



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

Al cierre de Febrero 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	944	1.471											

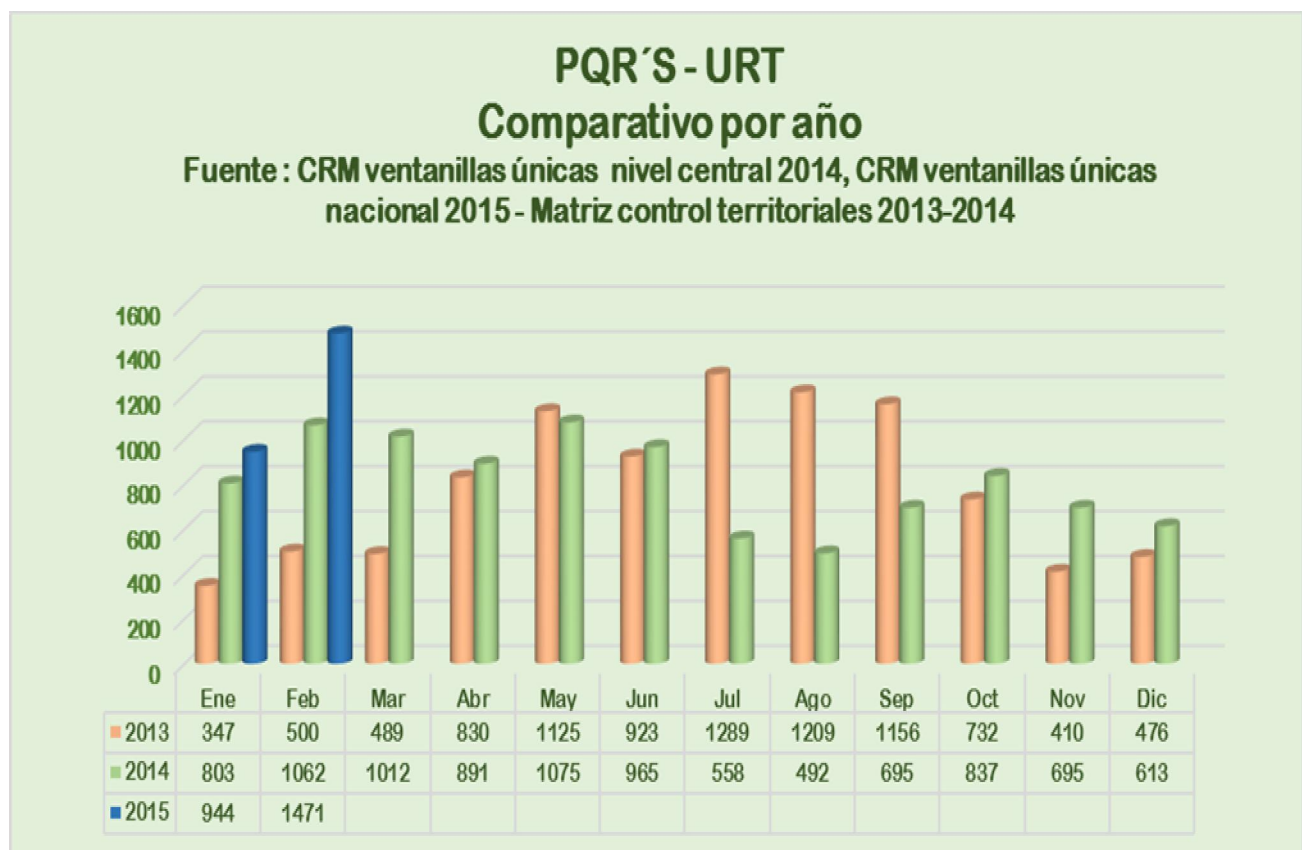


Gráfico 1- Comparativo 2013 – 2015



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 Síganos en: @URestitucion @RicardoSabogalU

