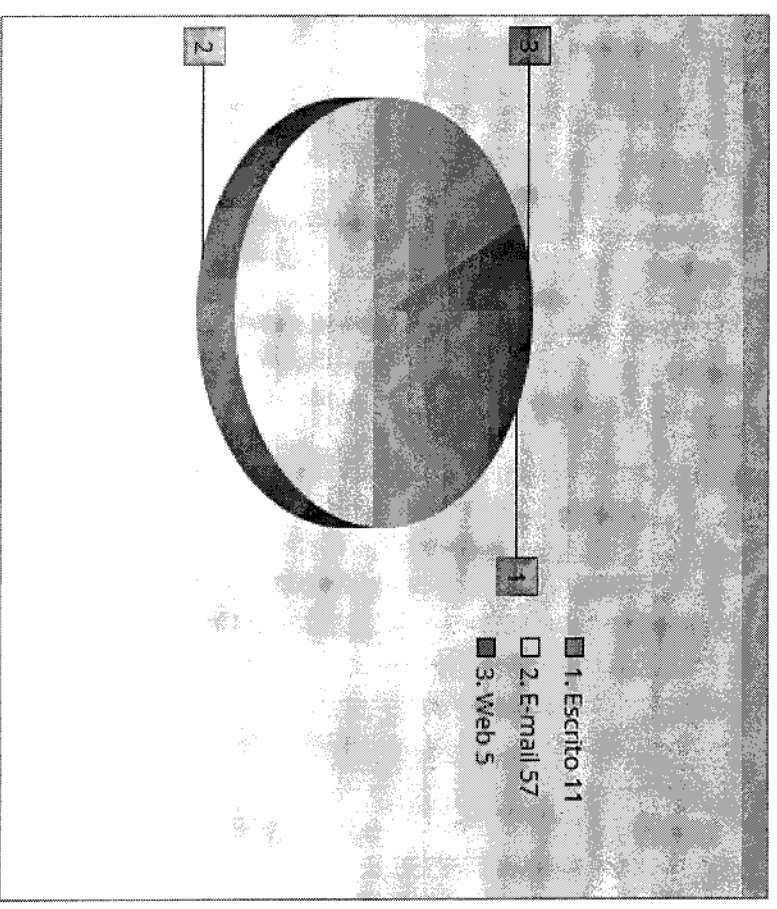




**INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

<b>ENTIDAD: METROVIVIENDA</b>		<b>SECTOR: HABITAT</b>	
<b>PERIODO DEL INFORME:</b>	<b>01 DE FEBRERO</b>	<b>29 DE FEBRERO</b>	



RECIBIDOS

**Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro      73**

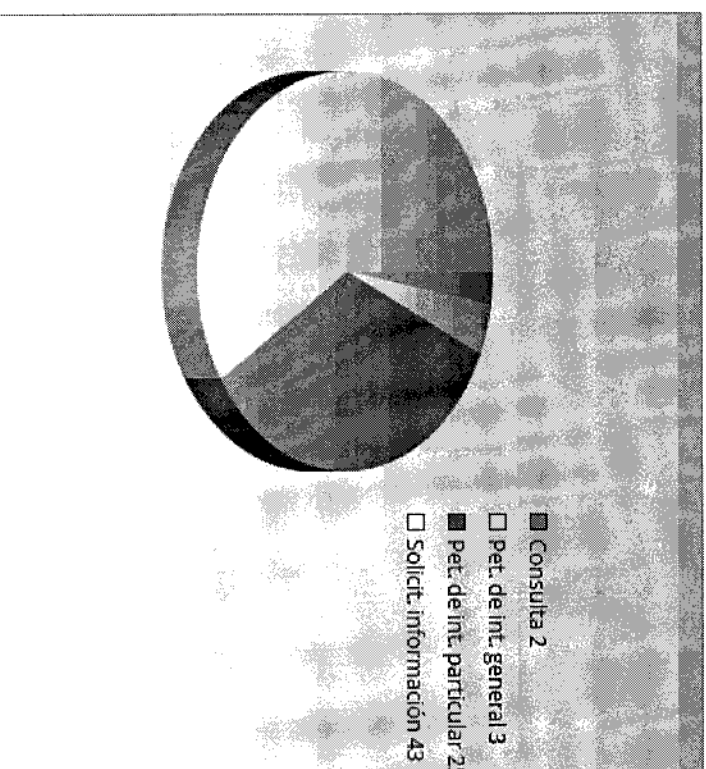
### Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQRs

Escrito	11	15,07%
E-mail	57	78,08%
Web	5	6,85%
	73	100,00%

### Análisis

Se recibieron 73 requerimientos, 57 ingresaron vía e-mail, 11 por escrito, y 5 vía web. El 78,08% 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	%
Consulta	2	2,74%
Petición de interés general	3	4,11%
Petición de interés particular	25	34,25%
Solicitud de información	43	58,90%
	73	100,00%

**Análisis**

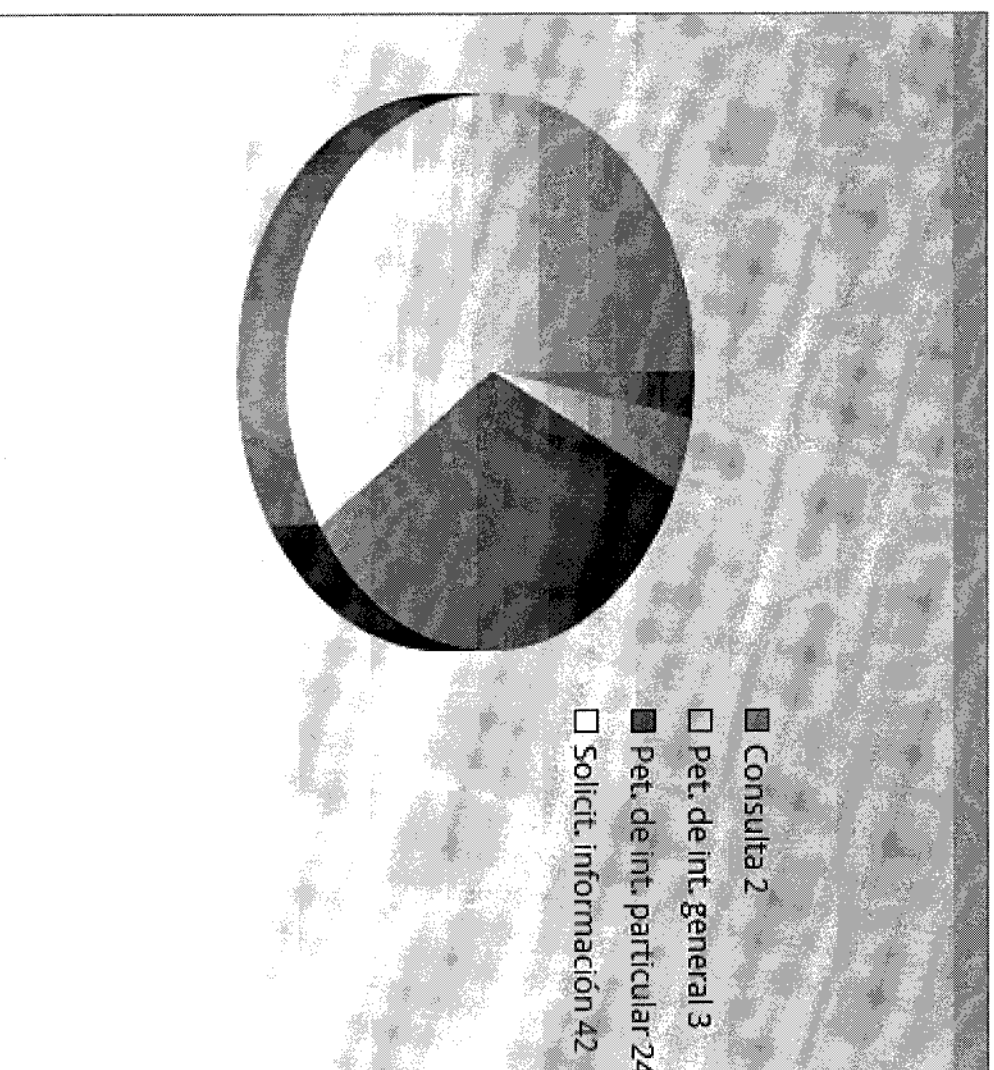
Se recibieron 73 requerimientos: 2 consultas, 3 peticiones de interés general, 25 peticiones de interés particular, y 43 solicitudes de información.

