



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

**PROMOTORA DE VIVIENDA DE  
RISARALDA  
2020**



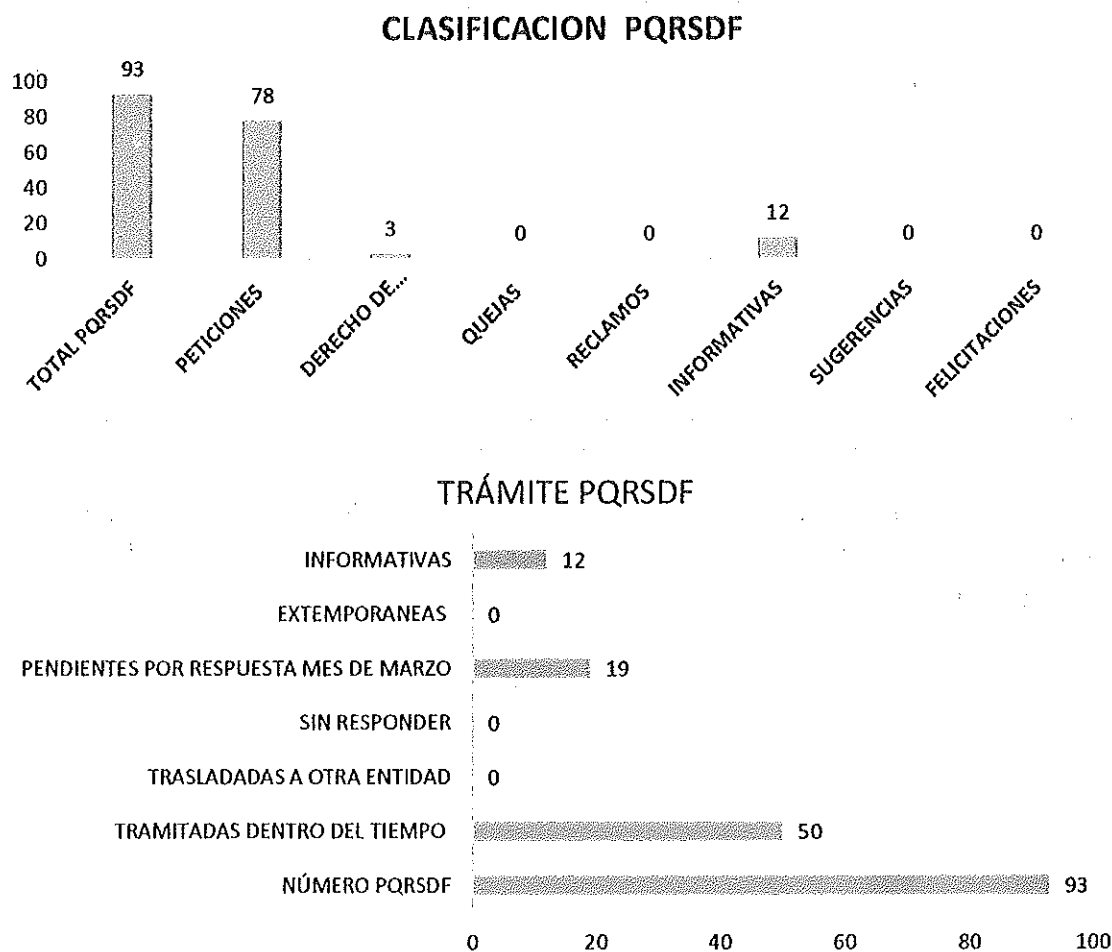
## PRESENTACION

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 31 de Marzo 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 MARZO-2020 PQRDFS

Durante el mes de Marzo de 2020, se radicaron dentro de la Promotora de Vivienda de Risaralda **93** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **78**; Derechos de Petición **3**, Informativas **12**, Quejas **0**, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Marzo.