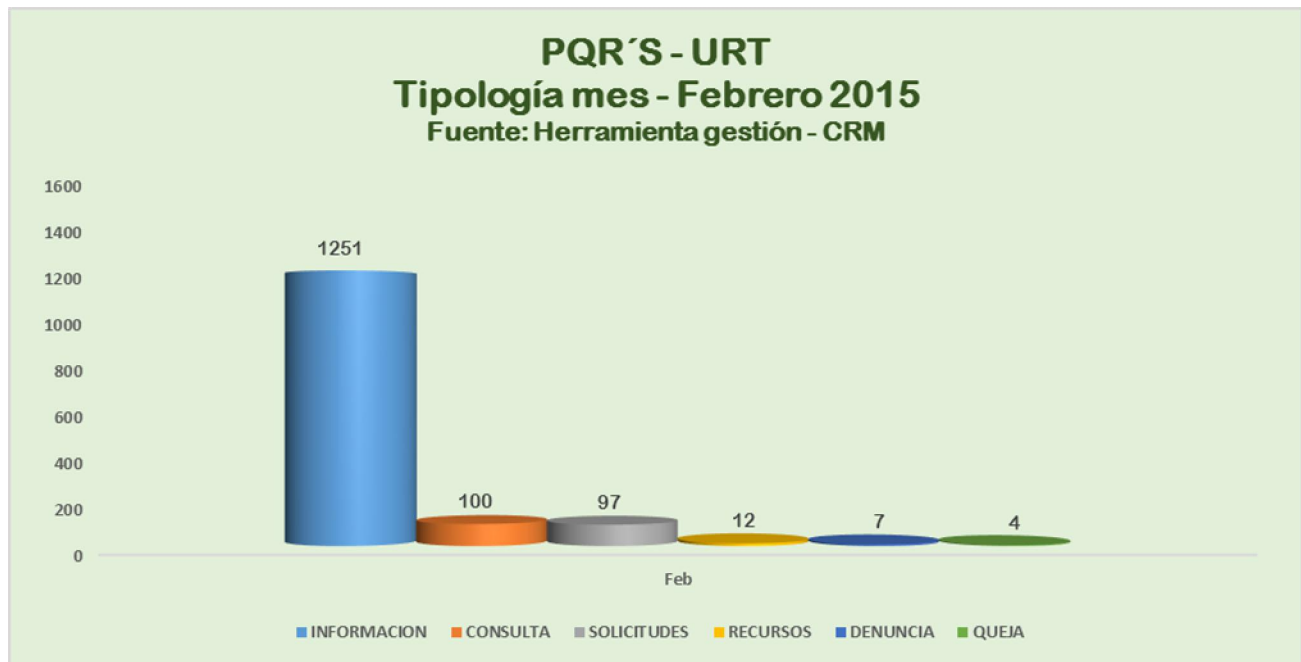


Gráfico 2- Comportamiento por Tipo de solicitud Febrero 2015

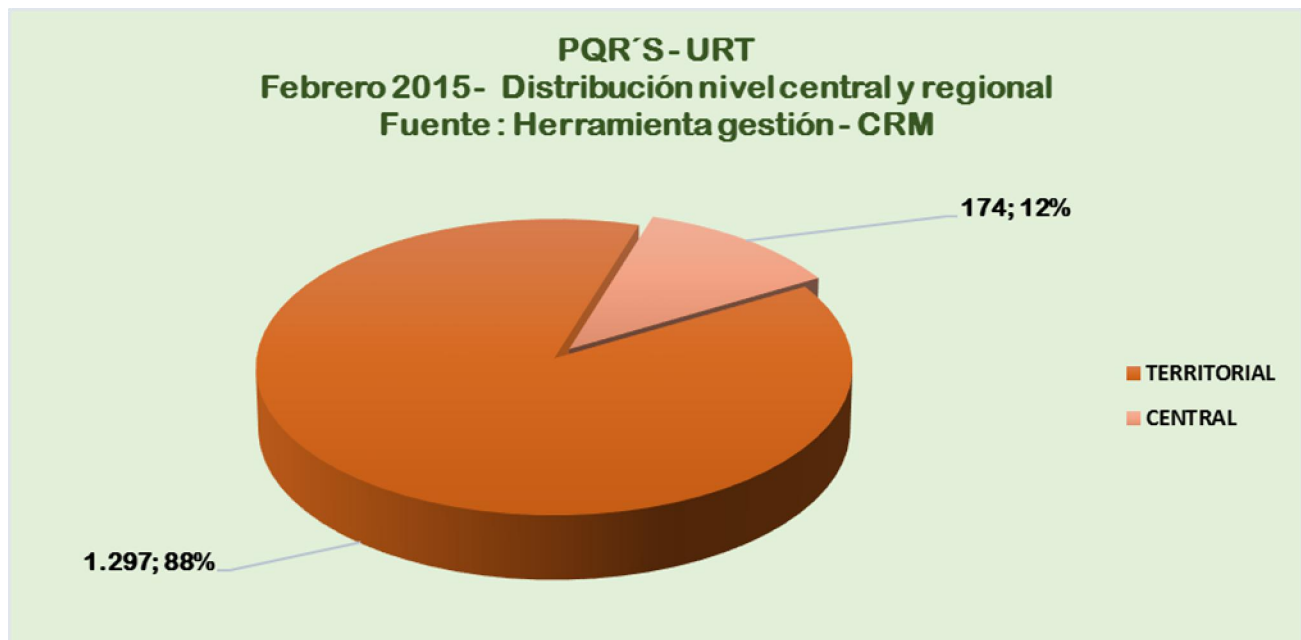


Gráfico 3- Distribución PQR por nivel Territorial y Central

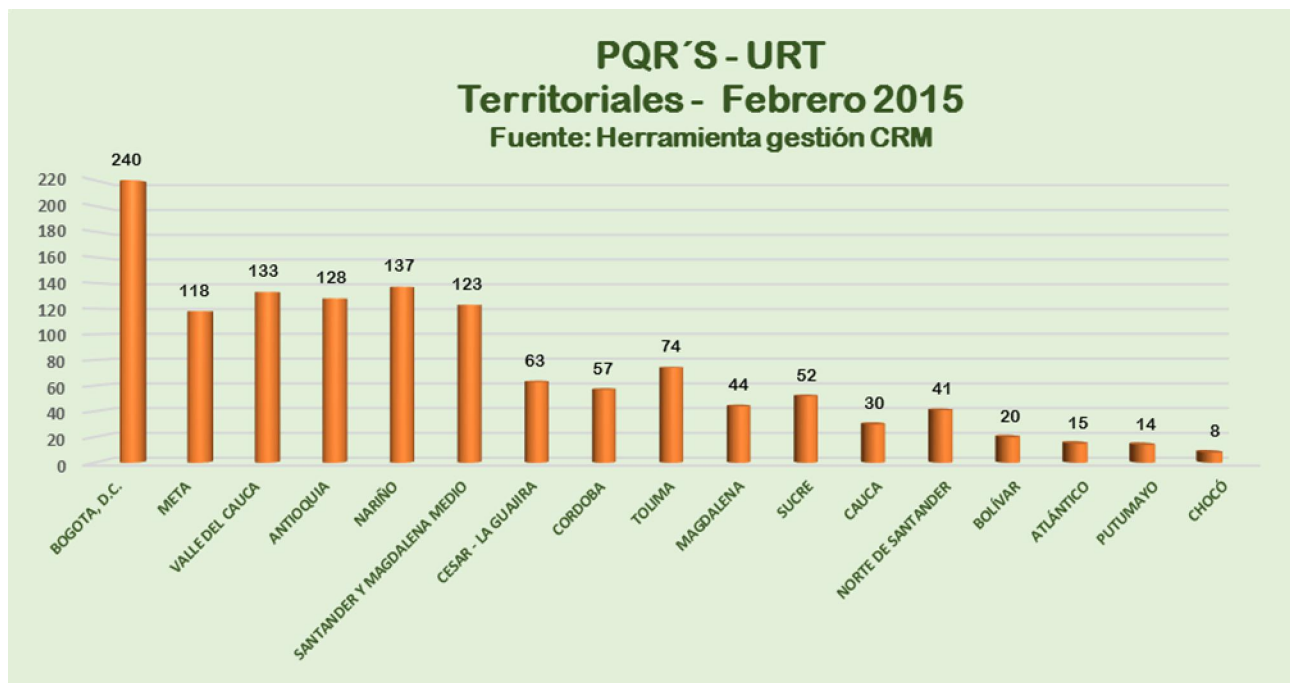


Gráfico 4- Estadística PQR recibidas por Territorial

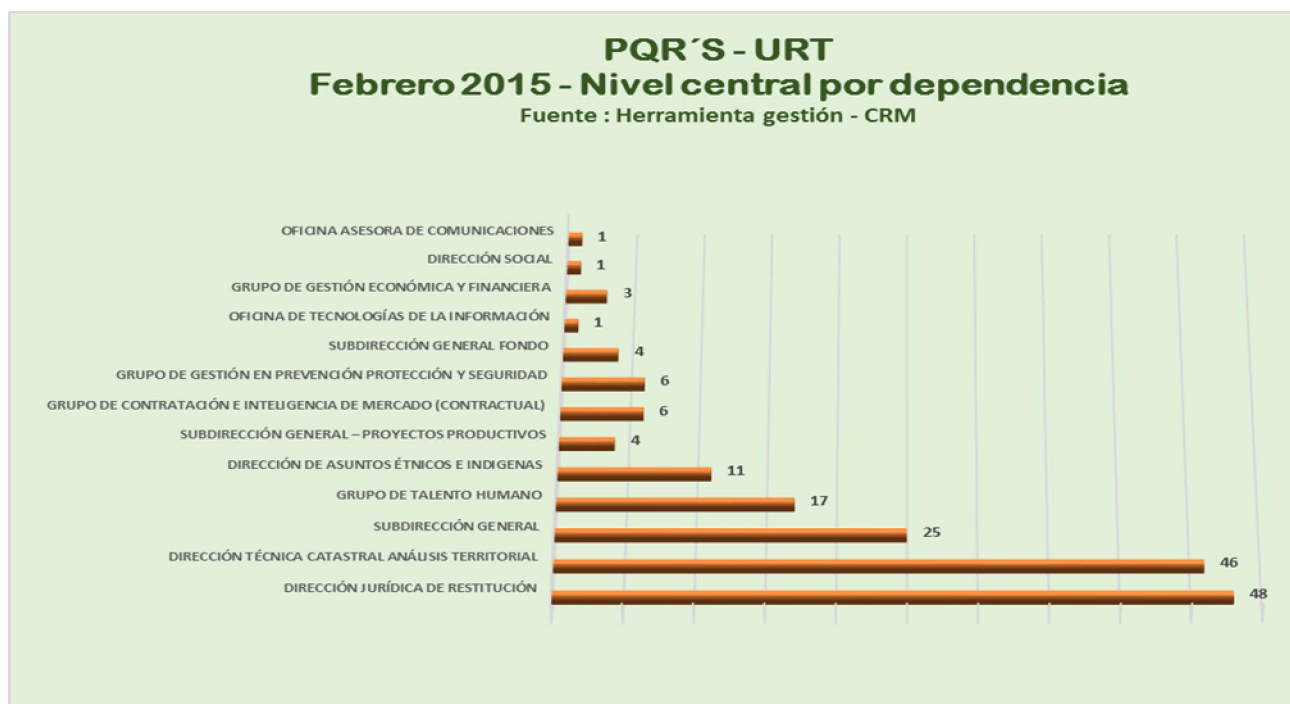


Gráfico 5- Distribución de PQR nivel central por dependencia

Tabla 2- Consolidado por mes por Temática

PQR'S - URT INFORMACION CONSOLIDADA POR TEMATICA

Fuente : CRM - Herramienta gestión CRM / Corte a Febrero 2015

TEMATICA	Ene	Feb	TOTAL	%
INFORMACIÓN A JUZGADOS LEY 1561	312	709	1.021	42,3%
OTROS	354	398	752	31,1%
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAF	67	155	222	9,2%
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	99	71	170	7,0%
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	25	43	68	2,8%
INFORMACIÓN GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION)	23	32	55	2,3%
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	20	15	35	1,4%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	16	15	31	1,3%
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	12	0,5%
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	6	6	12	0,5%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDIGENAS Y ROM		5	5	0,2%
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	2	4	6	0,2%
ACCIONES DE TUTELA	4	3	7	0,3%
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	6	0,2%
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		2	2	0,1%
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	0,1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1	2	0,1%
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	2	0,1%
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		1	1	0,0%
REQUERIMIENTOS ECOPETROL SOBRE INMUEBLES	1		1	0,0%
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT	1		1	0,0%
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	0,0%
TOTAL GENERAL	944	1.471	2.415	100,0%

