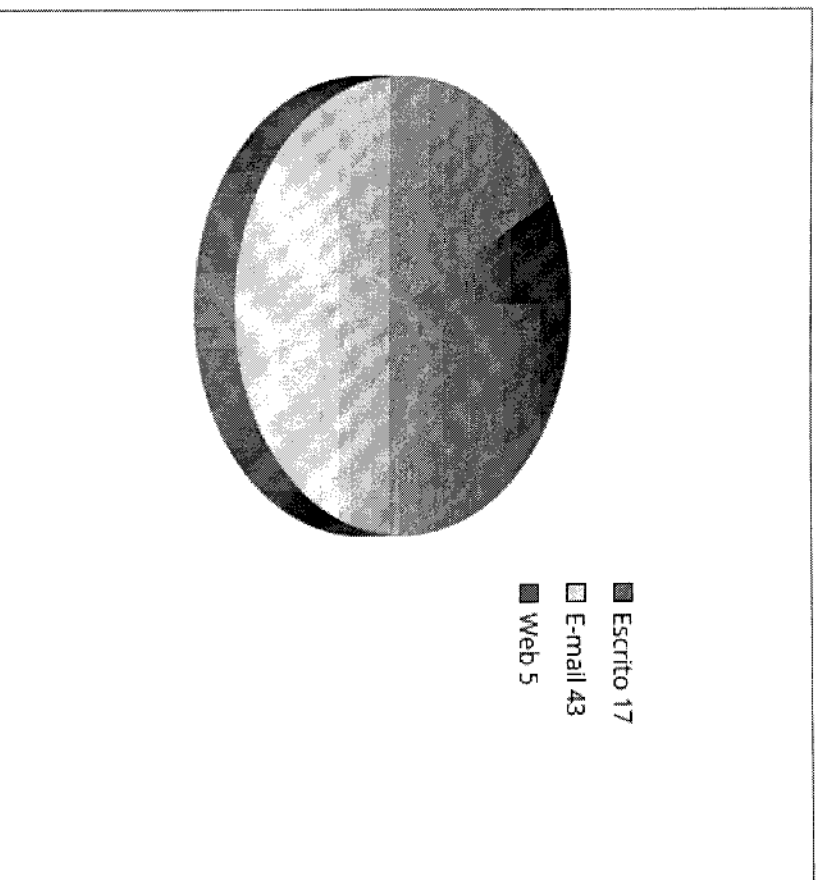




INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

| | | | |
|-------------------------------|--------------------|------------------------|--|
| ENTIDAD: METROVIVIENDA | | SECTOR: HABITAT | |
| PERIODO DEL INFORME: | 01 DE MARZO | 31 DE MARZO | |



RECIBIDOS

Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro 65



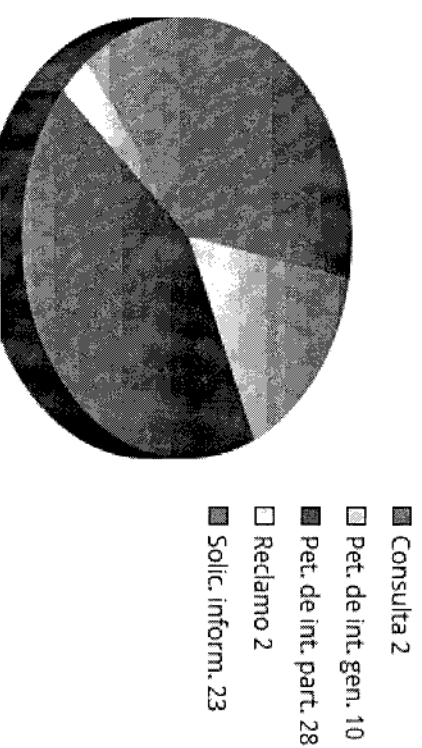
Total de Requerimientos Recibidos por Sistema de Registro PQRS

| | | |
|---------|----|---------|
| Escrito | 17 | 26,15% |
| E-mail | 43 | 66,15% |
| Web | 5 | 7,69% |
| | 65 | 100,00% |

