



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

**PROMOTORA DE VIVIENDA DE
RISARALDA
2020**



PRESENTACION

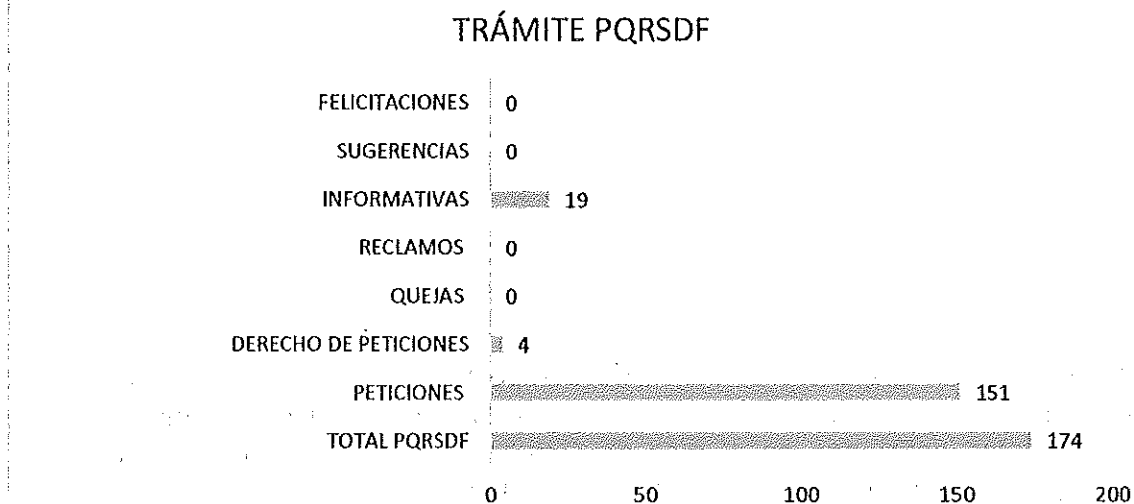
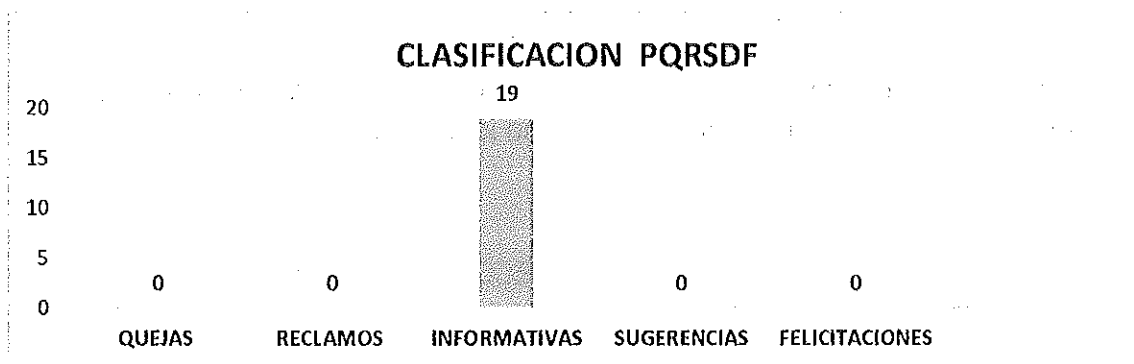
La promotora de Vivienda de Risaralda, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por la promotora; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 30 de Septiembre de 2020.

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 SEPTIEMBRE-2020 PQRDFS

Durante el mes de Septiembre de 2020, se radicaron dentro de la Promotora de Vivienda de Risaralda **174** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **151**; Derechos de Petición **4**, Informativas **19**, Quejas **0**, Reclamos, Sugerencias **0** y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Septiembre.



