



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

**PROMOTORA DE VIVIENDA DE
RISARALDA
2020**



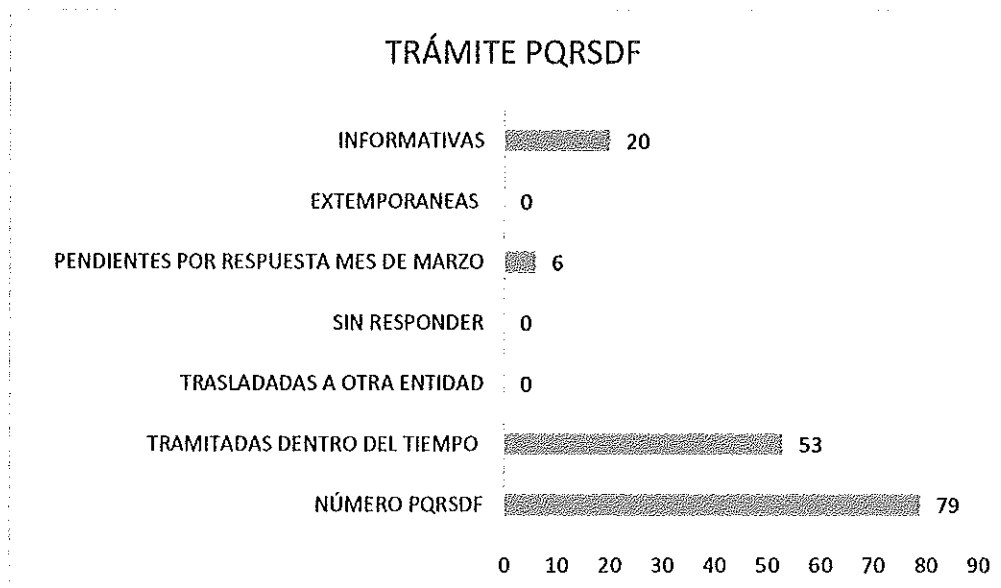
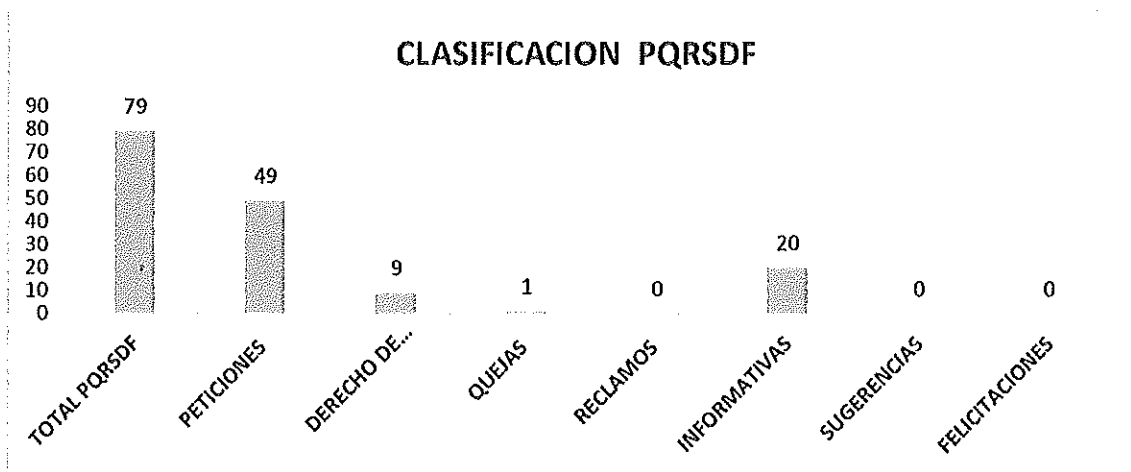
PRESENTACION

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 29 de Febrero 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 PQRDSF

Durante el mes de Febrero de 2020, se radicaron dentro de la Promotora de Vivienda de Risaralda 79 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 49; Derechos de Petición 9, Informativas 20, Quejas 1, Reclamos, Sugerencias y Felicidades no ingresaron dentro del mes de Febrero.