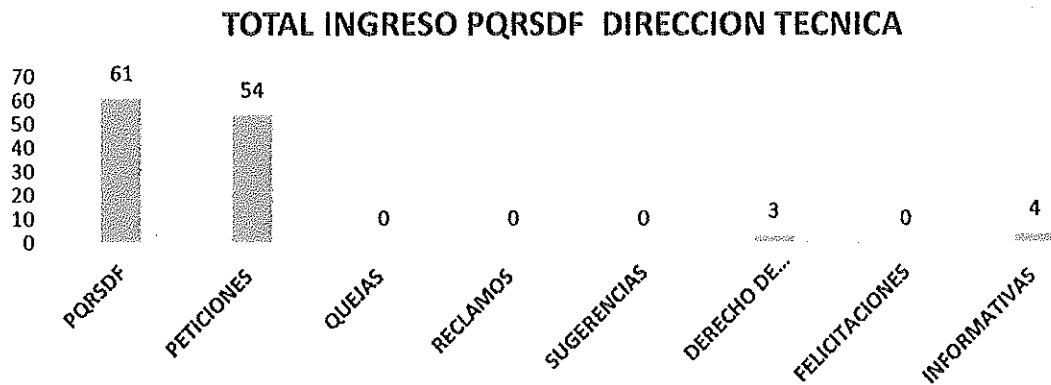


Estas solicitudes que ingresaron a la Promotora de Vivienda, se dieron respuesta dentro del tiempo 50 solicitudes; 49 Peticiones y 1 Derecho de Petición, sin Responder 0. Quedaron pendientes para responder Abril 8, Informativas 12.

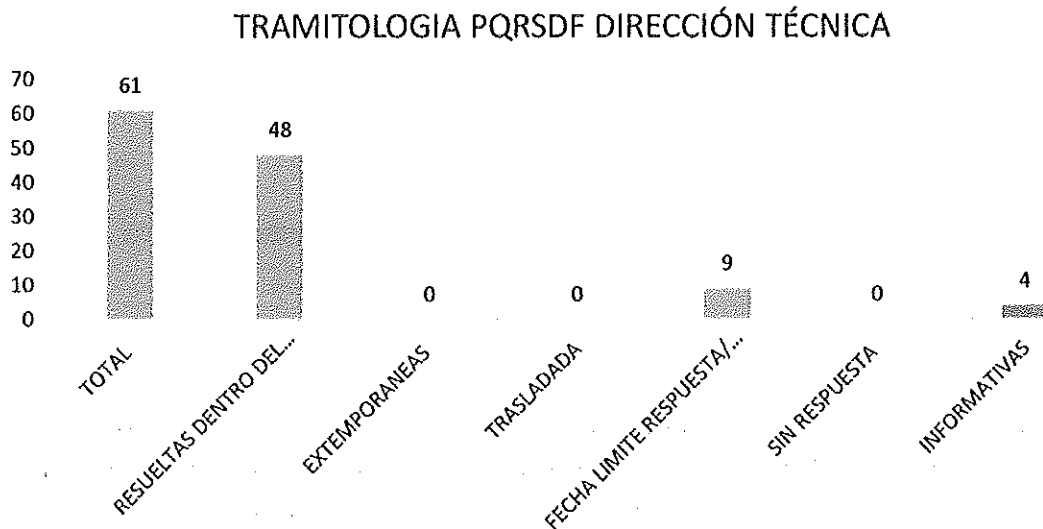
Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifico las PQRDSF según el trámite y tiempo de respuesta de cada uno de las áreas encargadas. Como lo muestran los siguientes Gráficos.

### DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió 61 Solicitudes, 47 Peticiones, 1 Derecho de Petición, y 4 Informativas como lo muestra según gráfico.