Logo Entidad que Realiza el Informe



**METROVIVIENDA**  
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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



**Top de Solucionados 71**



**METROVIVIENDA**  
Alcalda Mayor de Bogotá D.C.

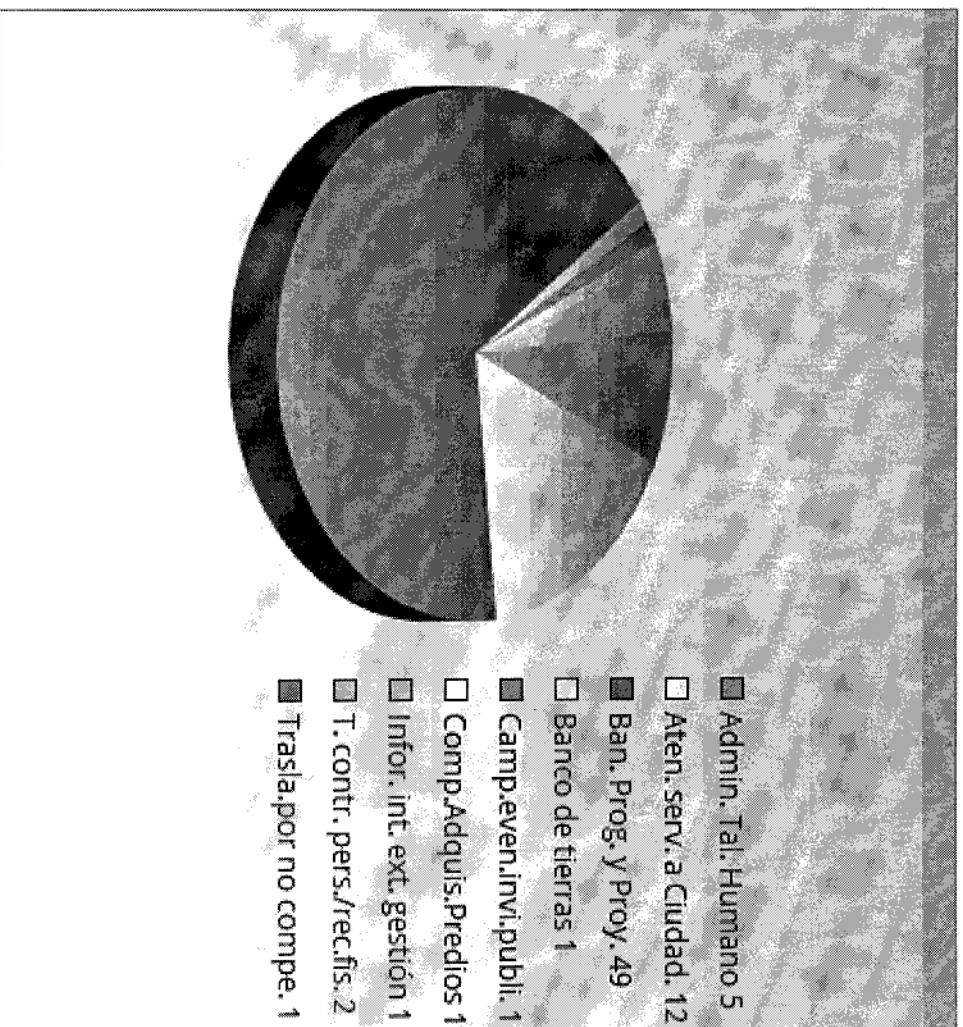
<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>SOLUCION ADOS</b>	<b>%</b>
Consulta	2	2,82%
Peticion de interés general	3	4,23%
Peticion de interés particular	24	33,80%
Solicitud de informacion	42	59,15%
	<b>71</b>	<b>100,00%</b>

Del total de 73 requerimientos que se recibieron en este mes, a la fecha se ha dado solució a setenta y uno (71) los cuales corresponden al 97,26 %, quedando pendientes dos (2), que se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.  
La mayor concentraci3n de requerimientos, segun su tipología se presentó en solicitudes de informaci3n con un total de 42 que corresponden al (59,15%) de los solucionados. El tiempo promedio de respuesta a las peticiones fue entre 1 a 8 días hábiles.



**METROVIVIENDA**  
Alcalde Mayor de Bogotá D.C.

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



**Total - Top 5 de Requerimientos**

**73**


**Top 5 de Requerimientos por Descriptor o subtema**

(vacío)	<b>SUBTEMA</b>	<b>RECIBIDOS</b>	<b>%</b>
	Administración del Talento Humano	5	6,85%
	Atención y Servicio a la Ciudadanía	12	16,44%
	Banco de Programas y Proyectos e información de proyectos	49	67,12%
	Banco de tierras	1	1,37%
	Campañas, eventos, invitaciones y publicaciones	1	1,37%
	Compra y Adquisición de Predios	1	1,37%
	Información interna y externa de la gestión.	1	1,37%
	Temas de contratación personal: personal / recursos físicos	2	2,74%
	Traslado por no competencia	1	1,37%
		<b>73</b>	<b>100,00%</b>

**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 49 que corresponden al (67.12%), los cuales hacen referencia a solicitudes de vivienda en los Proyectos gestionados por Metrovivienda, "Atención y servicio a la ciudadanía" con 12 (16,44%), Administración del talento humano con 5 (6,85%) se refieren a Solicitudes de trabajo. Le siguen en menor orden de solicitudes "Banco de Tierras" con 1 (1,37%); "Campañas, eventos, invitaciones y publicaciones" con 1 (1,37%); "Compra y Adquisición de Predios" con 1 (1,37%); "Información Interna y Externa de la Gestión con 1 (1,37%); "Temas de Contratación personal: personal / recursos físicos con 2 (2,74%); "Traslado por no competencia con 1 (1,37%).