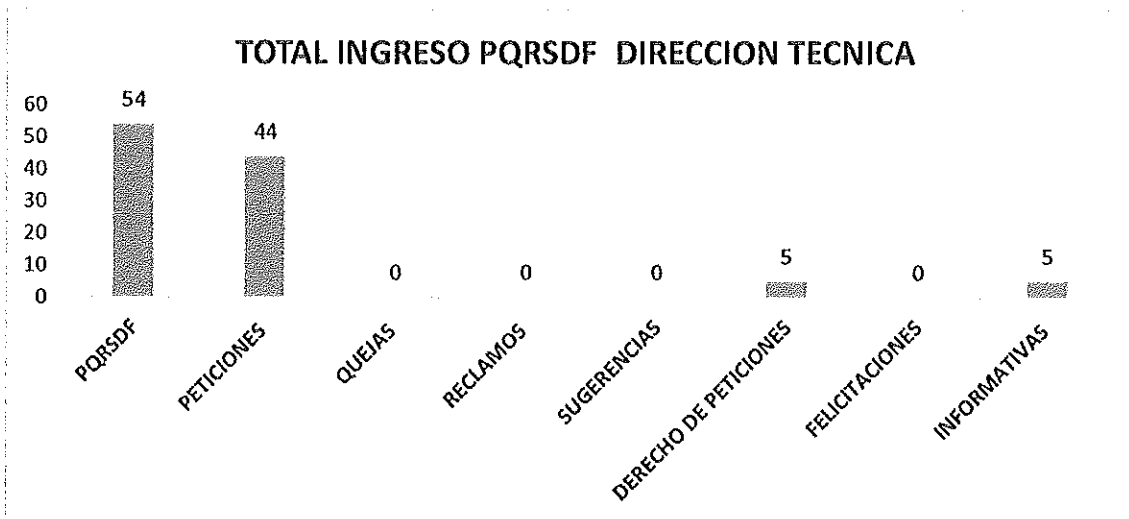


Estas solicitudes que ingresaron a la Promotora de Vivienda, se dieron respuesta dentro del tiempo 53 solicitudes; sin Responder 0. Quedaron pendientes para responder Marzo 6, Informativas 20.

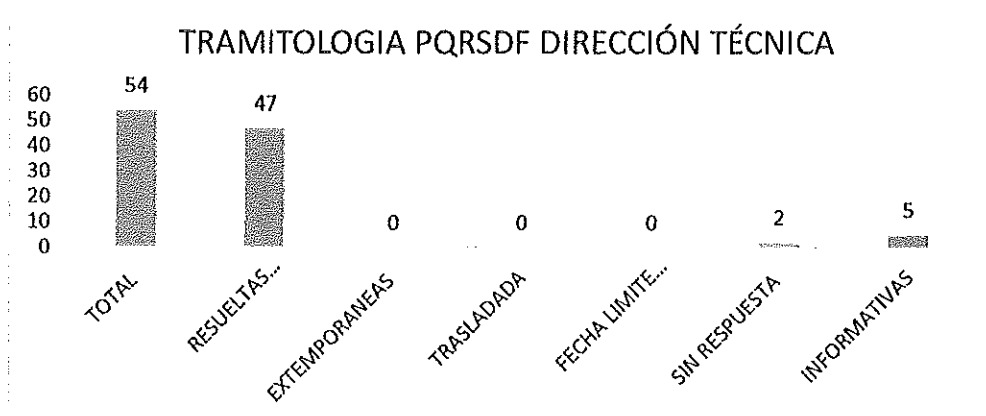
Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifico las PQRDSF según el trámite y tiempo de respuesta de cada uno de las áreas encargadas. Como lo muestran los siguientes Gráficos.

DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió 54 Solicitudes, 44 Peticiones, 5 Derechos de Petición, y 5 Informativas como lo muestra según gráfico.