Estas solicitudes que ingresaron a la Promotora de Vivienda, se dieron respuesta dentro del tiempo 153 solicitudes; 145 Peticiones y 4 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0, Informativas 4. Quedaron pendientes para

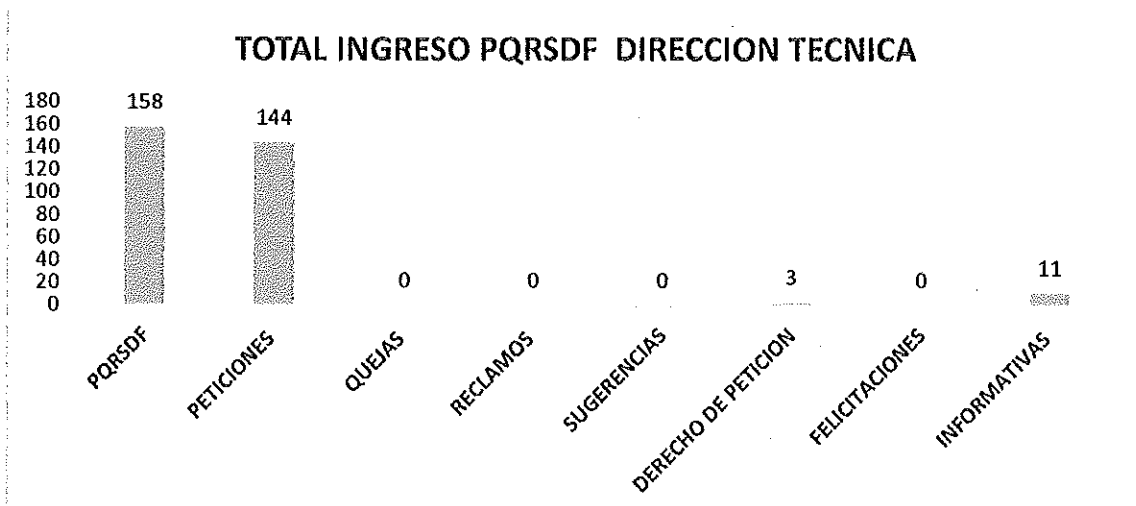


responder en octubre 6 Peticiones y 2 peticiones que están en proceso de Ejecución de Mejoramientos.

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

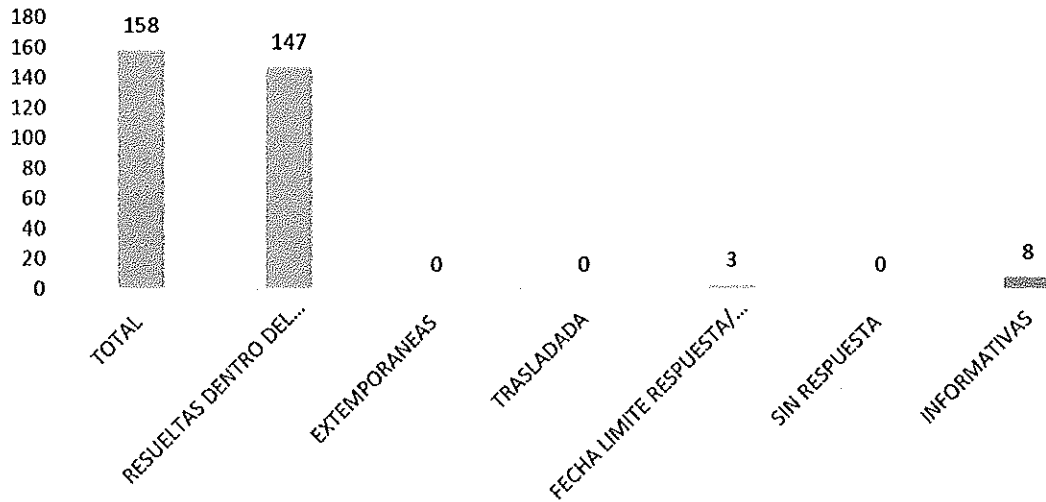
El área de la Dirección Técnica; recibió 158 Solicitudes, 144 Peticiones, 3 Derechos de Petición, 0 Sugerencias y 11 Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 147 solicitudes, 141 Peticiones y 3 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 3 Informativas, con fecha limite para responder estas peticiones en el mes de Octubre 3 que estan en proceso de Mejoramientos de Vivienda en el area Tecnica, y 8 Informativas.



