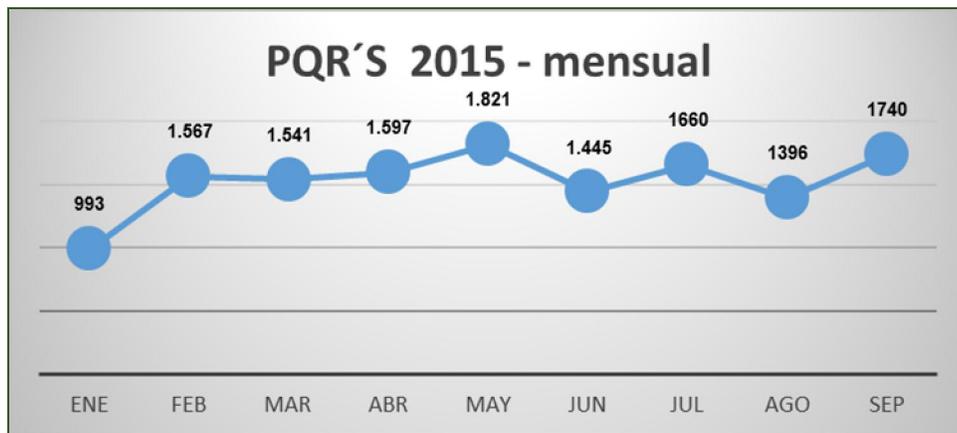


Grafico 2 – Promedio mes 1529

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

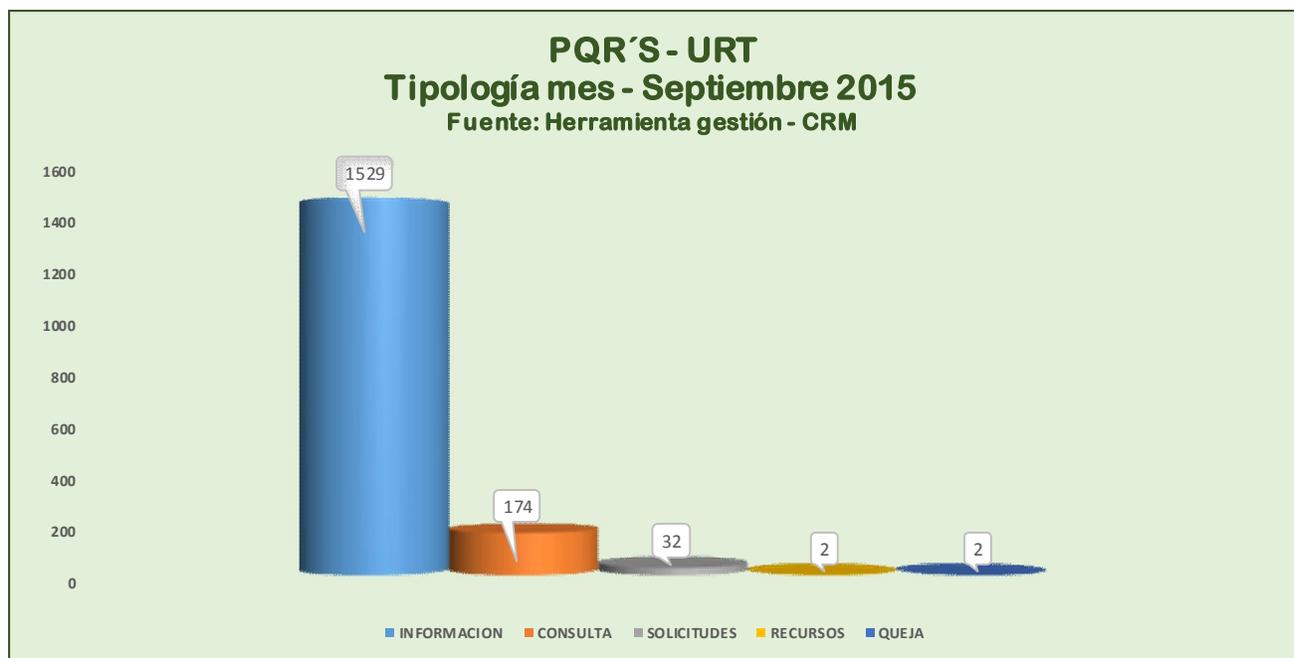


Grafico 3 - Comportamiento por Tipo de solicitud Septiembre 2015

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 las siguientes gráficas:



