



Gobernación de  
**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos

**INFORME ENERO**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y**  
**DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y**  
**FELICITACIONES**

**PROMOTORA DE VIVIENDA DE**  
**RISARALDA**  
**2020**



Gobernación de  
**RISARALDA**  
Sentimiento de Todos

## **PRESENTACION**

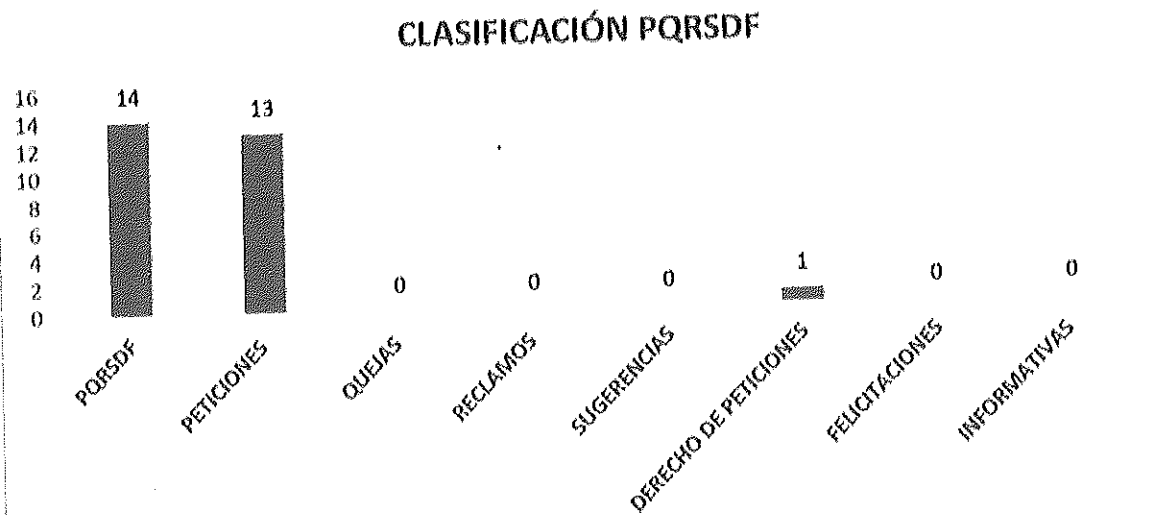
La promotora de Vivienda de Risaralda, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por la promotora; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Enero de 2020.

Esto con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la promotora de Vivienda de Risaralda, y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

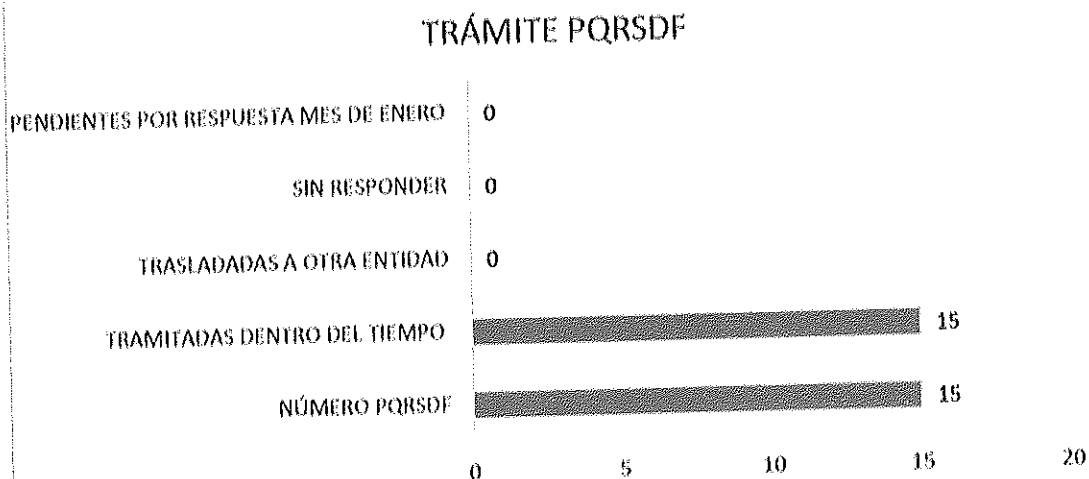


### ESTADISTICA MES DE ENERO-2020 PQRDFS

Durante el mes de Enero de 2020, se radicaron dentro de la Promotora de Vivienda de Risaralda **15** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **13**; Derechos de Peticiones **1**, Informativas **1**, Quejas **0**, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Enero.