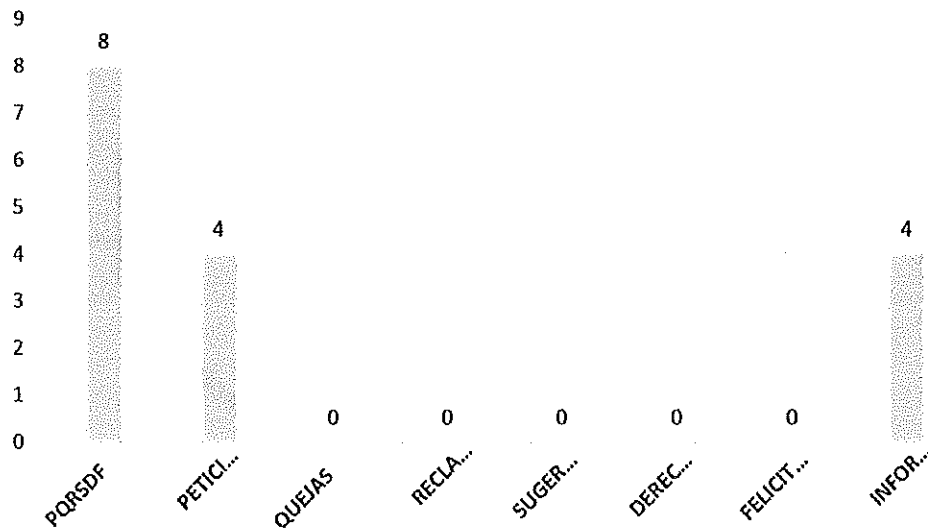
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



DIRECCIÓN JURÍDICA

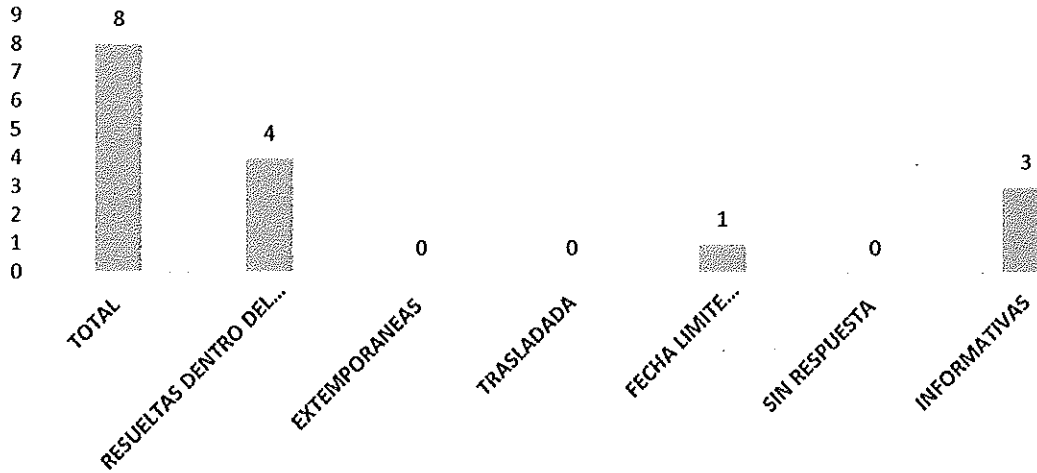
El área de la Dirección Jurídica; recibió 8 Solicitudes, 4 Peticiones, y 4 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 3 Peticiones, y 1 Informativa pendientes de respuesta en Octubre 1 petición, y 3 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA





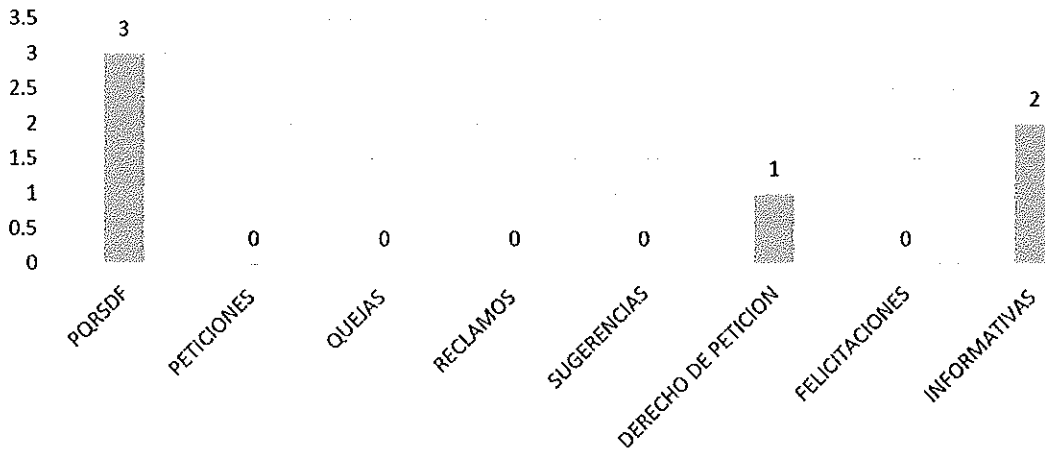
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



