



**INFORME AGOSTO
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 Agosto de 2020.

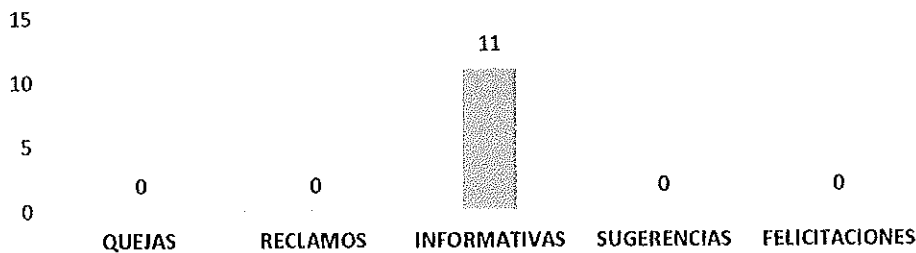
Esto con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la promotora de Vivienda de Risaralda, y dar cumplimiento a la normatividad vigente.



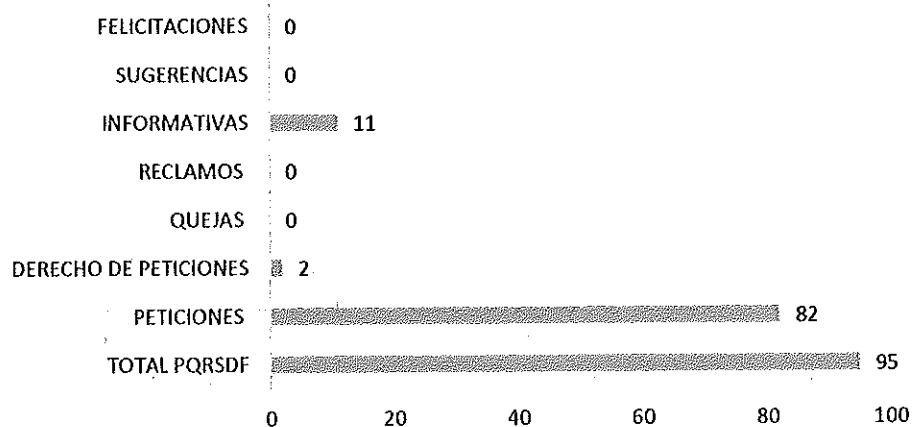
ESTADISTICA MES DE AGOSTO-2020 PQRDFS

Durante el mes de Agosto de 2020, se radicaron dentro de la Promotora de Vivienda de Risaralda **95** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **82**; Derechos de Petición **2**, Informativas **11**, Quejas **0**, Reclamos, Sugerencias **0** y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Agosto.

CLASIFICACION PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



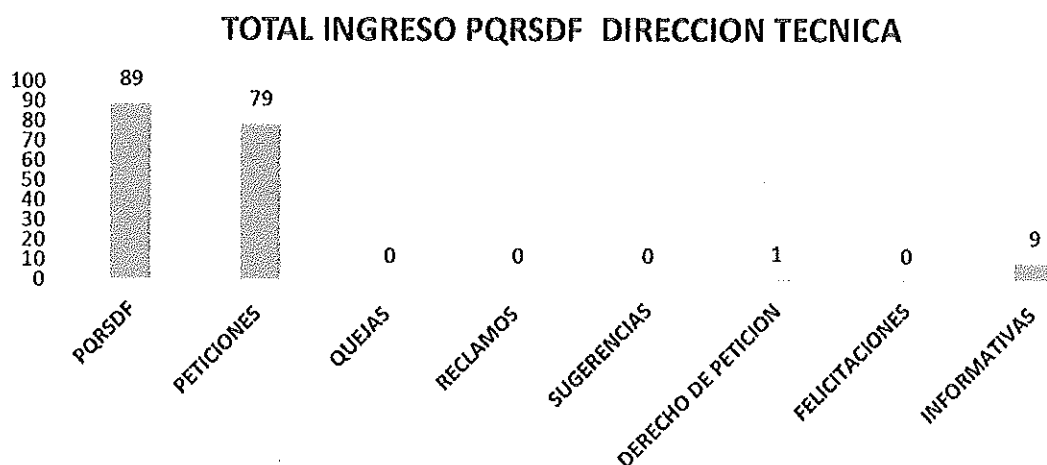
Estas solicitudes que ingresaron a la Promotora de Vivienda, se dieron respuesta dentro del tiempo 68 solicitudes; 60 Peticiones y 2 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0, Informativas 6. Quedaron pendientes para responder en Septiembre 19 que están en proceso de Mejoramientos.