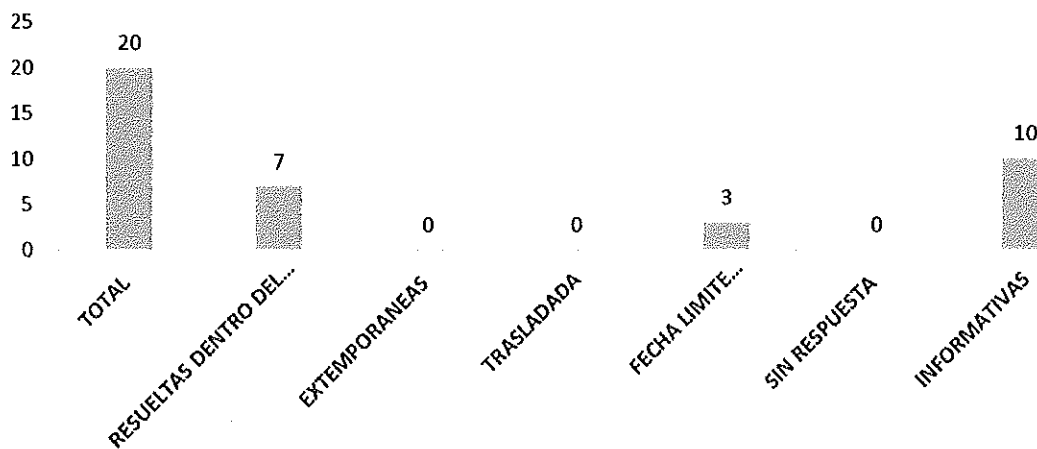
Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 47 solicitudes, con fecha limite para responder estas peticiones en el mes de Marzo 2. y 5 Informativas para el area Tecnica.



DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 20 Solicitudes, 7 Peticiones fueron resueltas dentro del tiempo, 3 Peticiones pendientes de respuesta en marzo, y 10 Informativas como lo muestra según gráfico.

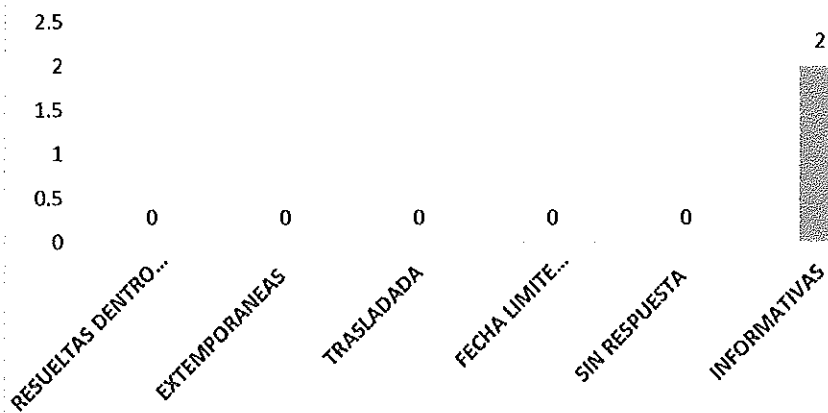
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



PLANEACIÓN

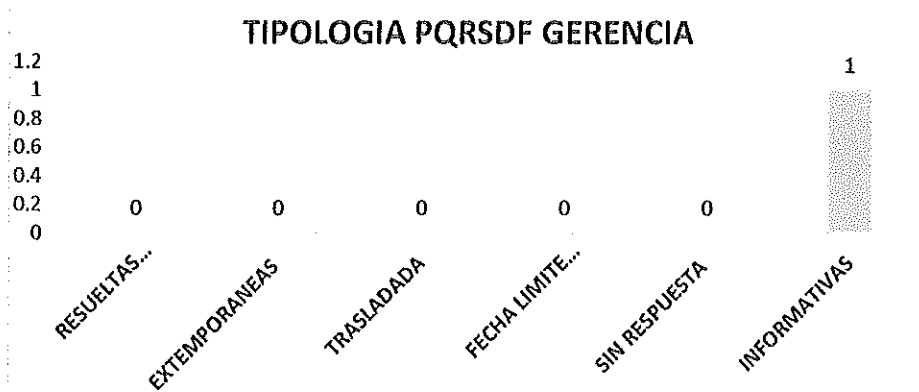
Para el área de Planeación ingresaron 0 petición, 0 Derechos de Petición y 2 informativa. Como lo indica el siguiente gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN



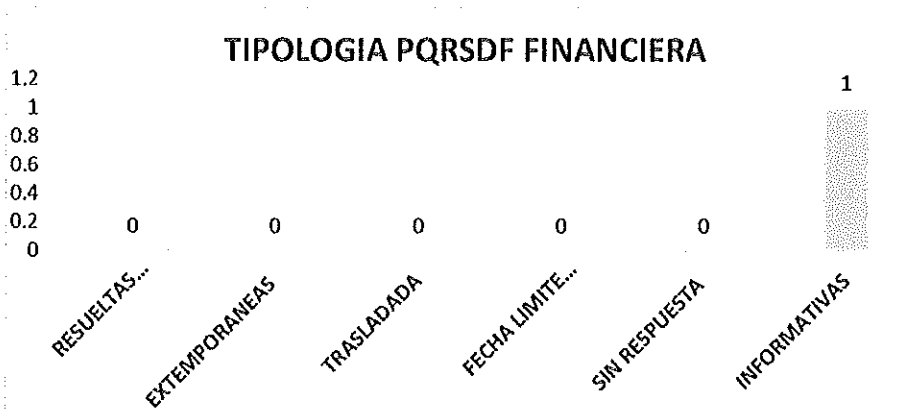
GERENCIA

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



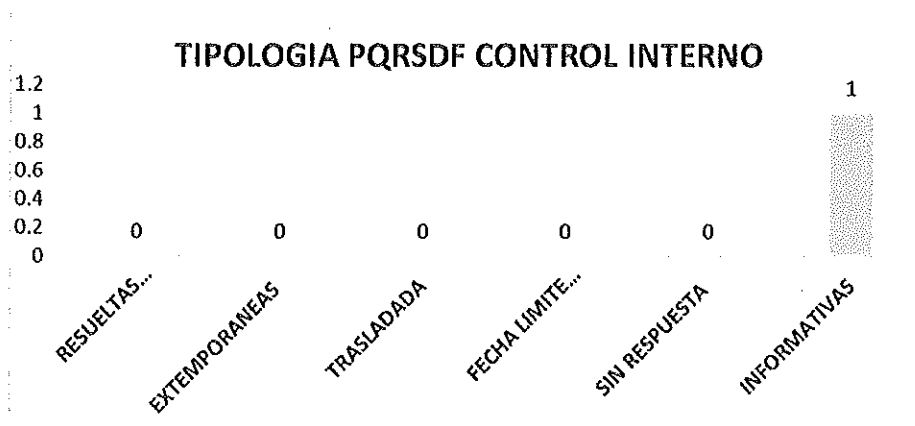
FINANCIERA

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

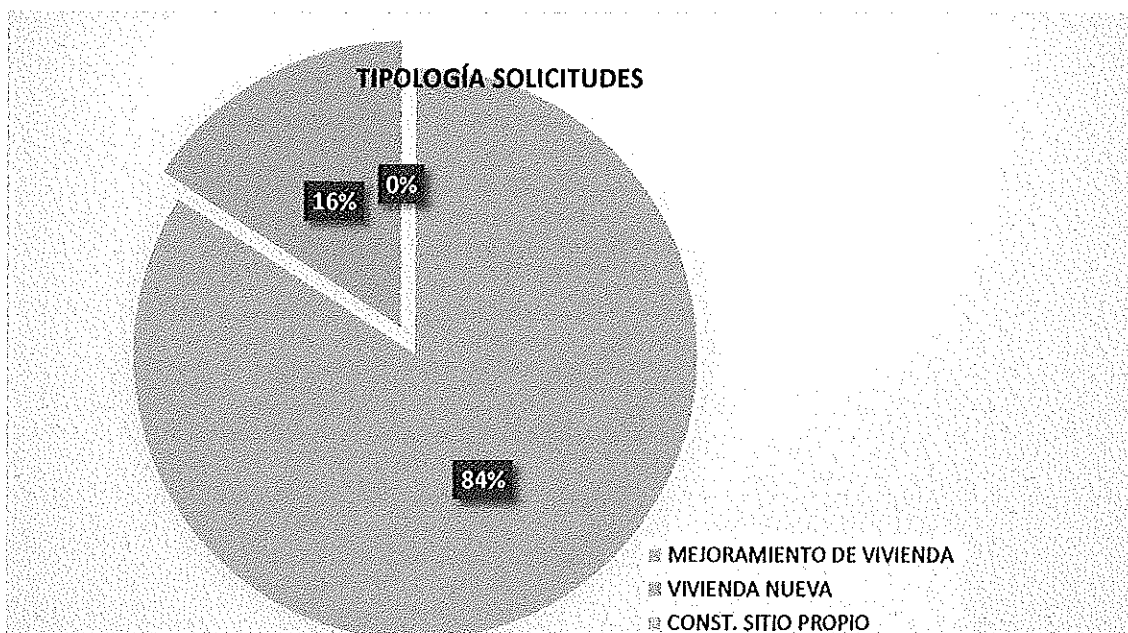


CONTROL INTERNO