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:

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	TOTAL GENERAL
INFORMACION A JUZGADOS LEY 1561	327	754	604	782	946	699	857	655	854	6478
OTROS	357	417	218	25	41	19	29	148	206	1460
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	108	76	129	131	144	168	202	115	169	1242
INFORMACION GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION	25	39	151	149	202	111	119	95	95	986
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAF	71	162	221	92	88	118	133	17	25	927
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	24	18	30	83	71	65	78	110	60	539
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	26	44	43	38	64	56	49	62	56	438
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE	3	1	7	63	42	36	47	53	63	315
SOLICITUD - REQUERIMIENTO FUERZA PUBLICA		1	15	43	32	34	22	16	42	205
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014	1	5	8	65	23	17	24	17	19	179
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	19	15	23	13	17	9	11	25	20	152
SOLICITUD - RECONOCIMIENTO APODERADO/TERCER OPOSITOR	2		2	12	39	25	26	12	18	136
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	3	4	7	12	14	16	3	16	54	129
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	6	10	8	7	13	8	5	69
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	16	5	10	8	9	1	9	60
ACCIONES DE TUTELA	6	3	6	8	9	9	1	12	3	57
SOLICITUD - UNP		1	4	11	9	6	10	1		42
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR		1	4	8	7	9	4	5		38
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5		6	2	8	2		6	6	35
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	1	13	4	6	3	3	2	34
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	9				7	1	31
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT	1	3	7	2	4			1	8	26
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	1	8	2	5	1	1	24
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	4	2	4	2	1	1	24
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDÍGENAS Y ROM		5	5	3	5	2	2	1		23
CONVOCATORIAS			2	4	4	2		1	9	22
DESISTIMIENTO				3	6	4	3			16

El 47% 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.