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

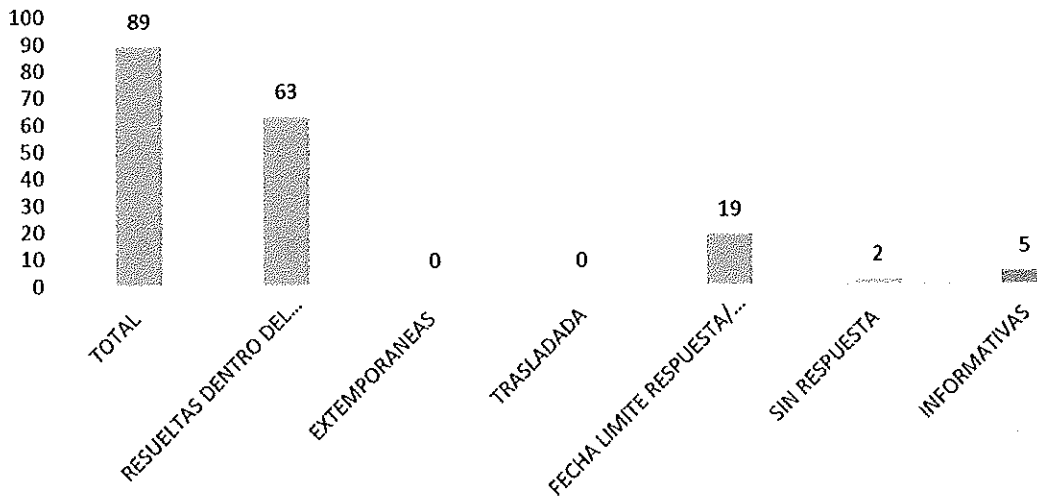
El área de la Dirección Técnica; recibió 89 Solicitudes, 79 Peticiones, 1 Derecho de Petición, 0 Sugerencias y 9 Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 63 solicitudes, 58 Peticiones y 1 Derecho de Petición, 0 Sugerencias, 5 Informativas, con fecha limite para responder estas peticiones en el mes de Septiembre 19 que estan en proceso de Mejoramientos de Vivienda en el area Tecnica, y 5 Informativas



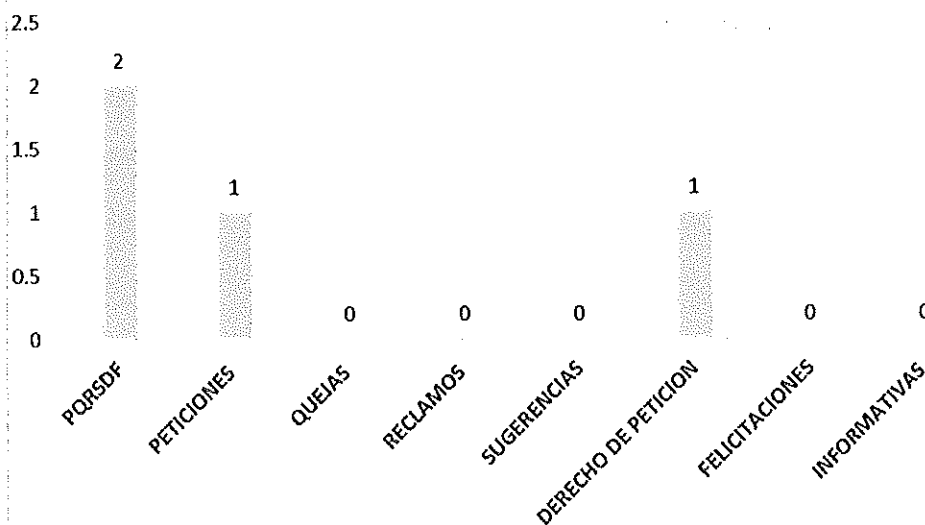
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



