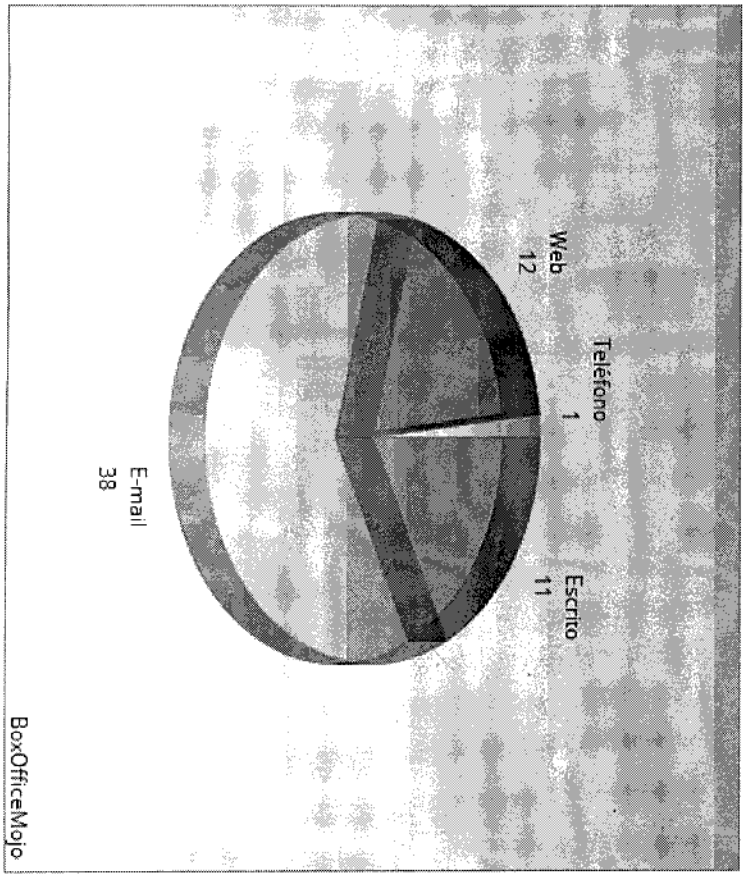




INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD: METROVIVIENDA		SECTOR: HABITAT	
PERIODO DEL INFORME:	01 DE ENERO	31 DE ENERO	



RECIBIDOS

Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro 62

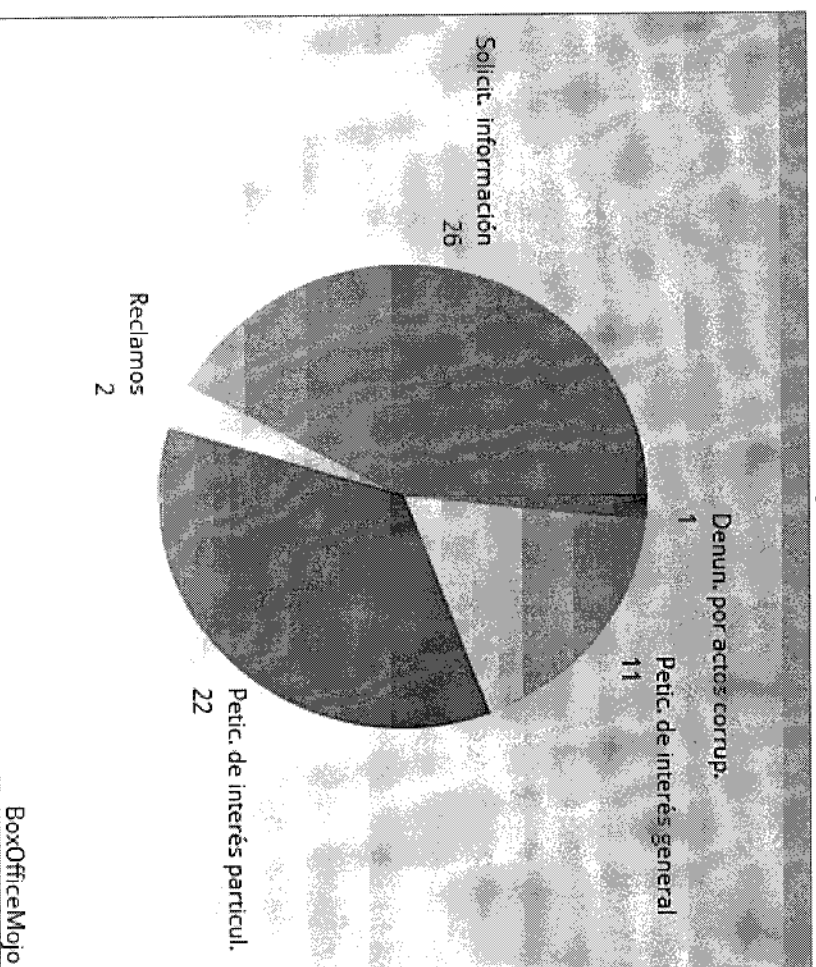
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQRS