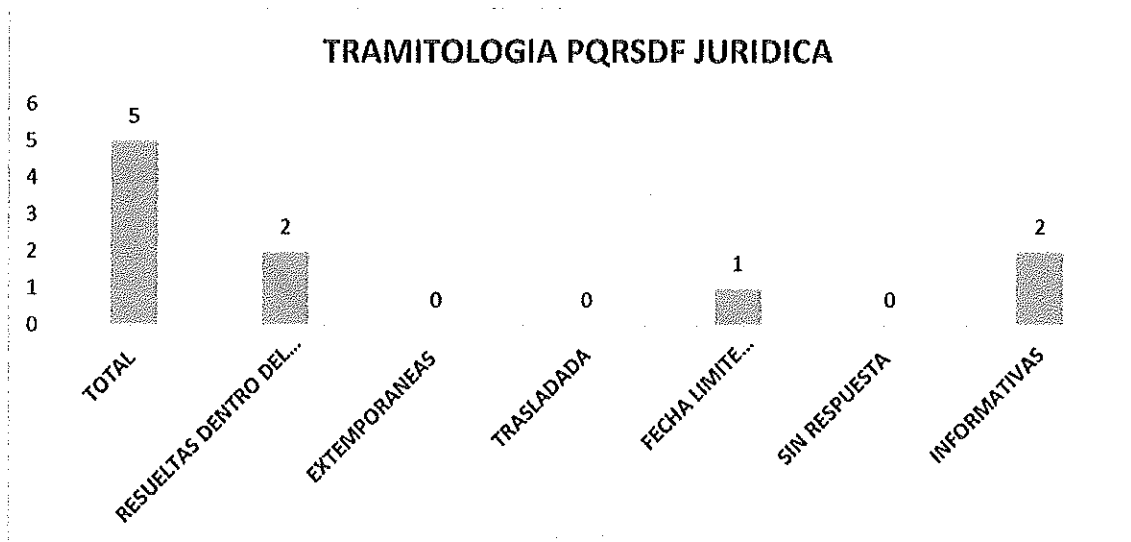


Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 48 solicitudes, 47 Peticiones y 1 Derecho de Petición, con fecha limite para responder estas peticiones en el mes de Abril 9. y 4 Informativas para el area Tecnica.



## DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 5 Solicitudes, 3 Peticiones fueron resueltas dentro del tiempo, 1 Petición pendiente de respuesta en Abril, y 2 Informativas como lo muestra según gráfico.

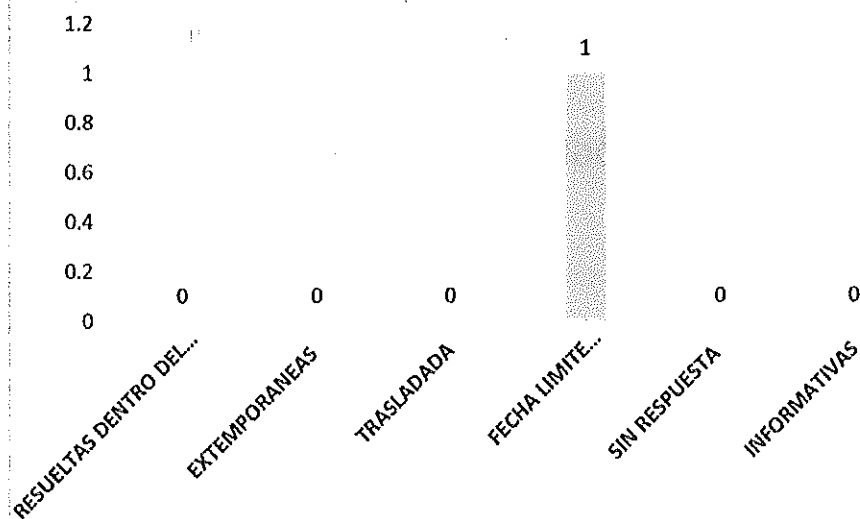


## PLANEACIÓN

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



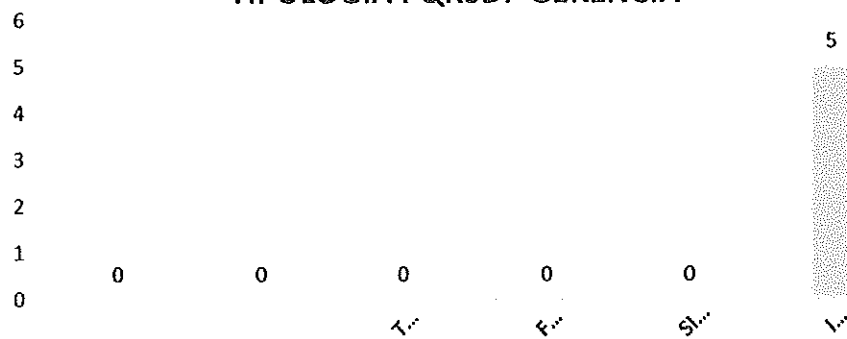
### TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN



### GERENCIA

Para el área de Gerencia ingresaron 0 petición, 0 Derechos de Petición y 5 informativa. Como lo indica el siguiente gráfico.