DIRECCIÓN JURÍDICA

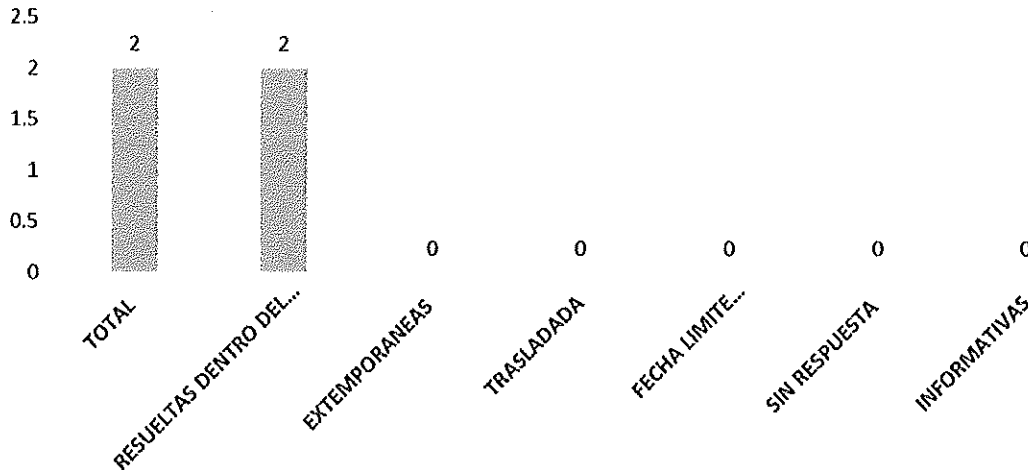
El área de la Dirección Jurídica; recibió 2 Solicitudes, 2 Peticiones que fueron resueltas dentro del tiempo, 0 Peticiones pendientes de respuesta en Septiembre, y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA





TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



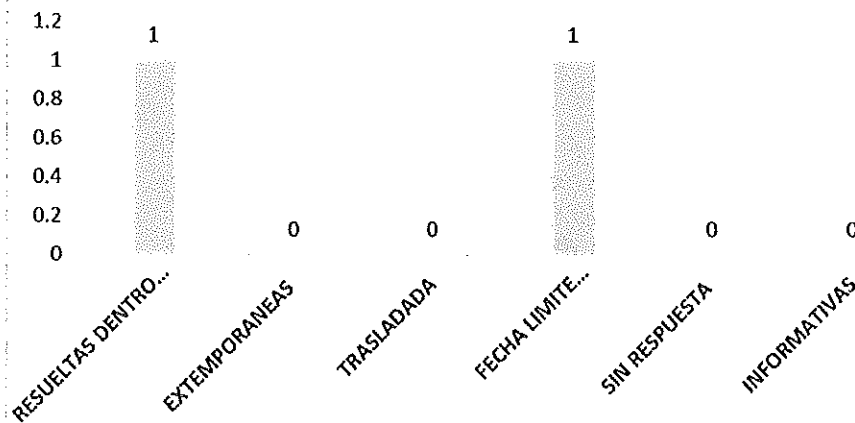
GERENCIA

El área de Gerencia, no recibió Solicitudes en el mes de Agosto.

DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 2 Solicitudes, 1 Petición, y 1 Informativa, 1-Petición resuelta dentro del tiempo, y 1 petición pendiente de respuesta en septiembre, como lo muestra según gráfico.