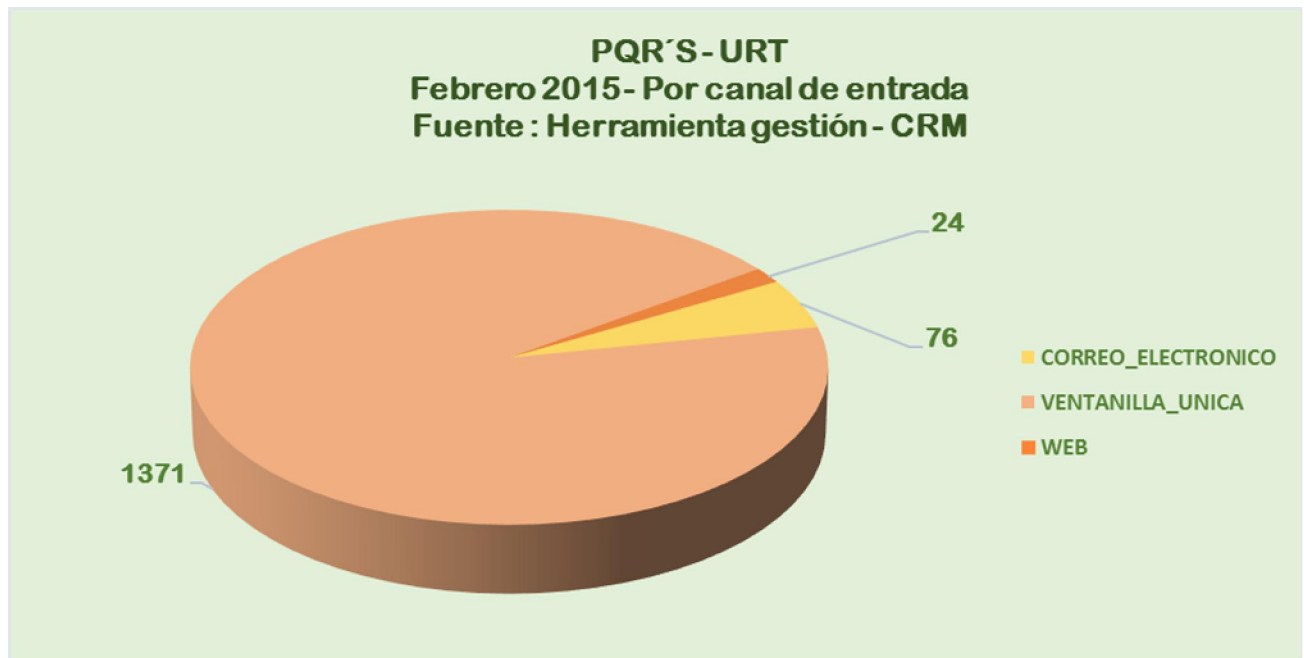


Gráfico 6- Distribución por canal de atención

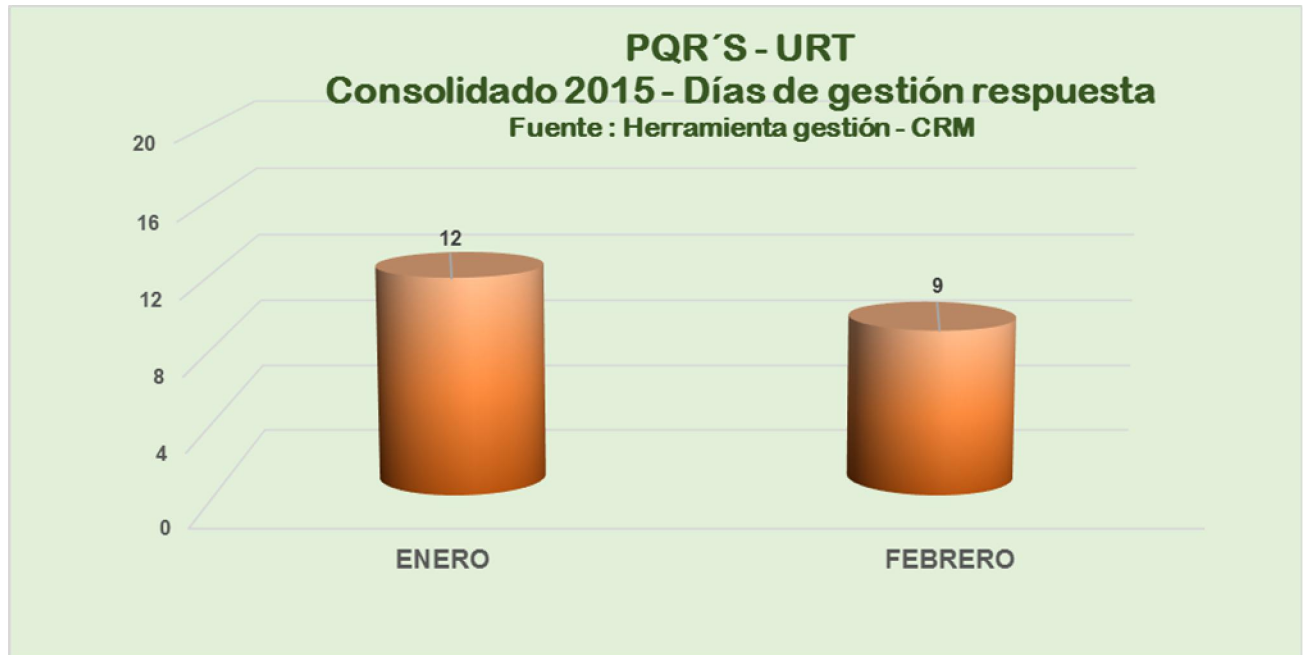


Gráfico 7 - Días promedio de gestión URT



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

Nivel	Nombre Territorial ó dependencia nivel central	ENERO	FEBRERO	Total general
CENTRAL	DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDIGENAS	18		18
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	17		17
	DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	17	12	15
	SUBDIRECCIÓN GENERAL	14	13	14
	DIRECCIÓN SOCIAL	15	4	11
	GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO (CONTRACTUAL)	9	12	10
	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2	17	10
	DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	9	9	9
	GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA		7	7
	SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS	7		7
	SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		5	5
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	3	2	2
	GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	1		1
	Total CENTRAL		10	8
TERRITORIAL	META	17	12	16
	ATLÁNTICO	22	5	16
	TOLIMA	16	15	15
	MAGDALENA	17	9	14
	NORTE DE SANTANDER	17	12	13
	CORDOBA	15	9	12
	VALLE DEL CAUCA	12	10	11
	SUCRE	17	7	11
	CAUCA	12	9	10
	BOGOTA, D.C.	9	10	9
	ANTIOQUIA	9	9	9
	PUTUMAYO	11	7	9
	CESAR - LA GUAJIRA	8	9	9
	BOLÍVAR	8	8	8
	SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	10	7	8
	NARIÑO	8	8	8
	CHOCÓ	8	2	4
	Total TERRITORIAL		12	9
Total general		12	9	11



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