



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

Al cierre de Marzo 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	960	1.539	1.505										4.004

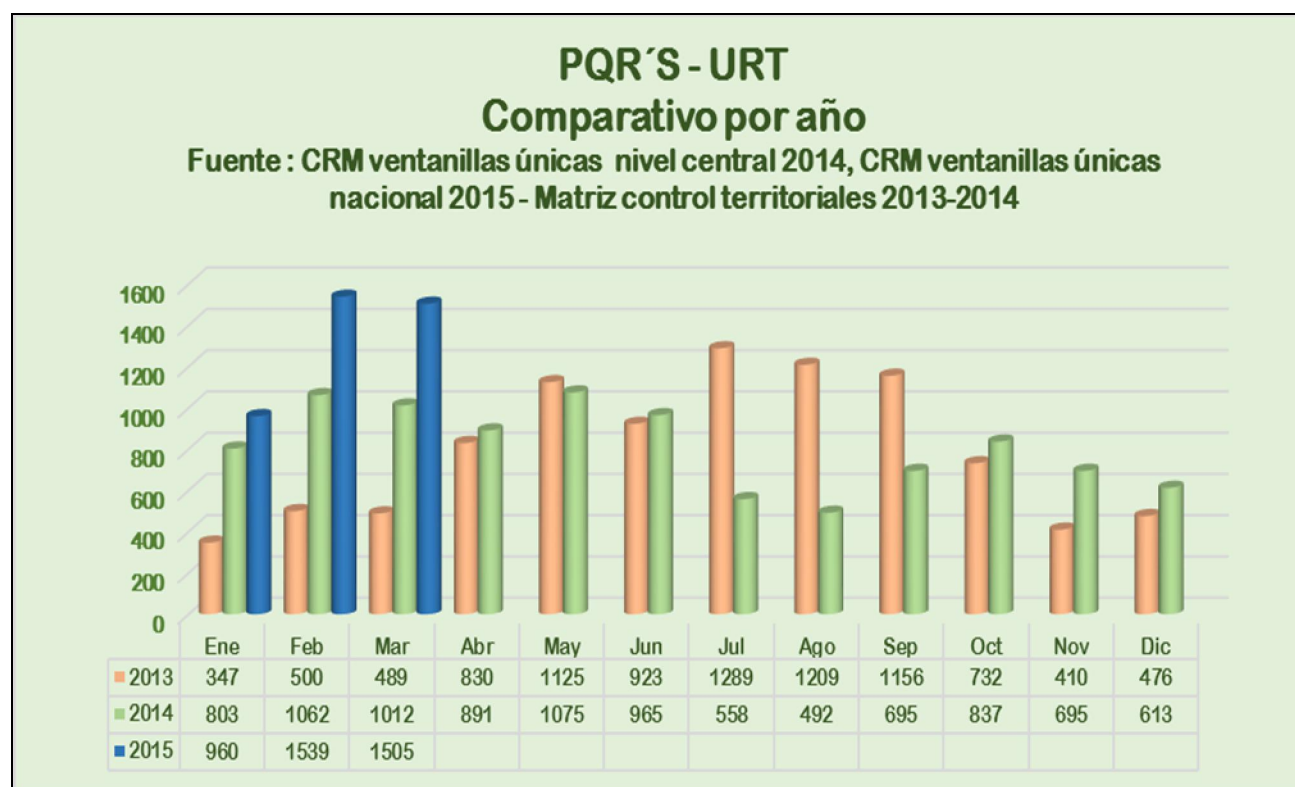


Gráfico 1- Comparativo 2013 – 2015



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

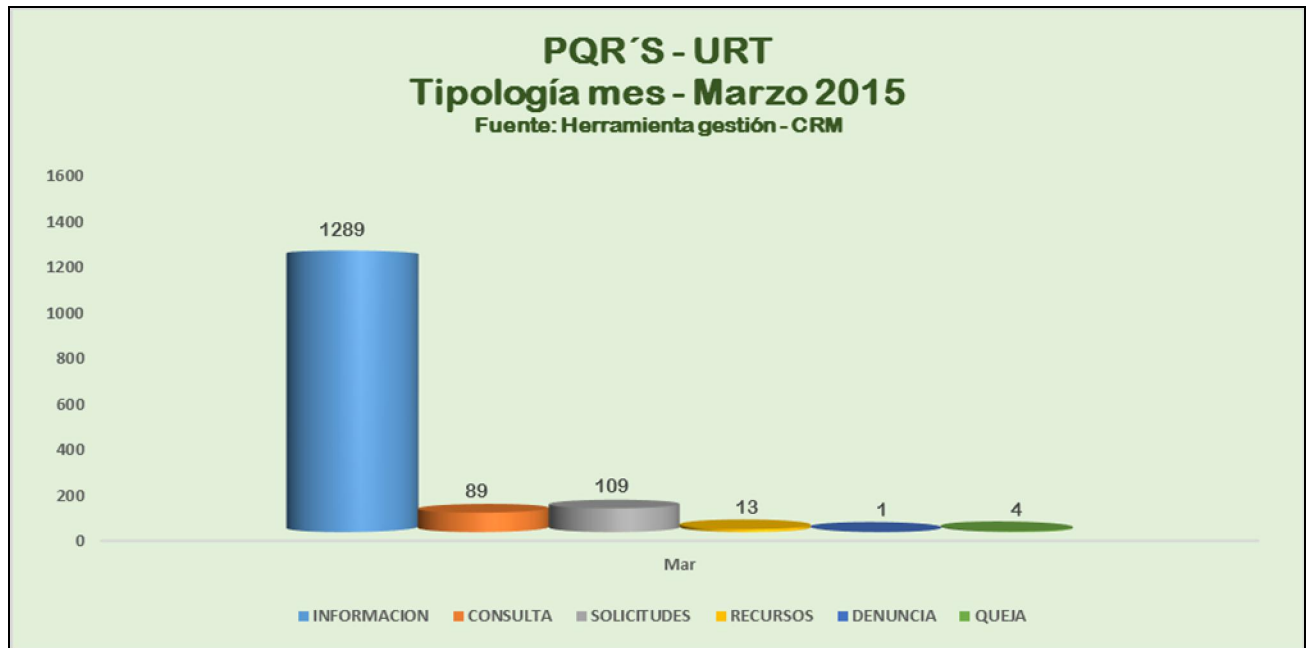


Gráfico 2- Comportamiento por Tipo de solicitud Marzo 2015

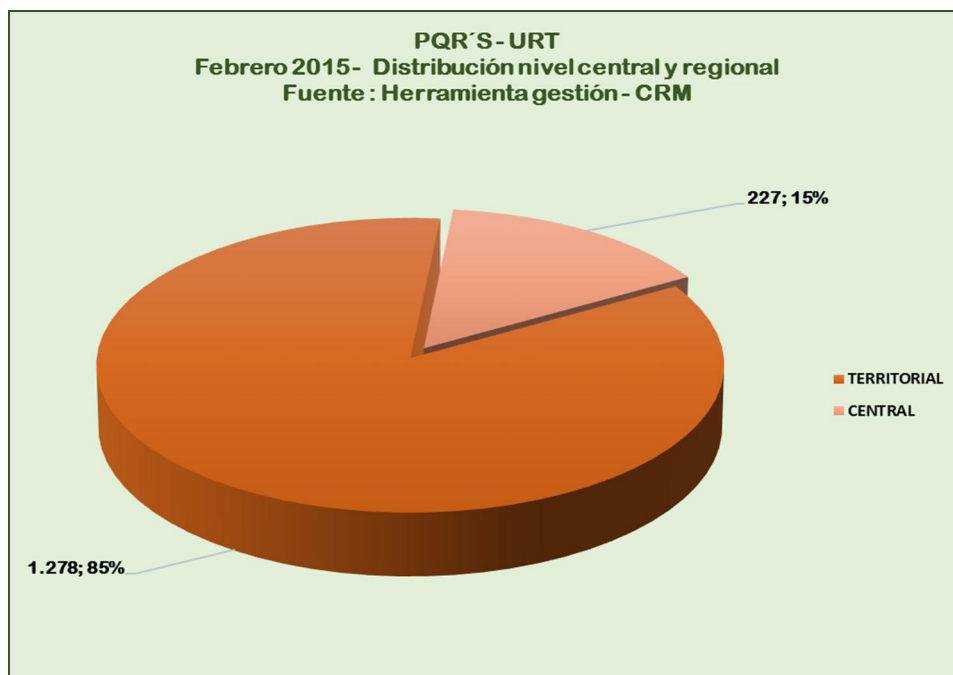


Gráfico 3- Distribución PQR por nivel Territorial y Central

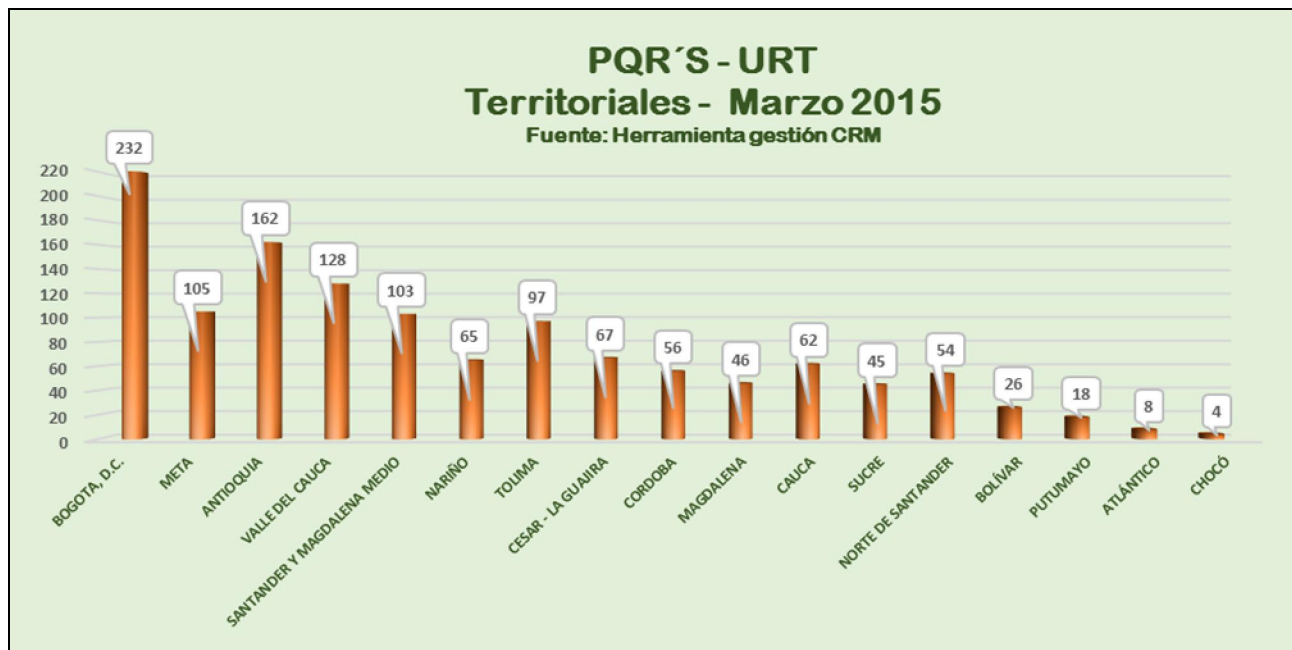


Gráfico 4- Estadística PQR recibidas por Territorial

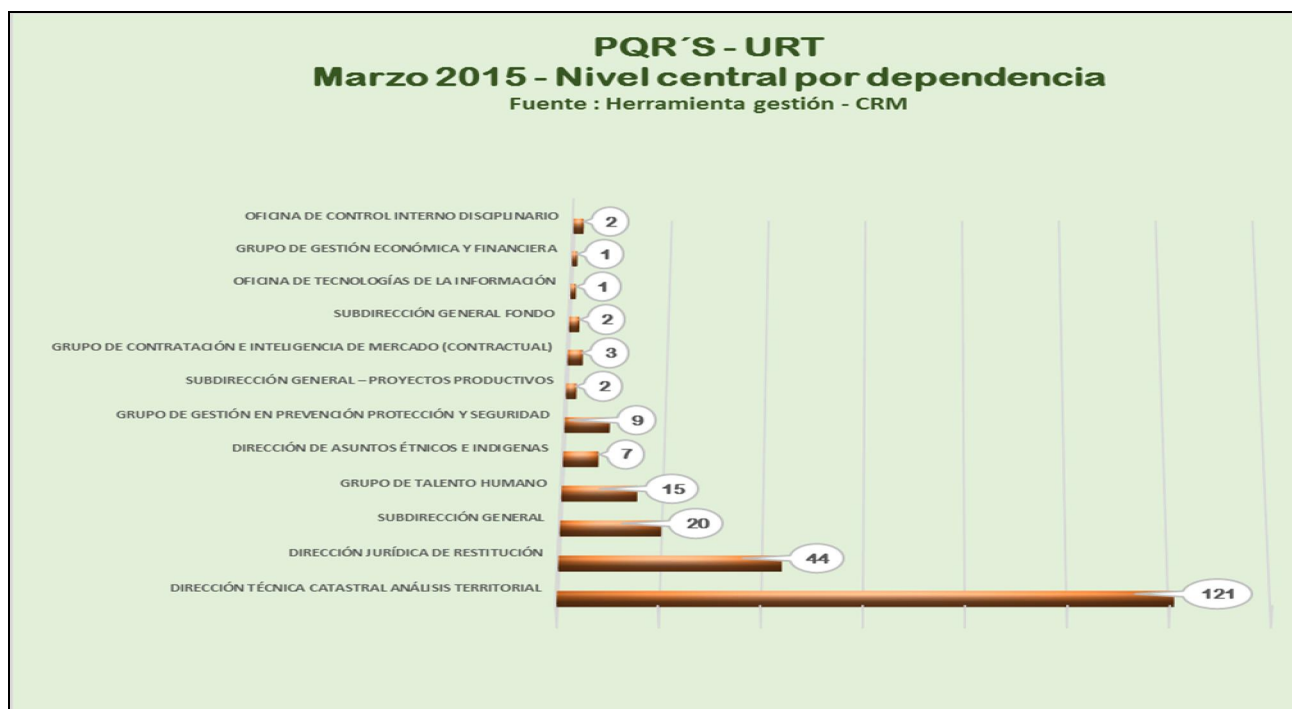


Gráfico 5- Distribución de PQR nivel central por dependencia