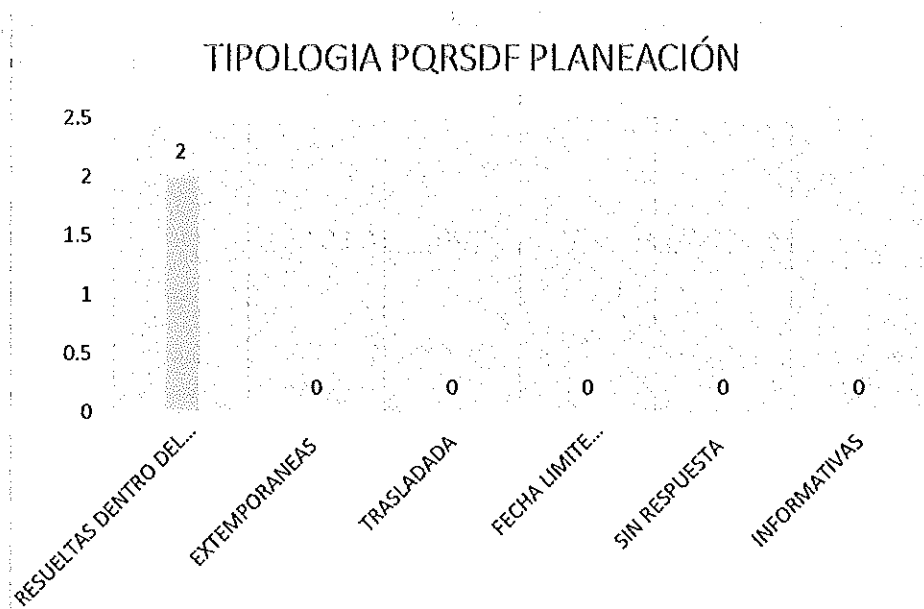
TIPOLOGIA PQRSDF FINANCIERA



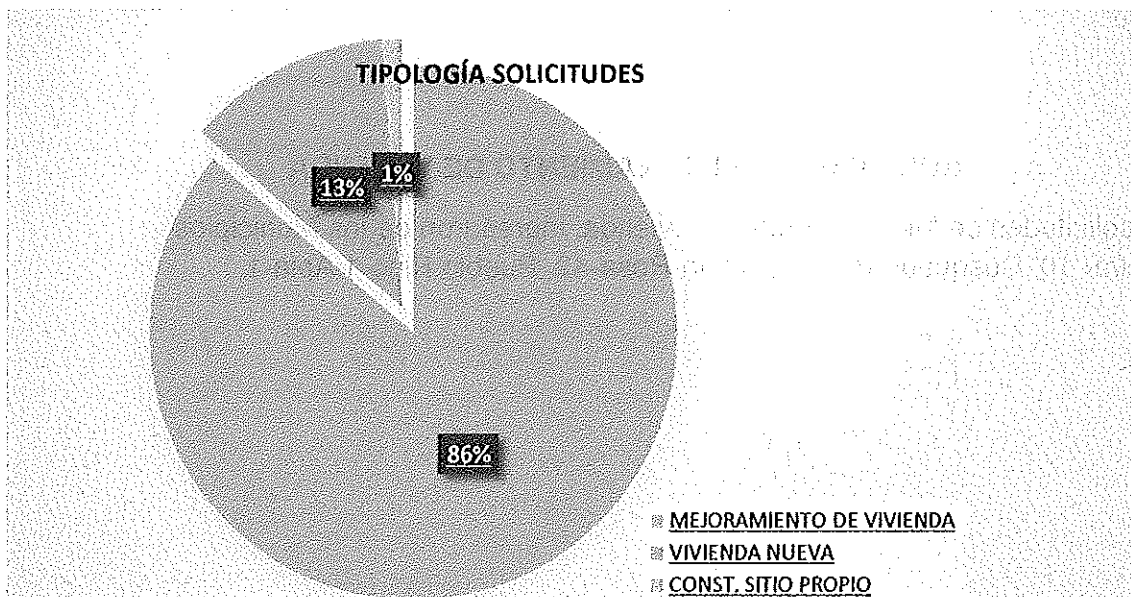


OFICINA DE PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 2 Solicitudes, 1 Petición, y 1 Informativa, las 2 peticiones fueron resueltas dentro del tiempo como lo muestra según gráfico.