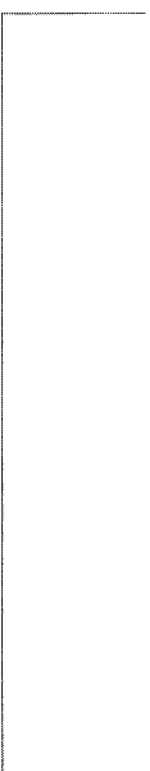
Análisis

Se recibieron 65 requerimientos, 43 ingresaron vía e-mail, 17 por escrito, y 5 vía web. El 78,08% de los peticionarios utilizan más el correo electrónico para enviar sus peticiones.

Total de Peticiones Recibidas por Tipo de PQR



Logo Entidad que Realiza el Informe



METROVIVIENDA
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

| Tipología | RECIBIDOS | % |
|--------------------------------|-----------|---------|
| Consulta | 2 | 3,08% |
| Petición de interés general | 10 | 15,38% |
| Petición de interés particular | 28 | 43,08% |
| Reclamo | 2 | 3,08% |
| Solicitud de información | 23 | 35,38% |
| | 65 | 100,00% |

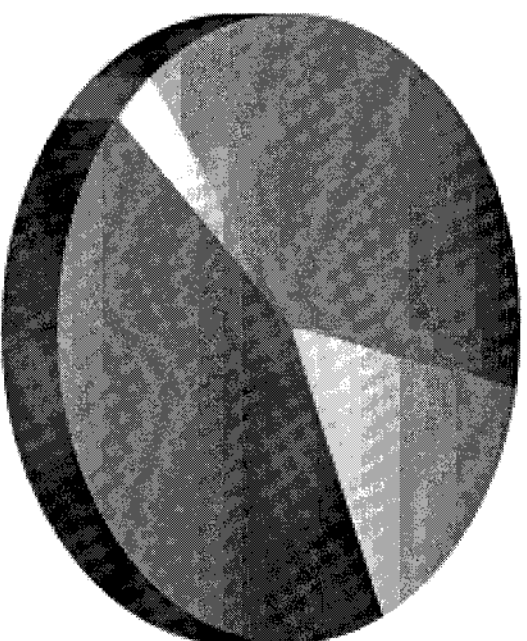
Análisis

Se recibieron 65 requerimientos: 2 consultas, 10 peticiones de interés general, 28 peticiones de interés particular, reclamos 2 y 23 solicitudes de información.



METROVIVIENDA
Alcaldía Mayor de Bogotá D. C.

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



- Consulta 2
- Pet. de int. gen. 10
- Pet. de int. part. 28
- Reclamo 2
- Solic. inform. 23

Top de Solucionados

51



METROVIENDA
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

| TIPOLOGÍA | SOLUCIONA DOS | % |
|--------------------------------|------------------|---------|
| Consulta | 2 | 3,92% |
| Petición de interés general | 8 | 15,69% |
| Petición de interés particular | 21 | 41,18% |
| Reclamo | 2 | 3,92% |
| Solicitud de información | 18 | 35,29% |
| | 51 | 100,00% |

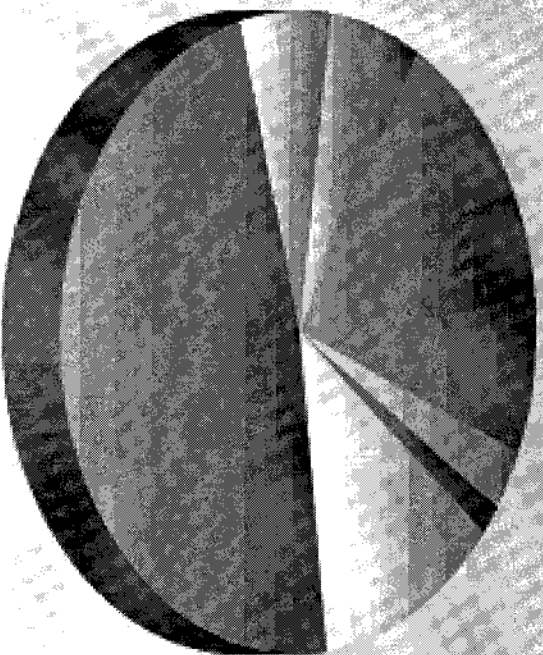
Del total de 65 requerimientos que se recibieron en este mes, a la fecha se ha dado solución a cincuenta y uno (51) los cuales corresponden al 78,46 %, quedando pendientes catorce (14), que se encuentran dentro de los términos legales para su respuesta.