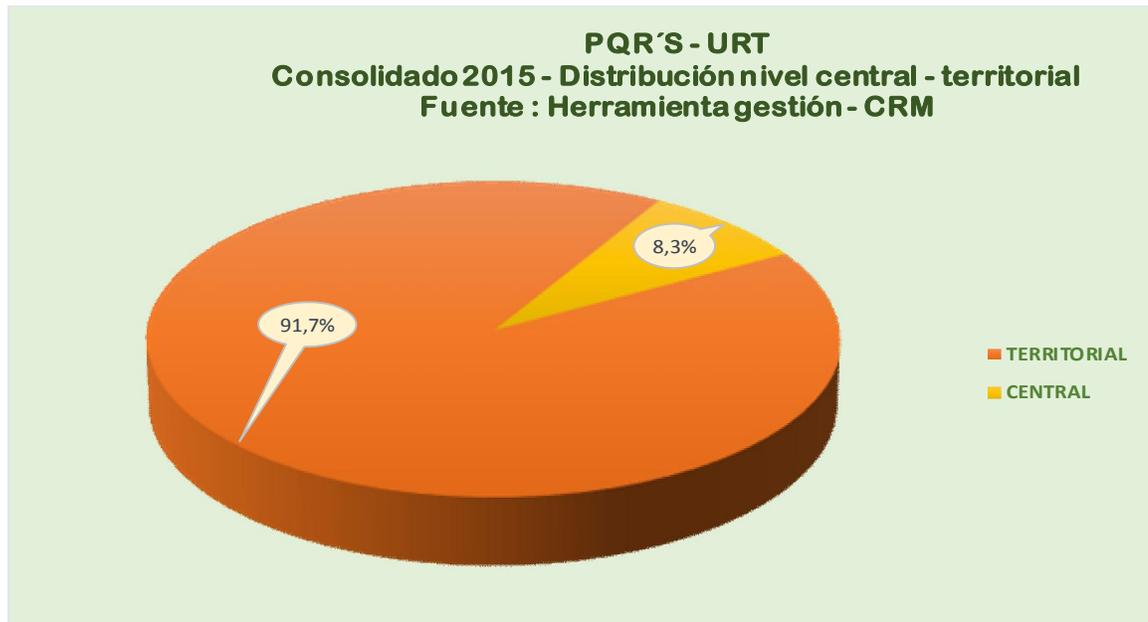


Grafico 5 - Distribución PQR por nivel Territorial y Central

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

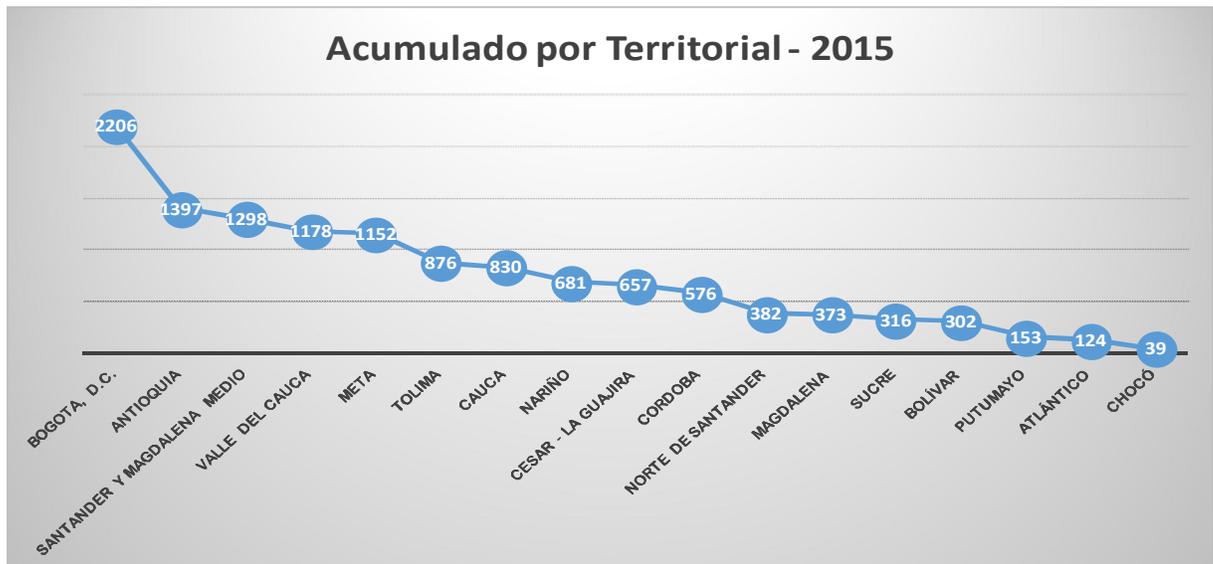


Grafico 6- Consolidado por Territorial

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

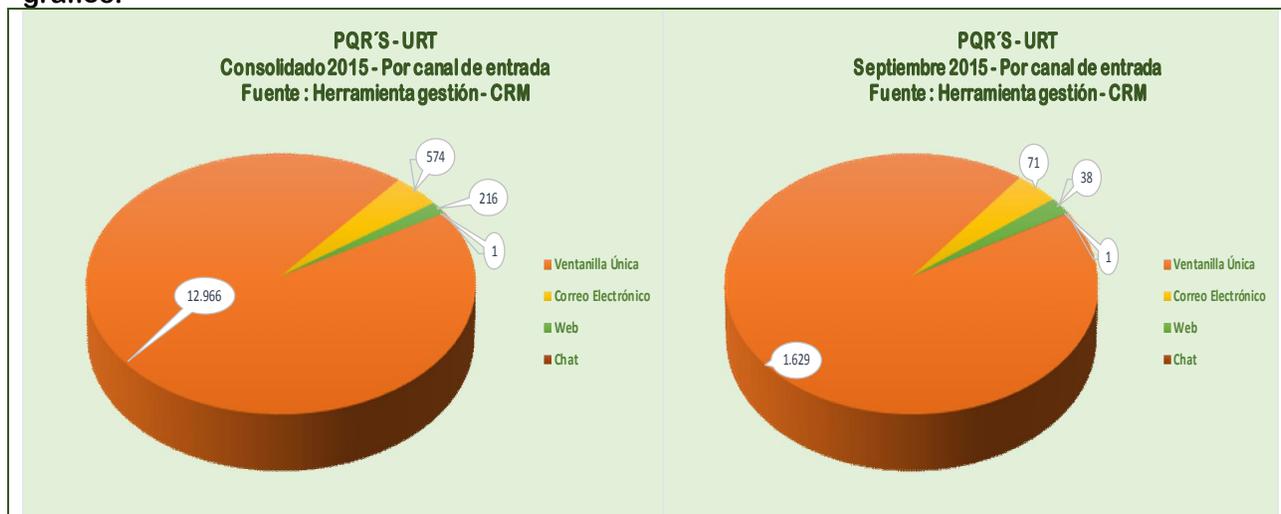


Gráfico 7- mes y consolidado canal entrada

❖ NIVEL TERRITORIAL SEPTIEMBRE / 2015

Las 1.222 solicitudes asignadas por competencia al nivel Territorial en el mes de Septiembre, se distribuyeron por Territorial, así:

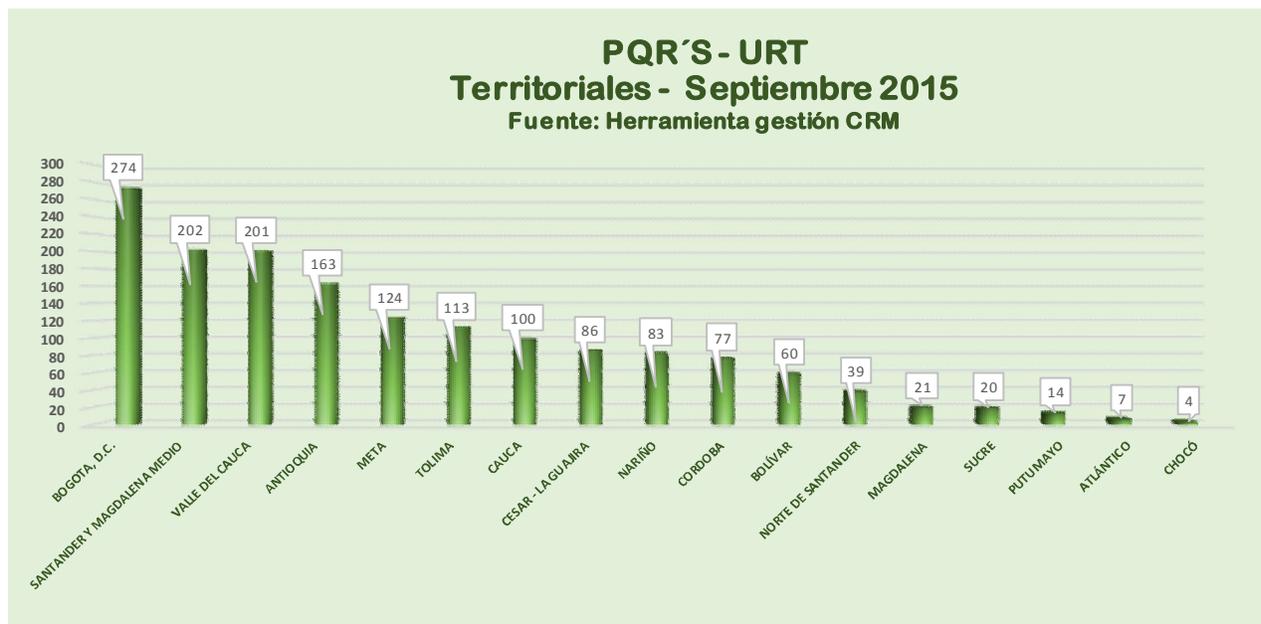


Gráfico 8 - Estadística PQR recibidas por Territorial

El comportamiento de septiembre de 2015, presenta la misma tendencia del consolidado siendo la Territorial Bogotá la que mayor número de solicitudes recibe, Para septiembre la Territorial Bogotá, con el 17.25% seguida de Santander y Magdalena Medio con el 12.72% las sedes que mayor volumen de solicitudes recibieron en septiembre.