Escrito	11	17,74%
E-mail	38	61,29%
Web	12	19,35%
Teléfono	1	1,61%
		100,00%

Análisis

Se recibieron 62 requerimientos, 38 ingresaron vía e-mail, 11 por escrito, 1 Vía telefónica en la línea 195 y 12 vía web. El 73,53% de los peticionarios utilizan más el correo electrónico para enviar sus peticiones.

Total de Requerimientos Recibidos por Tipología PQRS



Logo Entidad que Realiza el Informe

Tipología	RECIBIDOS	%
Denuncias por actos de corrupción	1	1,61%
Petición de interés general	11	17,74%
Petición de interés particular	22	35,48%
Reclamos	2	3,23%
Solicitud de información	26	41,94%
	62	100,00%

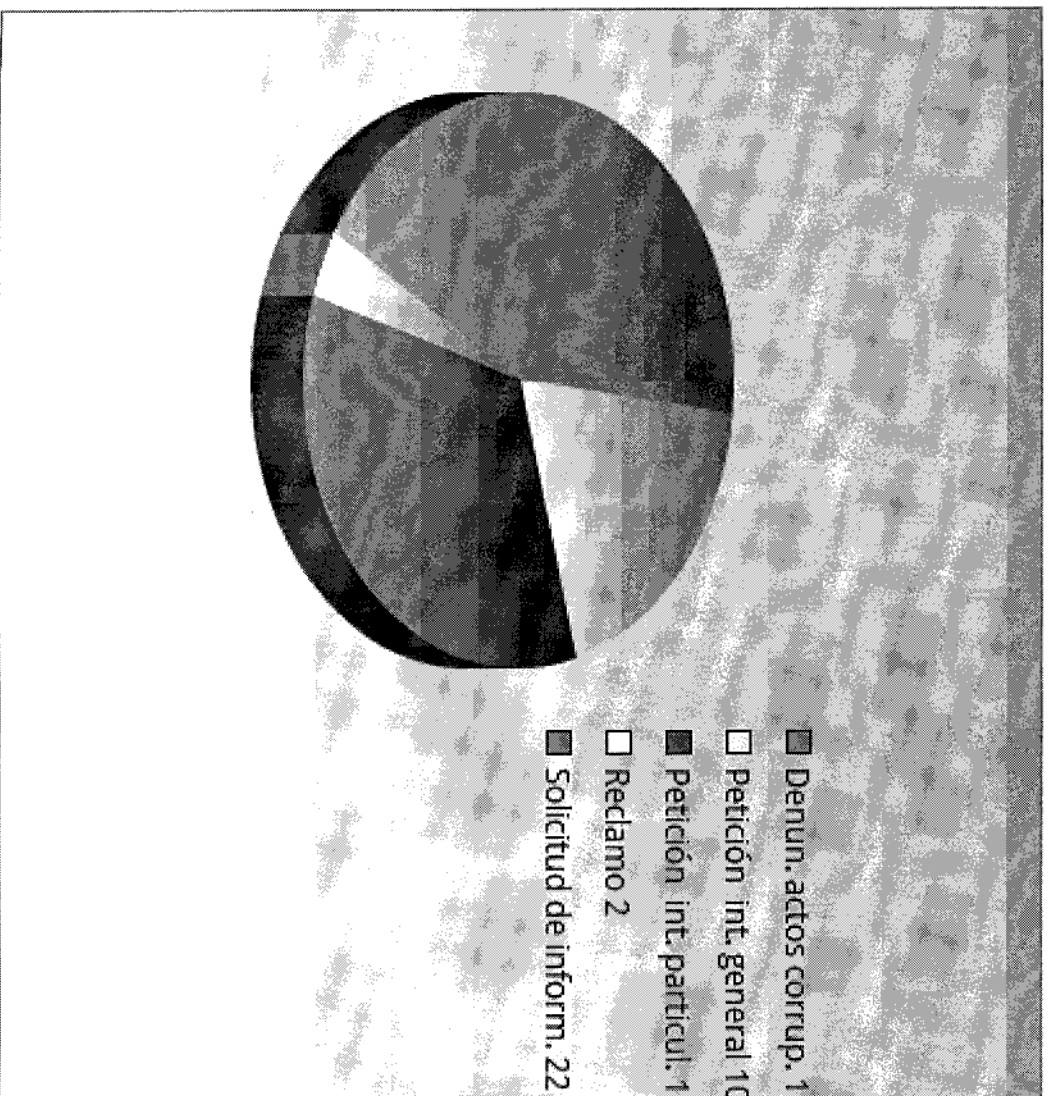
Análisis