Estas solicitudes que ingresaron a la Promotora de Vivienda, se dieron respuesta dentro del tiempo 15 solicitudes; sin Responder 0. Quedaron pendientes para responder 0.



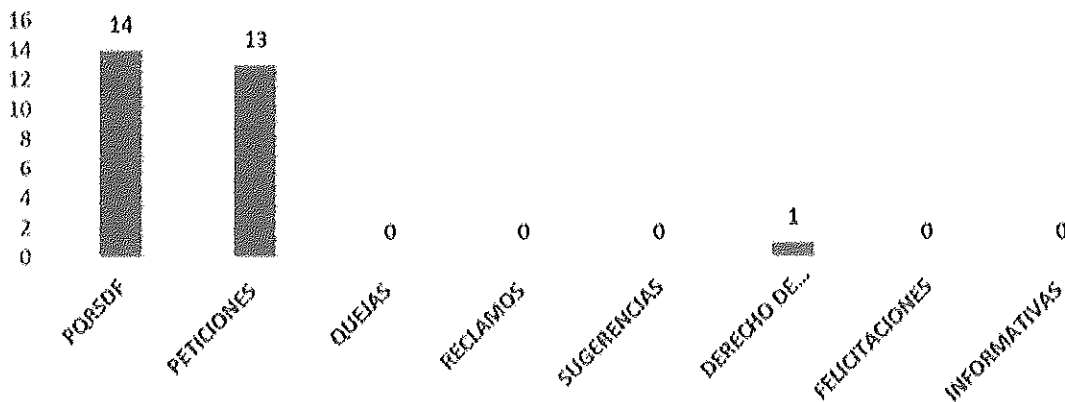


Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifico las PQRDSF según el trámite y tiempo de respuesta de cada uno de las áreas encargadas. Como lo muestran los siguientes Gráficos.

### DIRECCIÓN TÉCNICA

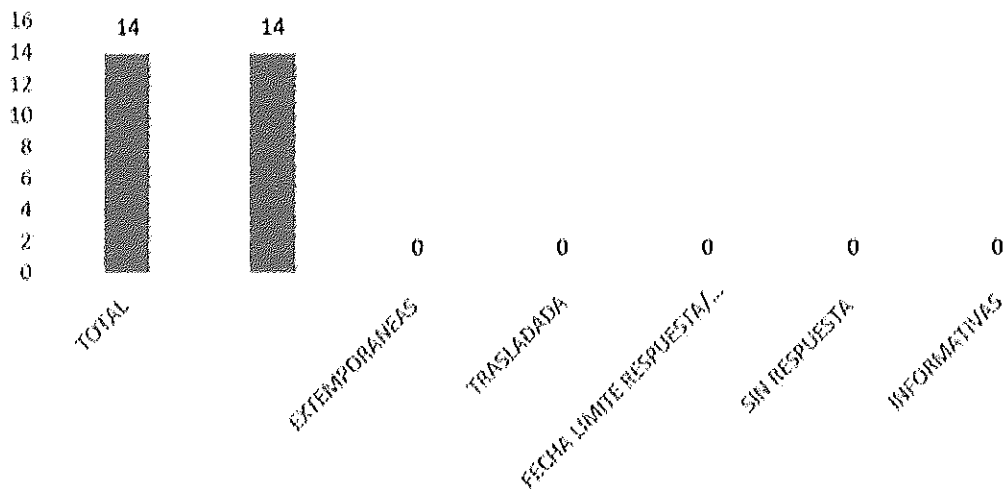
El área de la Dirección Técnica; recibió 14 Solicitudes, 13 Peticiones, 1 Derechos de Petición, y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRDSF DIRECCION TECNICA



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 14 solicitudes, con fecha limite para responder estas peticiones en el mes de Febrero 0. y 0 Informativas para el area Tecnica.