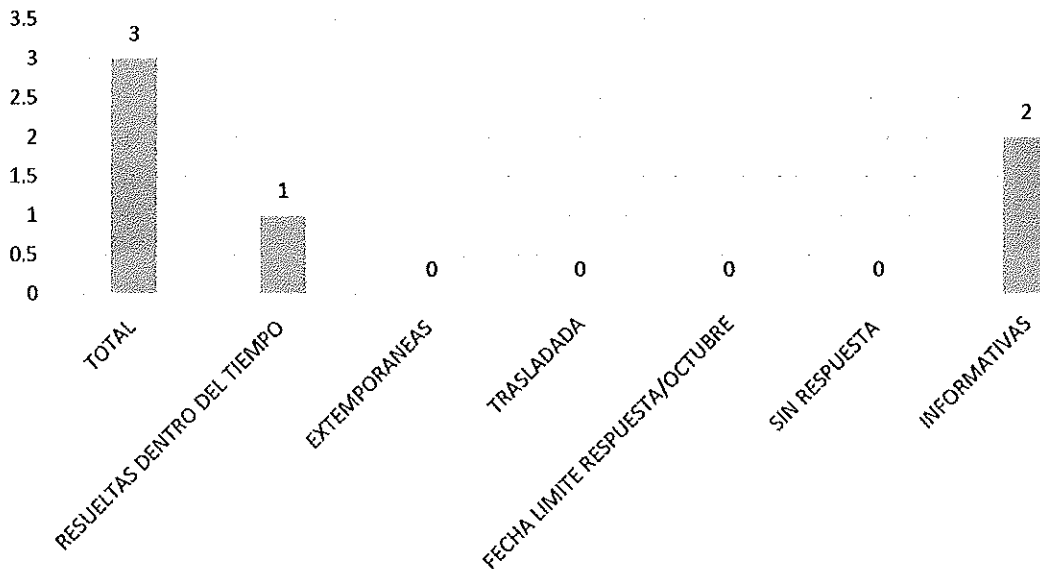
GERENCIA

El área de Gerencia Ingresaron 3 Solicitudes, 1 Derecho de Petición y 2 Informativas, las cuales fueron resueltas 1 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Octubre 0 peticiones, y 2 Informativas como lo muestra según gráfico.