Tabla 2- Consolidado por mes Temática

PQR'S - URT INFORMACION CONSOLIDADA POR TEMATICA

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

TEMATICA	Ene	Feb	Mar	Total	%
INFORMACIÓN A JUZGADOS LEY 1561	318	747	588	1.653	41,3%
OTROS	359	415	216	990	24,7%
PETICIONES DE TERCEROS SOBRE SOLICITUDES DE INSCRIPCION DE UN PREDIO EN EL RTDAI	68	159	218	445	11,1%
SOLICITUDES DE ESTADO ACTUAL DEL TRAMITE DE INSCRIPCION	100	75	127	302	7,5%
SOLICITUD DE RESTITUCION DE TIERRAS	25	44	43	112	2,8%
INFORMACIÓN GENERAL DEL TRAMITE DE RESTITUCION)	24	37	148	209	5,2%
NOTIFICACIONES Y/O COMUNICACIONES DESPACHOS JUDICIALES	19	15	23	57	1,4%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS ORGANISMOS DE CONTROL	17	15	25	57	1,4%
SOLICITUDES DE PROTECCIÓN PREDIAL (LEY 387 DE 1997) - PERSONA NATURAL	6	6	6	18	0,4%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RESPECTO DE COMUNIDADES ÉTNICAS, INDIGENAS Y ROM		5	5	10	0,2%
SOLICITUDES DE FISCALIAS (POSTULADOS LEY DE JUSTICIA Y PAZ)		4	10	14	0,3%
SOLICITUDES DE PROTECCION PERSONAL	2	4	7	13	0,3%
ACCIONES DE TUTELA	6	3	5	14	0,3%
QUEJAS INTERNAS - NIVEL TERRITORIAL	4	2	4	10	0,2%
COMUNICACIONES INFORMATIVAS DE OTRAS ENTIDADES		2	15	17	0,4%
ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA PROYECTOS PRODUCTIVOS	1	2	3	6	0,1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS DE TRIBUNAL	1	1		2	0,0%
Solicitud-UNP		1	4	5	0,1%
RECURSOS DE REPOSICION CONTRA RESOLUCIONES DE LA URT	5	1	8	14	0,3%
SOLICITUDES DE PROTECCION PREDIAL (LEY 37)	1	1	1	3	0,1%
Convocatorias			2	2	0,0%
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA	1		1	2	0,0%
Solicitud - Requerimiento Fuerza Pública			13	13	0,3%
LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR			1	1	0,0%
SOLICITUD COPIAS EXPEDIENTE			6	6	0,1%
SOLICITUDES / REQUERIMIENTOS CONTROL POLITICO			8	8	0,2%
AMBIENTAL Decreto 2041 de 2014			7	7	0,2%
SOLICITUDES PARA INCLUSION EN PROGRAMAS DE SUBSIDIO DE VIVIENDA	1			1	0,0%
Solicitud-Reconocimiento apoderado/tercer opositor			2	2	0,0%
SOLICITUDES RESPECTO DE ALIVIO DE PASIVOS			2	2	0,0%
RESPUESTA DE ENTIDADES A LA URT	1		7	8	0,2%
REQUERIMIENTOS ECOPETROL SOBRE INMUEBLES	1			1	0,0%
Total general	960	1.539	1.505	4.004	100,0%