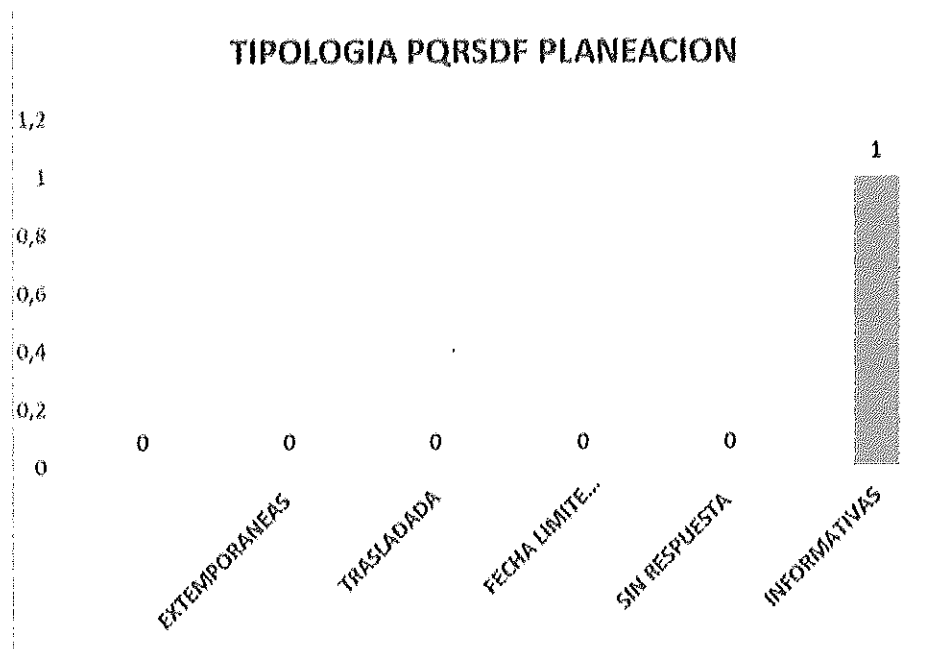
TRAMITOLOGIA PQRDSF DIRECCIÓN TÉCNICA





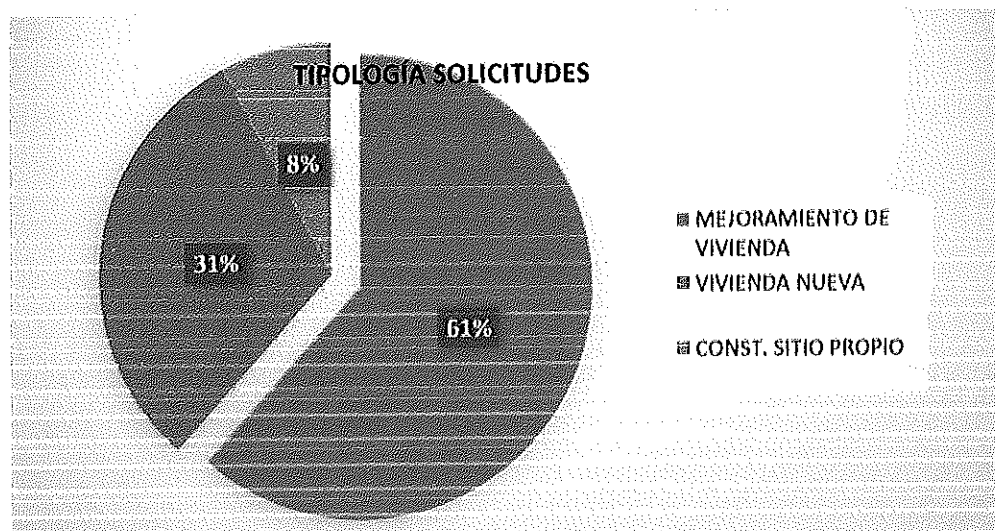
## PLANEACIÓN

Para el área de Planeación ingresaron 0 petición, 0 Derechos de Petición y 1 informativa. Como lo indica el siguiente gráfico.



Estas solicitudes, se dieron respuesta dentro del tiempo 0 Petición, 0 quedo con fecha límite de respuesta para el mes de Febrero y 1 Informativas.