Por tipología, las 1.588 solicitudes recibidas en el mes de Septiembre y asignadas al nivel Territorial presentó la siguiente distribución:

Tabla 3- PQR's Territoriales Septiembre por Tipología

Etiquetas de fila	INFORMACION	CONSULTA	SOLICITUDES	QUEJA	Total general
BOGOTA, D.C.	269	5			274
BOGOTA, D.C.	269	5			274
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	186	16			202
AGUACHICA	7	2			9
BARRANCABERMEJA	30	7			37
BUCARAMANGA	148	7			155
SAN MARCOS	1				1
VALLE DEL CAUCA	191	10			201
PEREIRA	97	5			102
SANTIAGO DE CALI	94	5			99
ANTIOQUIA	135	27	1		163
APARTADO	52	18			70
CAUCASIA	3				3
MEDELLIN	80	9	1		90
META	84	40			124
VILLAVICENCIO	84	40			124
TOLIMA	106	6	1		113
IBAGUE	106	6	1		113
CAUCA	98	2			100
POPAYAN	98	2			100
CESAR - LA GUAJIRA	64	19	3		86
VALLEDUPAR	64	19	3		86
NARIÑO	82	1			83
PASTO	80	1			81
TUMACO	2				2
CORDOBA	71	5		1	77

Etiquetas de fila	INFORMACION	CONSULTA	SOLICITUDES	QUEJA	Total general
MONTERIA	71	5		1	77
BOLÍVAR	46	12	2		60
CARMEN DE BOLIVAR	21	6	2		29
CARTAGENA DE INDIAS	25	6			31
NORTE DE SANTANDER	36	2	1		39
CUCUTA	36	2	1		39
MAGDALENA	20		1		21
SANTA MARTHA	20		1		21
SUCRE	17	2	1		20
SINCELEJO	17	2	1		20
PUTUMAYO	12	1	1		14
MOCOA	12	1	1		14
ATLÁNTICO	5	1	1		7
BARRANQUILLA	5	1	1		7
CHOCÓ	3	1			4
QUIBDO	3	1			4
Total general	1.425	150	12	1	1.588

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

Tabla 4- Días promedio respuesta Territorial por Tipología

Etiquetas de fila	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	Total general
ANTIOQUIA	9	9	1	9
APARTADO	6	8		7
CAUCASIA		13		13
MEDELLIN	14	10	1	11
ATLÁNTICO		7		7
BARRANQUILLA		7		7
BOGOTÁ, D.C.	9	8		8
BOGOTÁ, D.C.	9	8		8
BOLÍVAR	11	7		8
CARMEN DE BOLIVAR	11	8		10
CARTAGENA DE INDIAS	11	7		8

Etiquetas de fila	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	Total general
CAUCA	3	4		4
POPAYAN	3	4		4
CESAR - LA GUAJIRA	10	6	10	8
VALLEDUPAR	10	6	10	8
CORDOBA	10	12		12
MONTERIA	10	12		12
MAGDALENA		5		5
SANTA MARTHA		5		5
META	18	18		18
VILLAVICENCIO	18	18		18
NARIÑO		10		10
PASTO		10		10
NORTE DE SANTANDER		3		3
CUCUTA		3		3
PUTUMAYO	14	12	1	11
MOCOA	14	12	1	11
SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	10	7		8
AGUACHICA	7	9		9
BARRANCABERMEJA	12	7		8
BUCARAMANGA	8	7		7
SAN MARCOS		11		11
SUCRE		12		12
SINCELEJO		12		12
TOLIMA	11	12		12
IBAGUE	11	12		12
VALLE DEL CAUCA	3	9		9
PEREIRA	3	13		12
SANTIAGO DE CALI		8		8
Total general	12	9	6	9

❖ NIVEL CENTRAL SEPTIEMBRE / 2015

Para el nivel central fueron asignadas por competencia 134 solicitudes distribuidas por dependencia así:

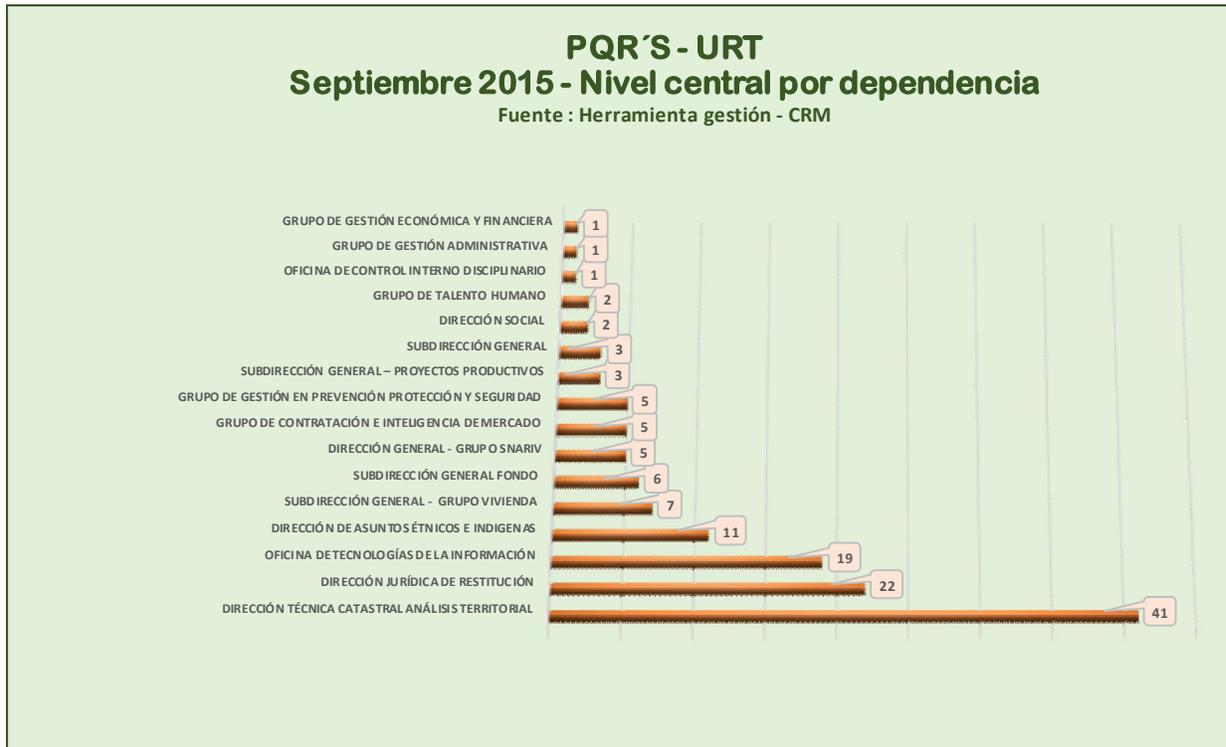


Grafico 9 - Distribución de PQR nivel central por dependencia

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

Tabla 5- Movimiento por Tipología

Etiquetas de fila	CONSULTA	INFORMACION	QUEJA	SOLICITUDES	Total general
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	18	5		18	41
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	1	21			22
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	5	14			19
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS		11			11
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA		7			7
SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		6			6

Etiquetas de fila	CONSULTA	INFORMACION	QUEJA	SOLICITUDES	Total general
DIRECCIÓN GENERAL - GRUPO SNARIV		5			5
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO		5			5
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		3		2	5
SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS		3			3
SUBDIRECCIÓN GENERAL		3			3
DIRECCIÓN SOCIAL		2			2
GRUPO DE TALENTO HUMANO		2			2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		1
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		1			1
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA		1			1
Total general	24	89	1	20	134

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

Tabla 6- días promedio respuesta por tipología nivel central

Etiquetas de fila	CONSULTA	INFORMACION	SOLICITUDES	Total general
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDÍGENAS		5		5
DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN		9		9
DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	7	4	9	8
GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO		6		6
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		12		12
GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA(2429)		15		15
GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		12	3	8
GRUPO DE TALENTO HUMANO		13		13
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	16	9		12
SUBDIRECCIÓN GENERAL - GRUPO VIVIENDA		6		6
SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		13		13
Total general	13	8	9	9