GERENCIA



TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA

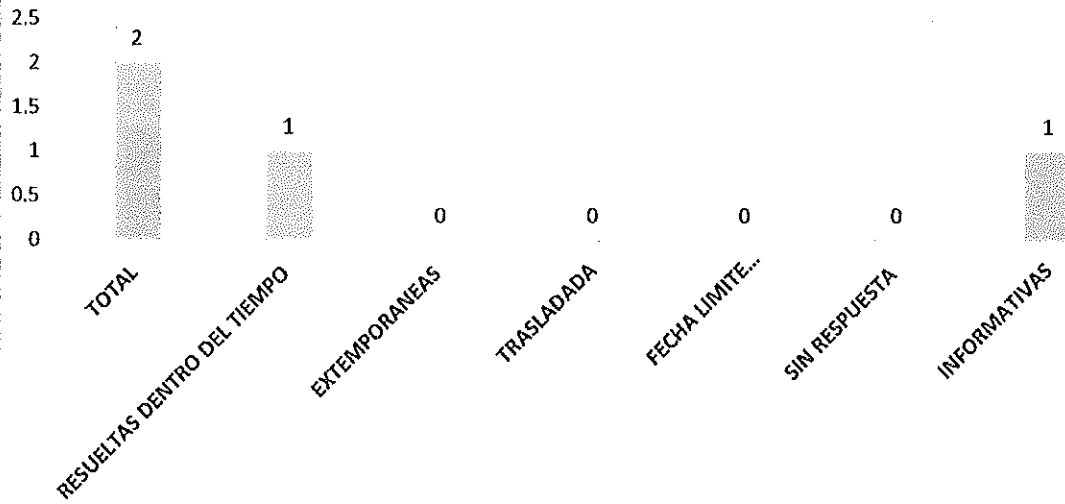


DIRECCIÓN FINANCIERA

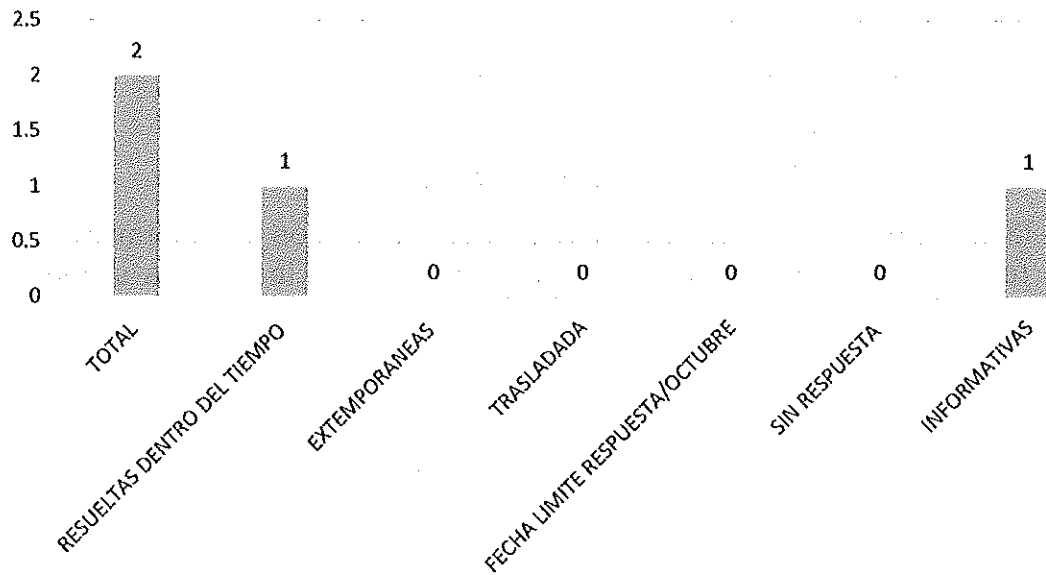
El área de la Dirección Financiera; recibió 2 Solicitudes, 1 Petición, y 1 Informativa, 1-Petición resuelta dentro del tiempo, y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.