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



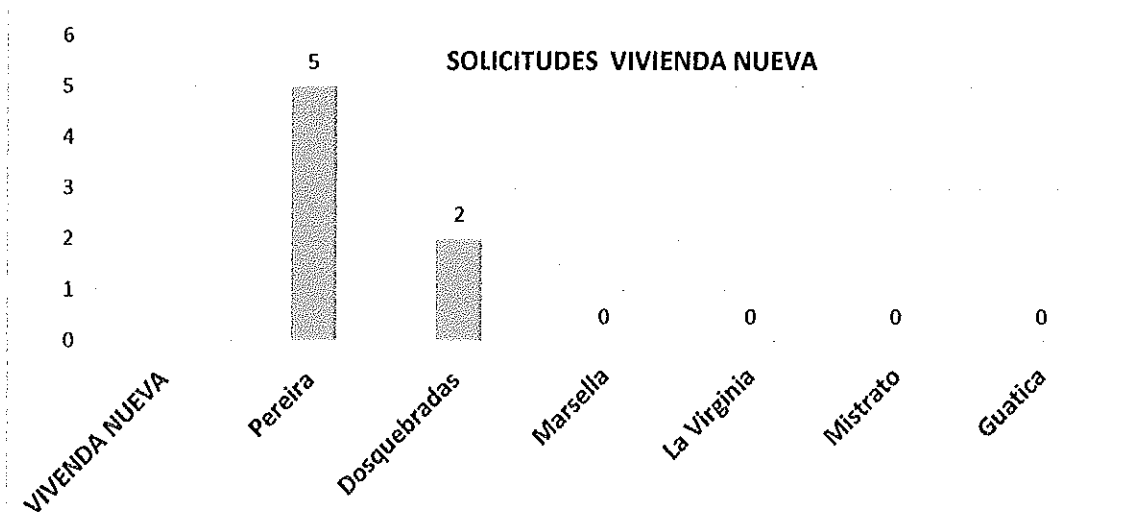
TIPOLOGÍA SOLICITUDES





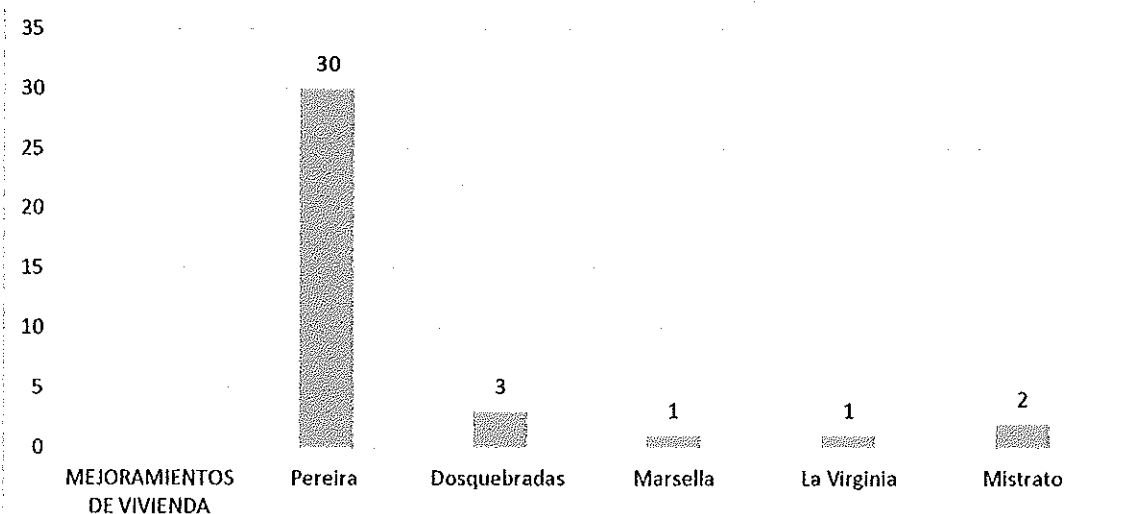
SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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