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

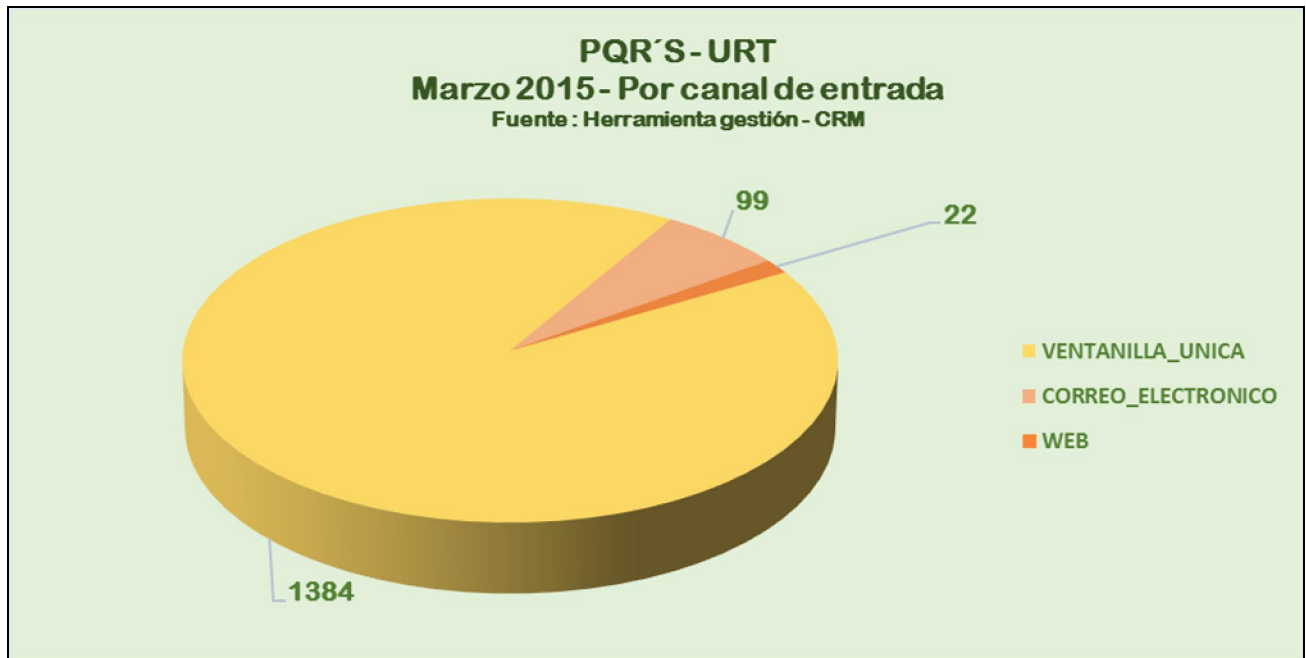


Gráfico 6- Distribución por canal de atención



Gráfico 2- Días promedio respuesta

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

Nivel	TERRITORIAL / DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR
CENTRAL	DIRECCIÓN DE ASUNTOS ÉTNICOS E INDIGENAS	18	26	
	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	17		
	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		17	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL FONDO		17	
	SUBDIRECCIÓN GENERAL	15	16	
	DIRECCIÓN TÉCNICA CATASTRAL ANÁLISIS TERRITORIAL	17	16	10
	GRUPO DE CONTRATACIÓN E INTELIGENCIA DE MERCADO (CONTRACTUAL)	9	13	16
	DIRECCIÓN JURÍDICA DE RESTITUCIÓN	11	13	6
	DIRECCIÓN SOCIAL	15	4	
	GRUPO DE TALENTO HUMANO	15	10	5
	GRUPO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA		9	
	GRUPO DE GESTIÓN EN PREVENCIÓN PROTECCIÓN Y SEGURIDAD		10	5
	SUBDIRECCIÓN GENERAL – PROYECTOS PRODUCTIVOS	5		
	Total CENTRAL		13	14
TERRITORIAL	TOLIMA	17	23	3
	META	17	15	15
	ATLÁNTICO	22	8	
	MAGDALENA	19	13	6
	SUCRE	17	14	10
	NORTE DE SANTANDER	24	14	12
	CORDOBA	16	12	10
	VALLE DEL CAUCA	15	13	8
	BOLÍVAR	12	13	11
	PUTUMAYO	11	15	8
	CESAR - LA GUAJIRA	9	12	11
	ANTIOQUIA	12	11	8
	BOGOTA, D.C.	11	10	7
	SANTANDER Y MAGDALENA MEDIO	11	9	7
	CAUCA	12	10	6
	NARIÑO	8	8	6
	CHOCÓ	8	3	
Total TERRITORIAL		13	12	8
Promedio trimestre		13	12	8