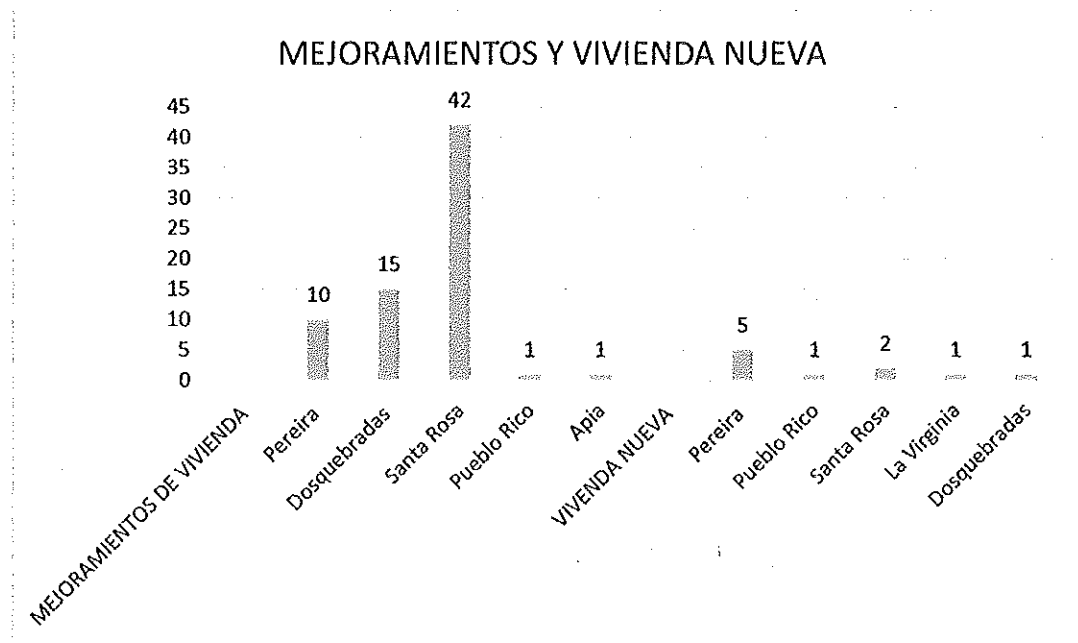
TIPOLOGÍA SOLICITUDES





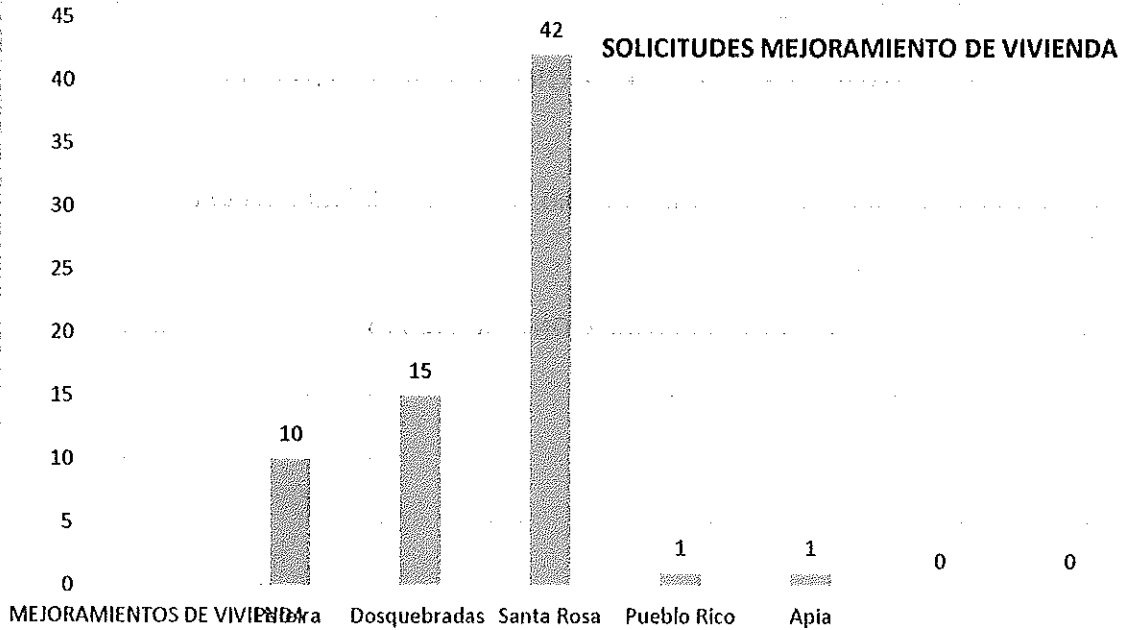
SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