## TIPOLOGÍA SOLICITUDES



## SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

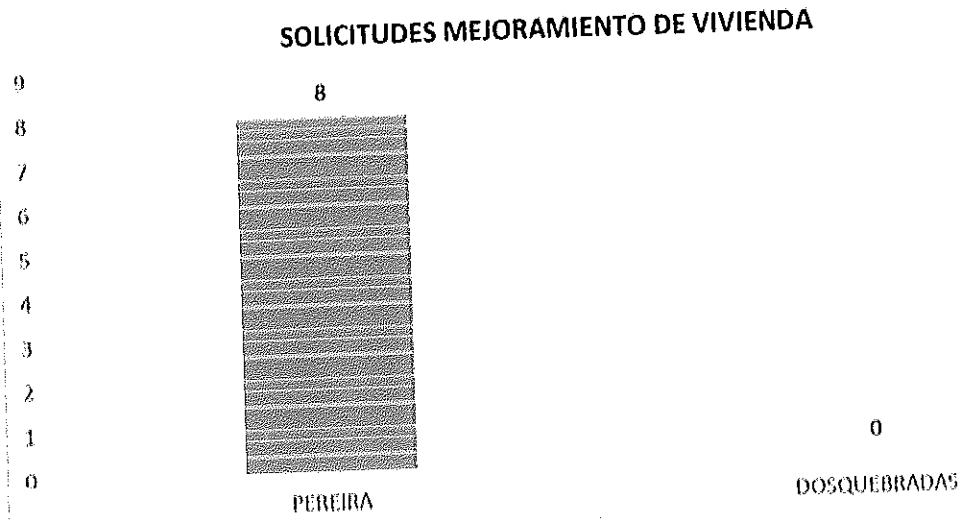
Dentro de los Municipios que integran la población Risaraldense, ingresaron a la Promotora de Vivienda de Risaralda, solicitudes de los Municipios, Pereira, Dosquebradas, y Santa Rosa de Cabal.

Por Mejoramiento de Vivienda Ingresaron 8 solicitudes, proveniente del municipio de Pereira.

Vivienda Nueva ingresaron de los Municipios de Dosquebradas, Santa Rosa y Pereira. Como lo muestre el siguiente gráfico.

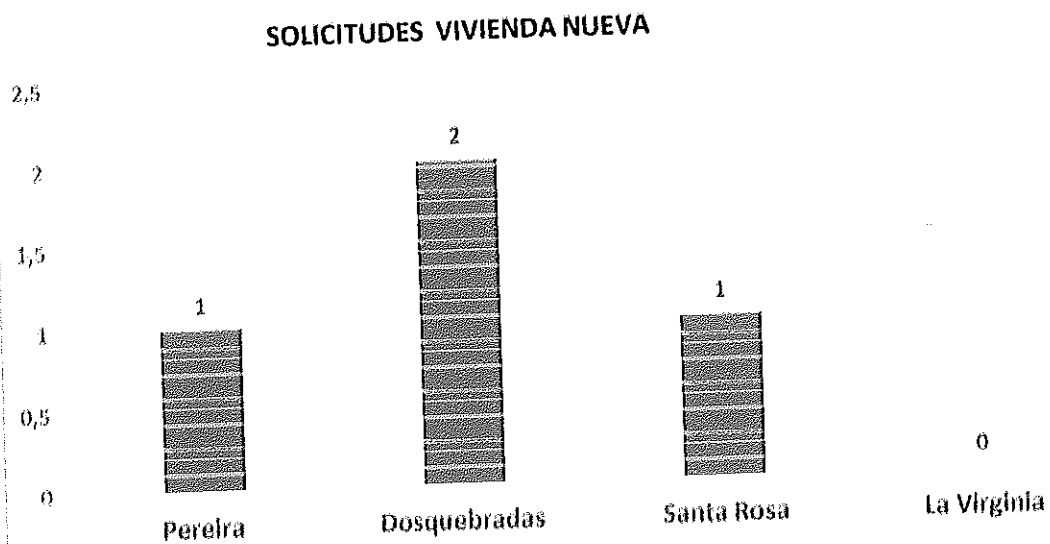


## SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA



Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron de los Municipios Pereira, Dosquebradas, y Santa Rosa.