Se recibieron 62 requerimientos, 1 denuncia por actos de corrupción, 11 peticiones de interés general, 22 peticiones de interés particular, 2 reclamos y 26 solicitudes de información.



METROVIVIENDA
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN





METROVIVIENDA
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

TIPOLOGÍA	SOLUCIONADOS	%
Denuncias por actos de corrupción	1	1,89%
Petición de interés general	10	18,87%
Petición de interés particular	18	33,96%
Reclamo	2	3,77%
Solicitud de información	22	41,51%
	53	100,00%

Análisis

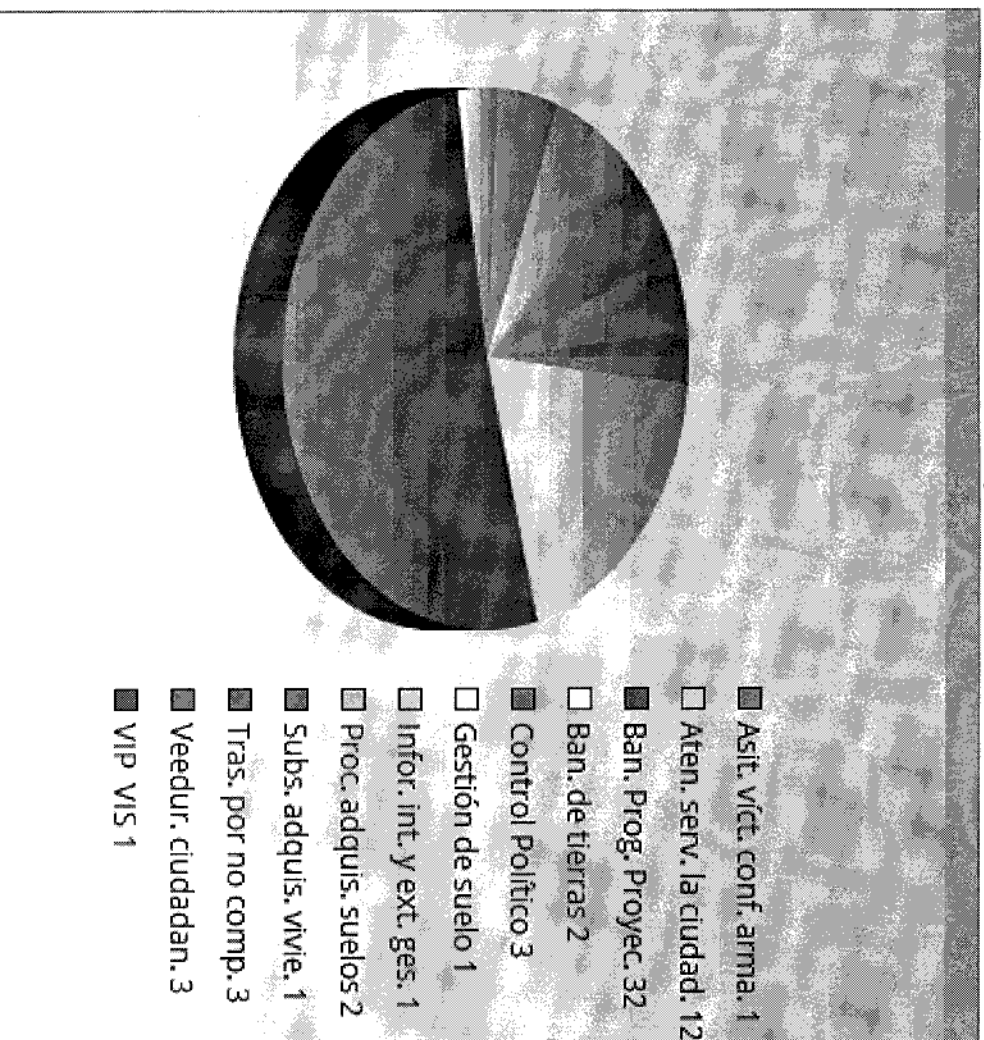
Del total de 62 requerimientos que se recibieron en este mes, a la fecha se ha dado solución a cincuenta y tres (53) los cuales corresponden al 85%, quedando pendientes nueve (9), que se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