Dentro de los Municipios que Integran la población Risaraldense, ingresaron a la Promotora de Vivienda de Risaralda, solicitudes de los Municipios, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa, la Virginia, Pueblo Rico, Apia.



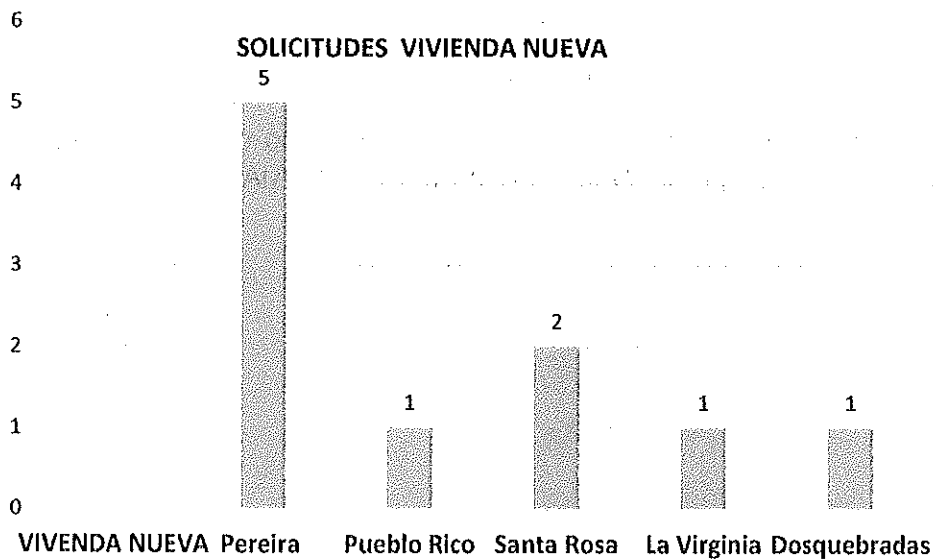
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron de los Municipios Pereira- 10, Dosquebradas-15, Santa Rosa-42, Pueblo Rico-1,Apia-1.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