La mayor concentración de requerimientos, según su tipología se presentó en peticiones de interés particular con un total de 28 que corresponden al (41,18%) 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



- Adm.Talento Hum. 4
- Apoyo a la Comun. 2
- Atec. Port. de Ser. 1
- Atec Serv. a la Ciu. 8
- Ban.Prog. proyect. 31
- Banco de tierras 4
- Com.suelo x enaj. vol. 2
- Comun.Entes Control 1
- Gestión de suelo 1
- Trasl.x no competenc. 1
- Veedur. Ciudadanas 1

Total Top 5 Requerimientos

65



Top 5 de Requerimientos por Descriptor o subtema

| (Vacío) | SUBTEMA | RECIBIDOS | % |
|---------|---|-----------|---------|
| | Administración del Talento Humano | 4 | 6,15% |
| | Apoyo a la Comunidad | 2 | 3,08% |
| | Atención y Portafolio de Servicios | 1 | 1,54% |
| | Atención y Servicio a la Ciudadanía | 8 | 12,31% |
| | Banco de Programas y Proyectos e información de proyectos | 31 | 47,69% |
| | Banco de tierras | 4 | 6,15% |
| | Compra de suelo por enajenación voluntaria | 2 | 3,08% |
| | Comunicaciones Entes de Control | 1 | 1,54% |
| | Gestión de suelo | 1 | 1,54% |
| | Traslado por no competencia | 10 | 15,38% |
| | Veedurías Ciudadanas | 1 | 1,54% |
| | | 65 | 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 31 que corresponden al (47,69%), que hacen referencia a solicitudes de vivienda en los Proyectos gestionados por Metrovivienda; "Traslado por no competencia" con 10 (15,38%), "Atención y servicio a la ciudadanía" con 8 (12,31%) ; Administración del talento humano con 4 (6,15%) se refieren a Solicitudes de trabajo; "Banco de tierras" con 4 (6,15%). Le siguen en menor orden de solicitudes; "Compra de suelo por enajenación voluntaria" con 2 (3,08%); "Apoyo a la Comunidad" con 2 (3,08%); "Atención y Portafolio de Servicios con 1 (1,54%); "Comunicaciones Entes de Control" con 1 (1,54%); "Gestión de Suelo" con 1 (1,54%); y "Veedurías Ciudadanas" con 1 (1,54%).



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 urbanizados por Metrovivienda los enajenamos a constructores privados para que ellos desarrollen el Proyecto constructivo y comercialicen las viviendas, así mismo se les indica cuales son las entidades que asignan los subsidios de vivienda a nivel distrital o nacional (Secretaría Distrital del Hábitat o Ministerio de Vivienda), para el caso de viviendas asignadas por el Ministerio de Vivienda los beneficiarios de dicho subsidios deben estar registrados en las bases de datos de La Red Unidos, damnificados por La Ola Invernal 2010 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 | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 2 | Petición de interés Particular | Veedurías Ciudadanas | Escrito | SIIM | 1 | |
| 3 | Petición de interés General | Gestión del suelo | Escrito | SIIM | 1 | |
| 4 | Petición de interés Particular | Atención y Servicio a la Ciudadanía | Escrito | SIIM | 1 | |
| 5 | Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 6 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 7 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 8 | Petición de interés Particular | Atención y portafolio de servicios | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 9 | Consulta | Banco de Programas y Proyectos e información | Web | SDQS | 1 | 12 - BARRIOS UNIDOS |
| 10 | Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| 11 | Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 12 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| 13 | Solicitud de información | Administración del talento humano | Escrito | SIIM | 1 | |
| 14 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 15 | Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 16 | Solicitud de información | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 17 | Petición de interés Particular | Administración del talento humano | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 18 | Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| 19 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 20 | Reclamo | Apoyo a la comunidad | Web | SDQS | 1 | |
| 21 | Petición de interés Particular | Compra de suelo por enajenación voluntaria | Escrito | SIIM | 1 | |
| 22 | Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| 23 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información de | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 24 | Petición de interés Particular | Atención y Servicio a la Ciudadanía | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 25 | Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| 26 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 27 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 28 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 29 | Petición de interés Particular | Banco de tierras | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 30 | Reclamo | Comunicaciones antes de Control | Escrito | SIIM | 1 | |
| 31 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 32 | Consulta | Banco de Programas y Proyectos e información | Web | SDQS | 1 | 8 - KENNEDY |
| 33 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 34 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 35 | Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| 36 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 37 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |

| | | | | | | |
|----|--------------------------------|---|---------|------|---|--|
| 38 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 39 | Solicitud de información | Atención y Servicio a la Ciudadanía | Escrito | SIIM | 1 | |
| 40 | Petición de interés Particular | Apoyo a la comunidad | Escrito | SIIM | 1 | |
| 41 | Petición de interés Particular | Administración del talento humano | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 42 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 43 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 44 | Petición de interés General | Atención y Servicio a la Ciudadanía | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 45 | Petición de interés Particular | Banco de Tierras | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 46 | Solicitud de información | Traslado por no competencia | Web | SDQS | 1 | |
| 47 | Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 48 | Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 49 | Petición de interés Particular | Compra de suelo por enajenación voluntaria | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 50 | Petición de interés General | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 51 | Petición de interés Particular | Banco de Tierras | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 52 | Solicitud de información | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 53 | Solicitud de información | Atención y Servicio a la Ciudadanía | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 54 | Solicitud de información | Administración del talento humano | Web | SDQS | 1 | |
| 55 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 56 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 57 | Solicitud de información | Banco de Tierras | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 58 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 59 | Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 60 | Solicitud de información | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 61 | Petición de interés Particular | Atención y Servicio a la Ciudadanía | Escrito | SIIM | 1 | |
| 62 | Petición de interés General | Atención y Servicio a la Ciudadanía | Escrito | SIIM | 1 | |
| 63 | Petición de interés General | Atención y Servicio a la Ciudadanía | Escrito | SIIM | 1 | |
| 64 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| 65 | Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e informació | 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 | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Veedurías Ciudadanas | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés General | Gestión del suelo | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés Particular | Atención y Servicio a la Ciudadanía | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Atención y portafolio de servicios | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | Web | SDQS | 1 | 12 – BARRIOS UNIDOS |
| Consulta | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Administración del talento humano | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Reclamo | Apoyo a la comunidad | Web | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Compra de suelo por enajenación voluntaria | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 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 | |
| Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e información | Escrito | SIIM | 1 | |
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de tierras | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Reclamo | Comunicaciones antes de Control | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Consulta | Banco de Programas y Proyectos e información | Web | SDQS | 1 | 8 - KENNEDY |
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e información | E-MAIL | SDQS | 1 | |

| | | | | | |
|--------------------------------|---|---------|------|---|--|
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés General | Banco de Programas y Proyectos e informació | Escrito | SIIM | 1 | |
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Atención y Servicio a la Ciudadanía | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés Particular | Apoyo a la comunidad | Escrito | SIIM | 1 | |
| Petición de interés Particular | Administración del talento humano | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés General | Atención y Servicio a la Ciudadanía | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Traslado por no competencia | Web | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Petición de interés General | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Traslado por no competencia | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Atención y Servicio a la Ciudadanía | E-MAIL | SDQS | 1 | |
| Solicitud de información | Administración del talento humano | Web | SDQS | 1 | |
| Petición de interés Particular | Banco de Programas y Proyectos e informació | E-MAIL | SDQS | 1 | |