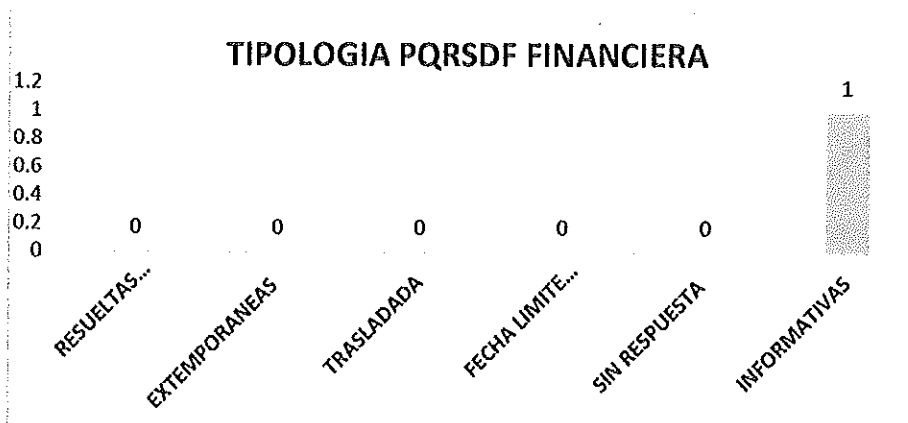
### TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA





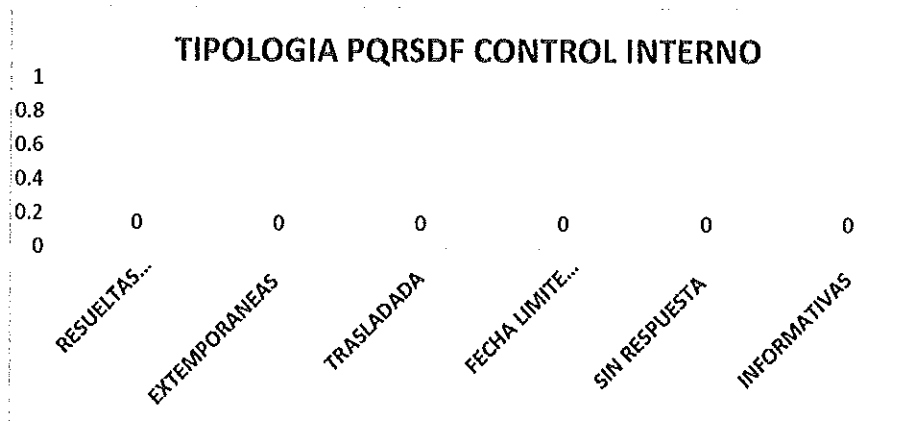
## FINANCIERA

Para el área de Financiera ingresaron 1 petición, quedo pendiente por respuesta 1 petición para el mes de abril, 0 Derechos de Petición y 1 informativa. Como lo indica el siguiente gráfico.