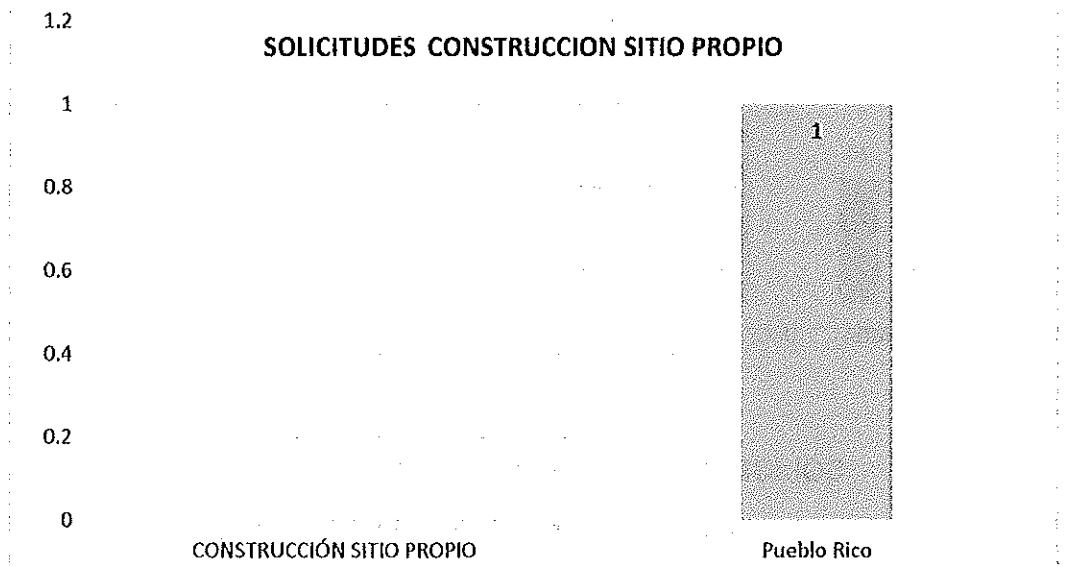
Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron de los Municipios Pereira-5, Pueblo Rico- 1, Santa Rosa-2, la Virginia-1, Dosquebradas-1.





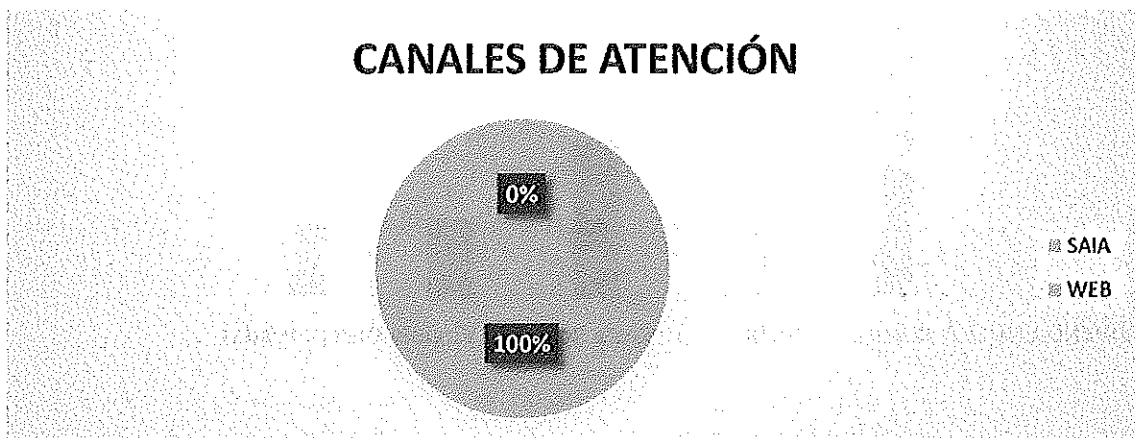
SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, ingresó 1 del Municipio de Pueblo Rico- 1.



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 95.





Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos

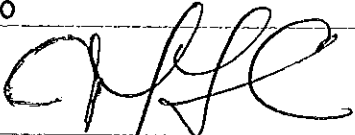
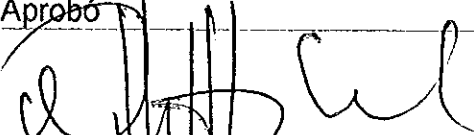
RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE SEPTIEMBRE

De las 76 peticiones que quedaron en proceso, se ejecutaron 57, y quedaron pendientes 19.

Para el mes de Septiembre quedaron 19 peticiones pendientes de Mejoramientos por respuesta, porque se encuentran en Proceso de ejecución.

Para el mes de Septiembre, quedaron los siguientes PQRDSF pendientes:

RADICADO	BENEFICIARIO	TIPO
402	Liliana Osorio O.	Petición
397	Julian Castaño L.	Petición
372	José Rodolfo Agudelo	Petición

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