Por Vivienda Nueva Ingresaron 7 solicitudes, proveniente del municipio de Pereira 5 y 2 Dosquebradas. Como lo muestre el siguiente gráfico.

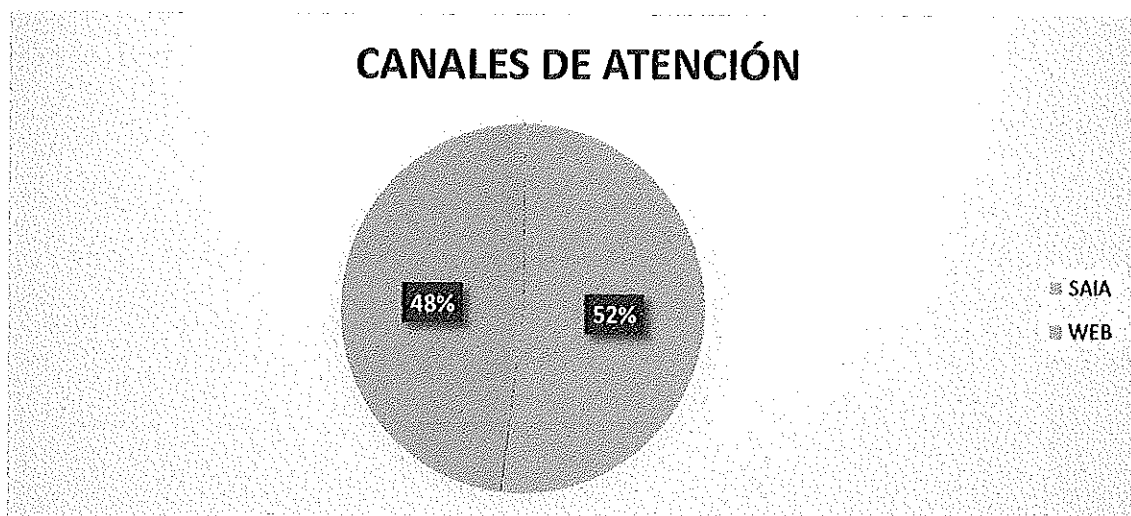
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA





Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron de los Municipios Pereira- 30, Dosquebradas-3, Marsella-1, La Virginia-1 y Mistrato-2.

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 38 y por SAIA 41.

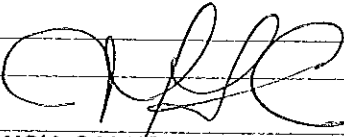
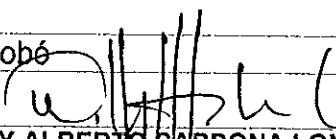
RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE MARZO

RADICADO	NOMBRE	TIPO
554	JOSÉ ASDRUBAL GALLEGO	PETICIÓN
552	JULIETA SERNA HOYOS	PETICIÓN
548	JULIETA SERNA HOYOS	PETICIÓN
547	GERARDO CUARTAS LÓPEZ	PETICIÓN



Para el mes de Febrero, no quedaron peticiones pendientes por respuesta..

Se adjunta datos Excel INFORME EXCEL FEBRERO.xlsx

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