TIPOLOGIA PQRSDF FINANCIERA

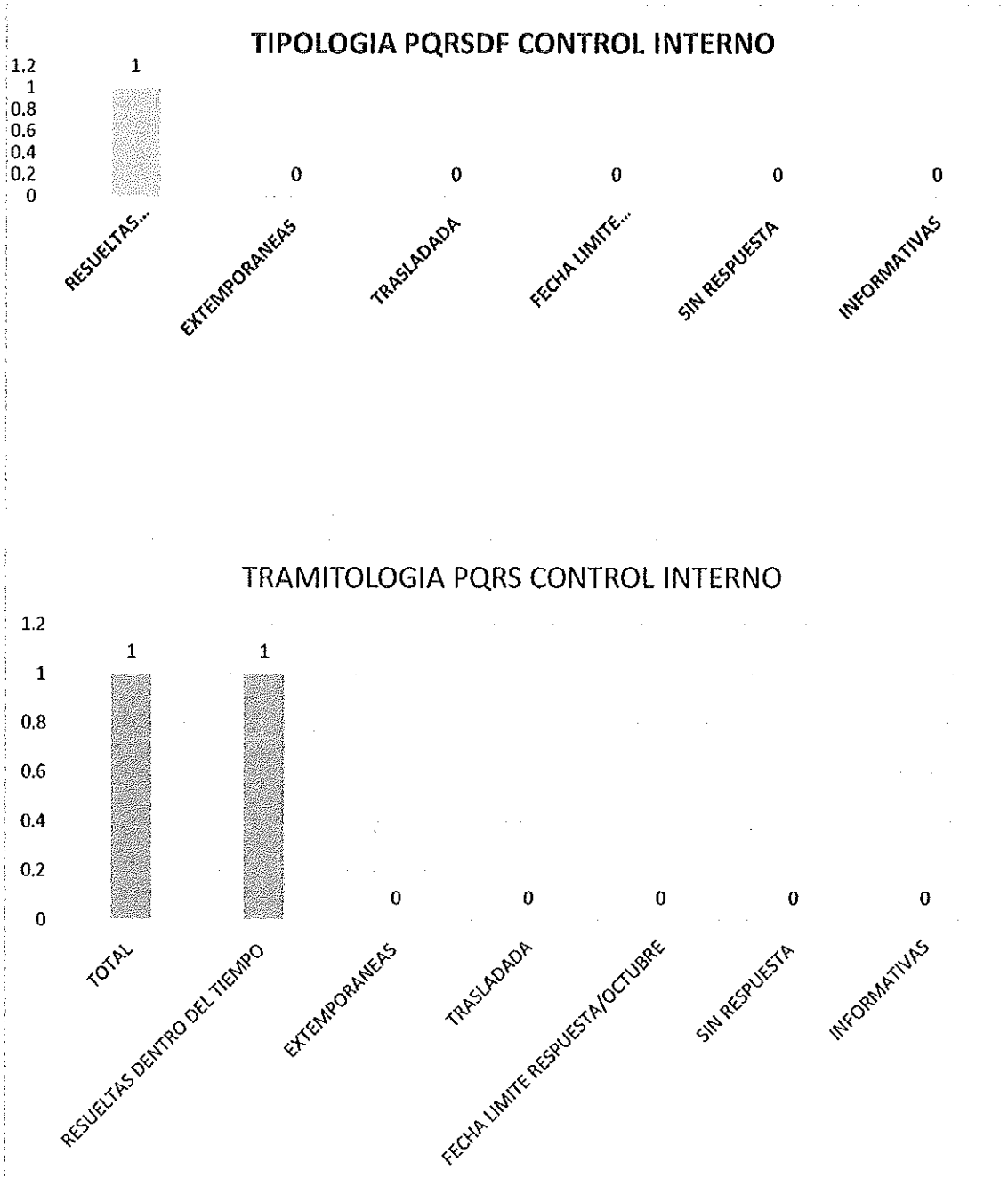


TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



CONTROL INTERNO

El área de Control Interno; recibió 1 Solicitudes, 1 Petición, y 0 Informativa, 1-Petición resuelta dentro del tiempo, y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