**METROVIVIENDA**  
Alcalde 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 y solicitudes de Subsidio de Vivienda	Agilizar el trámite para la liquidación de cargas VIP Y VIS , informar a los peticionarios de cuales son las entidades que asignan los subsidios de vivienda		Permanente.

	Tipología	Subtema y/o Descriptor	Canal de recepción	Sistema de Registro PQR	Recibidos	Localidad de los hechos
1	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
2	Petición de interés Particular	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	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
5	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SDQS	1	
6	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
7	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
8	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
9	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
10	Petición de interés Particular	Administración del talento humano	Web	SDQS	1	
11	Petición de interés Particular	Banco de tierras	Web	SDQS	1	La Candelaria
12	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
13	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
14	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
15	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
16	Consulta	Banco de Programas y Proyectos e información de	Web	SIIM	1	
17	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SIIM	1	San Cristobal
18	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SIIM	1	
19	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SIIM	1	
20	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
21	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
22	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SDQS	1	
23	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SDQS	1	
24	Petición de interés Particular	Temas de contratación personal: personal / recursos	E-MAIL	SDQS	1	
25	Petición de interés Particular	Administración del talento humano	E-MAIL	SIIM	1	
26	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SIIM	1	
27	Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
28	Petición de interés Particular	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	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
31	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
32	Petición de interés General	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SDQS	1	
33	Petición de interés Particular	Campañas, eventos, invitaciones y publicaciones	E-MAIL	SDQS	1	

34	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
35	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
36	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
37	Petición de interés Particular	Temas de contratación personal:personal / recursos	Escrito	SDQS	1	
38	Petición de interés General	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
39	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
40	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
41	Petición de interés Particular	Información interna y externa de la gestión.	E-MAIL	SDQS	1	
42	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SIIM	1	
43	Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SIIM	1	
44	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
45	Petición de interés General	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SDQS	1	
46	Solicitud de información	Administración del talento humano	Escrito	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	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
50	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
51	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
52	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	Web	SDQS	1	Rafael Uribe Uribe
53	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
54	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
55	Petición de interés Particular	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
56	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
57	Solicitud de información	Compra y Adquisición de Predios	E-MAIL	SDQS	1	
58	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
59	Petición de interés Particular	Traslado por no competencia	E-MAIL	SDQS	1	
60	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
61	Solicitud de información	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	
63	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
64	Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
65	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	slim	1	
66	Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
67	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
68	Solicitud de información	Administración del talento humano	Escrito	SIIM	1	

69	Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
70	Consulta	Banco de Programas y Proyectos e información de	Web	SDQS	1	Barrios Unidos
71	Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
72	Solicitud de información	Administración del talento humano	E-MAIL	SDQS	1	
73	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 PQR	Recibidos	Localidad de los hechos
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	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	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	
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	
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	
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	
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 General	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Campañas, eventos, invitaciones y publicaciones	E-MAIL	SDQS	1	
					San Cristobal
					La Candelaria

Petición de interés Particular	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	
Petición de interés Particular	Temas de contratación personal: personal / recursos	Escrito	SDQS	1	
Petición de interés General	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	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Información interna y externa de la gestión.	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SIIM	1	
Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	E-MAIL	SIIM	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés General	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	SDQS	1	
Solicitud de información	Administración del talento humano	Escrito	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	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	Web	SDQS	1	Rafael Uribe Uribe
Petición de interés Particular	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	
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	Compra y Adquisición de Predios	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Petición de interés Particular	Traslado por no competencia	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	

Solicitud de información	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
Petición de interés Particular	Atención y Servicio a la Ciudadanía	Escrito	SIIM	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	Escrito	slim	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	E-MAIL	SDQS	1	
Consulta	Banco de Programas y Proyectos e información de	Web	SDQS	1	Barrios Unidos
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Administración del talento humano	E-MAIL	SDQS	1	
Solicitud de información	Banco de Programas y Proyectos e información de	E-MAIL	SDQS	1	

SOLUCIONADOS