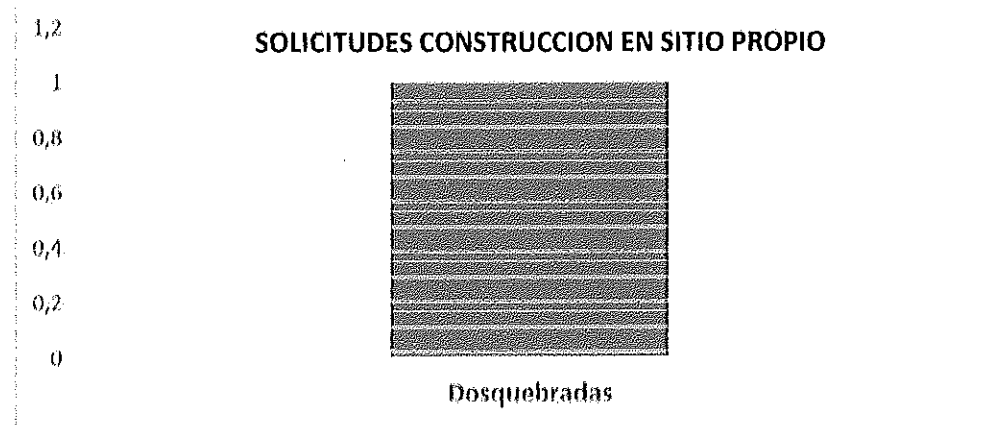
## SOLICITUDES VIVIENDA NUEVA



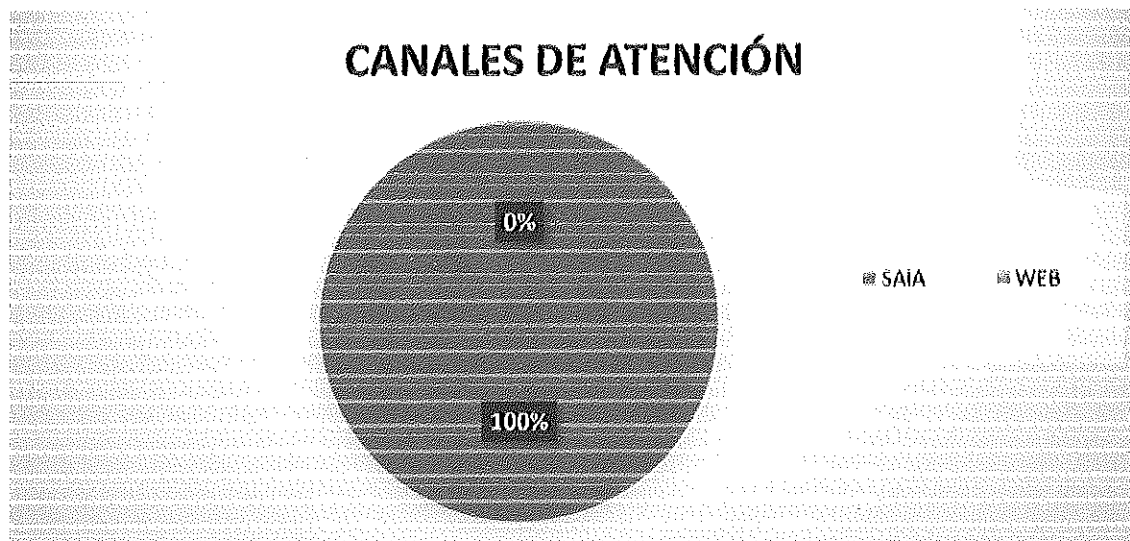


## SOLICITUDES CONSTRUCCIÓN EN SITIO PROPIO

Construcción en sitio Propio del Municipio de Dosquebradas. Como lo muestre el siguiente gráfico.



## CANALES DE ATENCIÓN:



Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 0 y por SAIA 15.



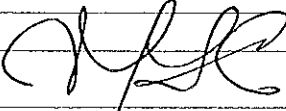
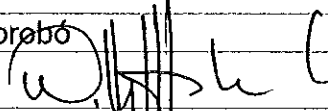


## RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE FEBRERO

Para el mes de Enero no quedaron peticiones pendientes.

Para el mes de Diciembre, se dio respuesta a 3 peticiones que quedaron pendientes por respuesta de Noviembre. Estas se respondieron dentro del tiempo.

Se adjunta datos Excel INFORME EXCEL ENERO.xlsx

Elaboró		Aprobó	
<b>MARTHA LUCIA CALVO VELASQUEZ</b>		<b>WILY ALBERTO CARDONA LONDOÑO</b>	
Secretaria de Gerencia		Director Administrativo y Financiero	
Asesoró			