La mayor concentración de requerimientos, según su tipología se presentó en solicitudes de información con un total de 22 que corresponden al (41,51%) de los solucionados. El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue entre 1 a 8 días hábiles.



METROVIVIENDA
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Total - Top 5 de Requerimientos 62

Top 5 de Requerimientos por Descriptor o subtema

(vacío)	SUBTEMA	RECIBIDOS	%
	Banco de Programas y Proyectos e	32	51,61%
	Atención y servicio a la ciudadanía	12	19,35%
	Control Político	3	4,84%
	Traslado por no competencia	3	4,84%
	Veedurías ciudadanas	3	4,84%
	Banco de tierras	2	3,23%
	Proceso de adquisición de suelos	2	3,23%
	Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado	1	1,61%
	Gestión de suelo	1	1,61%
	Información interna y externa de la gestión	1	1,61%
	Subsidio para adquisición de vivie	1	1,61%
	Vivienda de interés Prioritario -	1	1,61%
	Vivienda de interés social	1	1,61%
		62	100,00%

Análisis

La matriz despliega los principales subtemas que se presentaron durante este periodo, destacando el mayor número de peticiones en temas relacionados con Banco de programas y proyectos" con 32 que corresponden al (51.61%), que hacen referencia a solicitudes de vivienda en los Proyectos gestionados por Metrovivienda, "Atención y servicio a la ciudadanía" Solicitudes de información sobre traslados para provisión de VIS y VIP con 12 (19,35%). Le siguen en menor orden de solicitudes "Control político" con 3 (4,84%); "Traslado por no competencia" con 3 (4,84%); "Veedurías ciudadanas" con 3 (4,84%); "Banco de tierras" con 2 (3,23%); "Proceso de adquisición de suelos" con 2 (3,23); "Asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado" con 1 (1,61%); ; "Gestión de suelo" con 1 (1,61%); "Información interna y externa de la gestión" con 1 (1,61%); "Subsidio para adquisición de vivienda" con 1 (1,61%); "Vivienda de interés prioritario - Vivienda de interés social" con 1 (1,61%).



METROVIVIENDA
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Avances de las acciones de mejora.

Subtema	motivo que provocan la situación	Acción de mejora	Indicador	Fecha de ejecución de la acción
Solicitud de información sobre proyectos gestionados por Metrovivienda	Los ciudadanos creen que Metrovivienda asigna las viviendas de interés prioritario y de interés social.	Se les informa sobre los terrenos gestionados para los Proyectos de vivienda, los cuales una vez estructurados por Metrovivienda los enajenamos a constructores privados para que ellos desarrollen el Proyecto constructivo y comercialicen las viviendas por una parte, para el plan del Gobierno nacional de las cien mil viviendas gratis es igual al anterior con la diferencia de que las viviendas las entrega es el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio previo estudio de la condición de los desplazados y víctimas del conflicto armado		Permanente y a diario
Atención y servicio a la ciudadanía	Provisión para Vivienda VIS Y VIP	Agilizar el trámite para la liquidación de cargas VIP Y VIS		Permanente.

	Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Recibidos	Localidad de los hechos
1	Derecho de petición de interés Partic	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
2	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
3	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
4	Petición de interés Particular	Control Politico	Web	SDQS	1	
5	Petición de interés General	Vivienda de interés prioritario (VIP), interés social(V	Web	SDQS	1	
6	Petición de interés General	Control Politico	Web	SDQS	1	
7	Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Web	SDQS	1	
8	Petición de interés General	Traslado por no competencia	Web	SDQS	1	
9	Petición de interés Particular	Información interna y externa de la gestión.	E-MAIL	SDQS	1	
10	Reclamo	Traslado por no competencia	Web	SDQS	1	
11	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
12	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
13	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
14	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	Web	SDQS	1	
15	Petición de interés Particular	Asistencia y reparación integral a las víctimas del c	E-MAIL	SDQS	1	
16	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SIIM	1	
17	Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
18	Petición de interés General	Banco de tierras	Escrito	SIIM	1	
19	Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
20	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Web	SDQS	1	
21	Petición de interés Particular	Control Politico	E-MAIL	SDQS	1	
22	Petición de interés General	Veedurías Ciudadanas	E-MAIL	SDQS	1	
23	Solicitud de información	Veedurías Ciudadanas	E-MAIL	SDQS	1	
24	Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
25	Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
26	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SIIM	1	
27	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
28	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
29	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
30	Petición de interés Particular	Proceso de Adquisición de suelos	E-MAIL	SDQS	1	
31	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
32	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
33	Petición de interés Particular	Gestión del suelo	E-MAIL	SDQS	1	
34	Reclamo	Banco de Programas y Proyectos e información de	Teléfono	SDQS	1	
35	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	

36	Petición de interés General	Traslado por no competencia	Web	SDQS	1	
37	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
38	Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Web	SDQS	1	
39	Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Web	SDQS	1	
40	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
41	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
42	Petición de interés Particular	Proceso de Adquisición de suelos	Escrito	SIIM	1	
43	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SIIM	1	
44	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
45	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SIIM	1	
46	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
47	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
48	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
49	Solicitud de información	Subsidio para adquisición de vivienda	E-MAIL	SDQS	1	
50	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
51	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
52	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
53	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
54	Denuncia por actos de corrupción	Veedurías Ciudadanas	Web	SDQS	1	SUBA
55	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
56	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
57	Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
58	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
59	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
60	Petición de interés Particular	Banco de tierras	E-MAIL	SDQS	1	
61	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
62	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	

Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro POR	Recibidos	Localidad de los hechos
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Control Politico	Web	SDQS	1	
Petición de interés General	Vivienda de interés prioritario (VIP), interés social(V	Web	SDQS	1	
Petición de interés General	Control Politico	Web	SDQS	1	
Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Web	SDQS	1	
Petición de interés General	Traslado por no competencia	Web	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Traslado por no competencia	Web	SDQS	1	
Reclamo	Información interna y externa de la gestión.	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Traslado por no competencia	Web	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	Web	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Asistencia y reparación integral a las víctimas	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SIIM	1	
Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
Petición de interés General	Banco de tierras	Escrito	SIIM	1	
Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Web	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Control Politico	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés General	Veedurías Ciudadanas	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Veedurías Ciudadanas	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SIIM	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Proceso de Adquisición de suelos	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Gestión del suelo	E-MAIL	SDQS	1	

Reclamo	Banco de Programas y Proyectos e información de	Teléfono	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés General	Traslado por no competencia	Web	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Web	SDQS	1	
Petición de interés General	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Web	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SIIM	1	
Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Subsidio para adquisición de vivienda	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Denuncia por actos de corrupción	Veedurías Ciudadanas	Web	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	

INSUMO - SOLUCIONADO