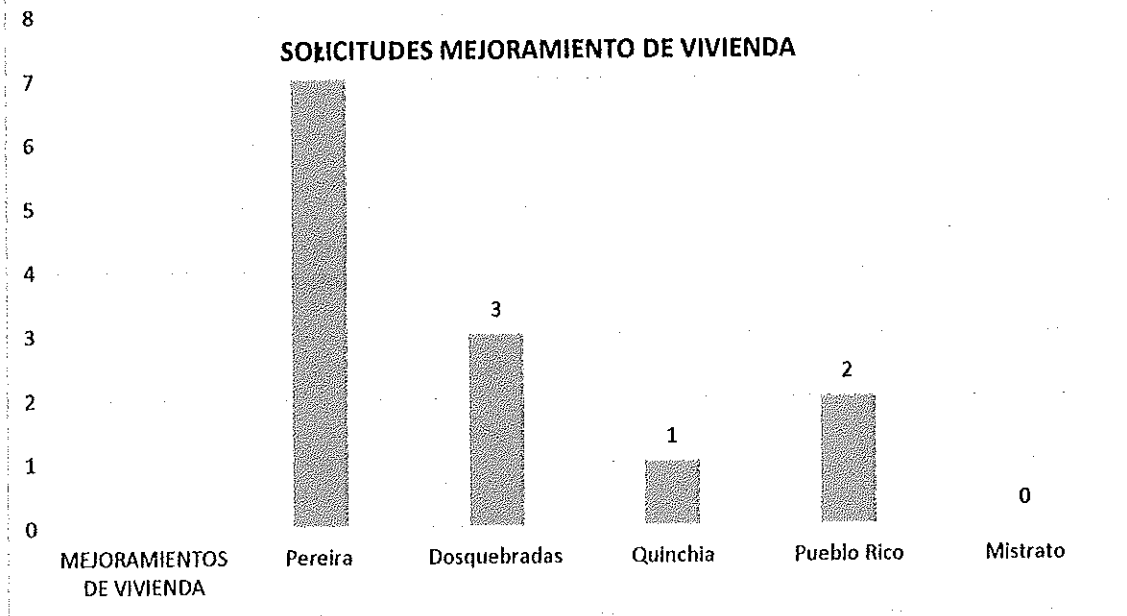
## CONTROL INTERNO

Para el área de Control Interno ingresaron 2 peticiones, 0 Derechos de Petición y 0 informativa, no quedaron pendientes para el mes de abril. Como lo indica el siguiente gráfico.



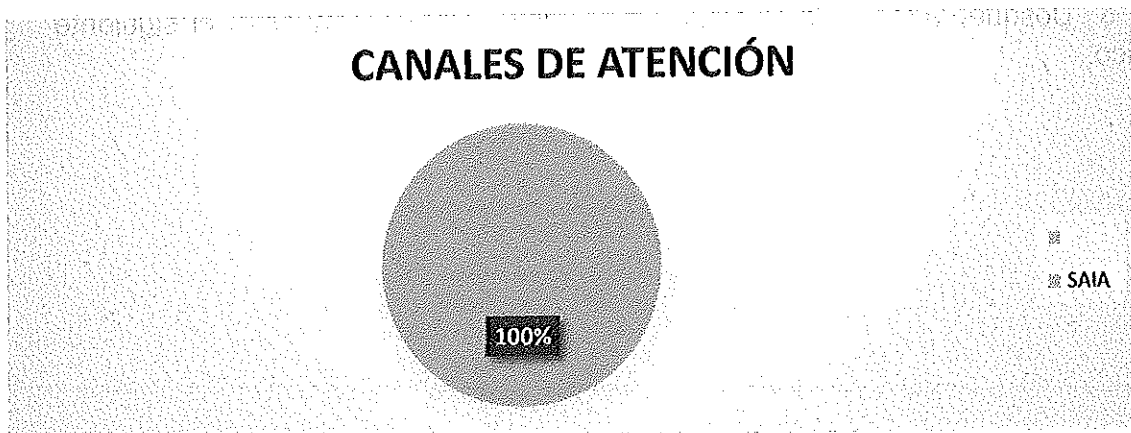


## SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA



Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron de los Municipios Pereira- 7, Dosquebradas-3, Quinchía-1, Pueblo Rico-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 0 y por SAIA 93.



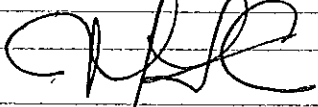
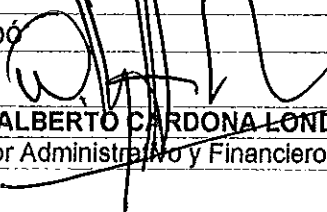


## RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE ABRIL

RADICADO	NOMBRE	TIPO
134	EDIWIN GIOVANNY FLESHMAN	PETICIÓN
135	FREDY BAÑOL	PETICIÓN
133	GLORIA INES VARGAS	PETICIÓN
132	MARIA FANNY ZAMORA	PETICIÓN
126	VICTOR ALONSO CANO	PETICIÓN
124	MONICA PAOLA SALDARRIAGA	PETICIÓN
125	ANGEL ARCE N.	PETICIÓN
123	ISRAEL ALBERTO LONDOÑO	PETICIÓN

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

Se adjunta datos Excel [INFORME EXCEL MARZO.xlsx](#)

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