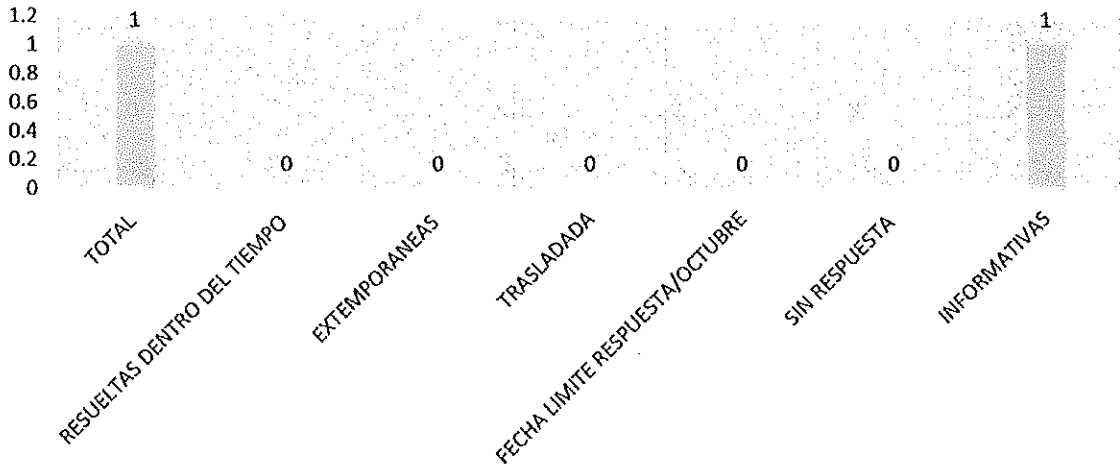


OFICINA DE PLANEACIÓN

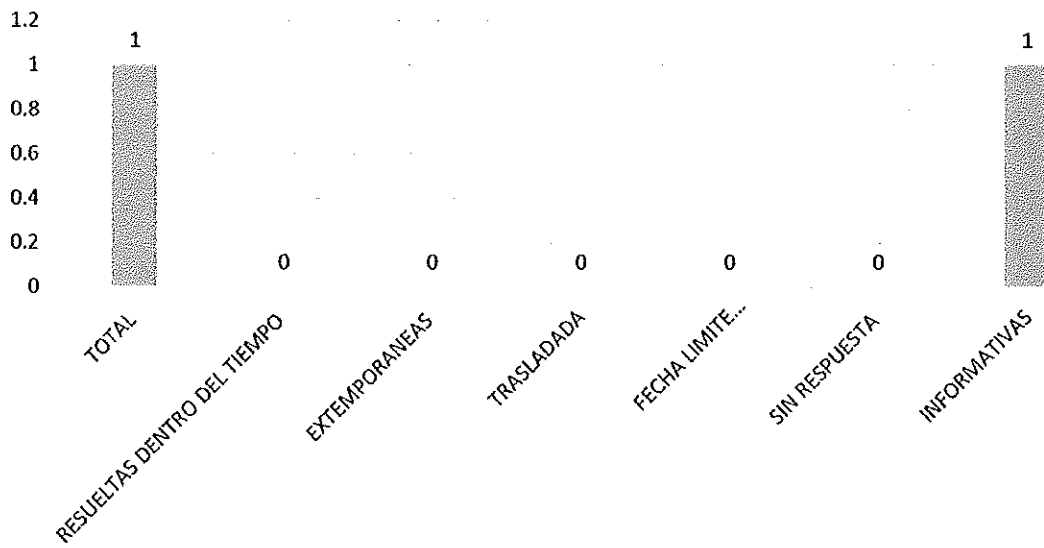
El área de Planeación, recibió 1 Solicitud, 0 Petición, y 1 Informativa, la petición recibida fue Informativa como lo muestra según gráfico.



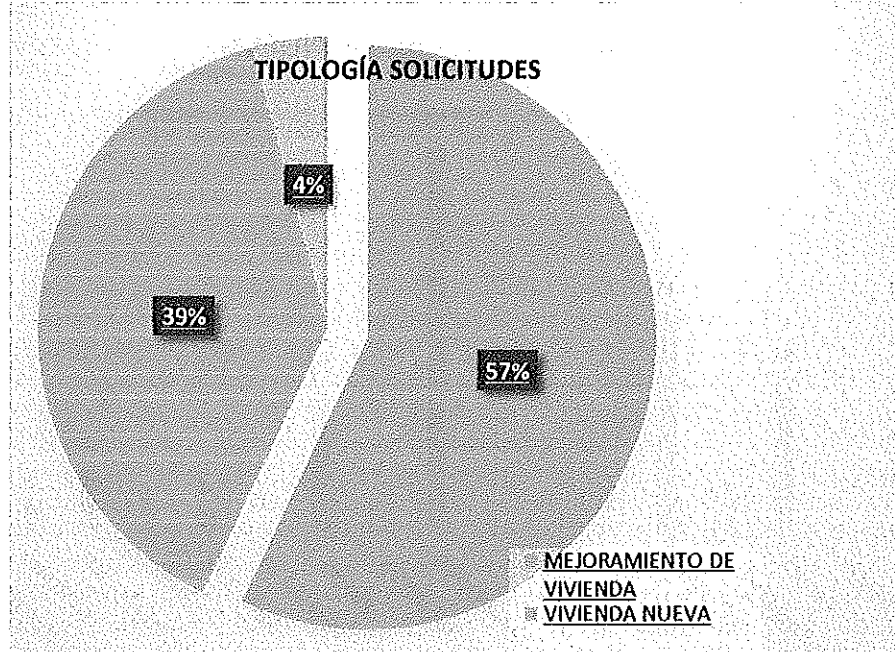
TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACIÓN



TIPOLOGÍA SOLICITUDES

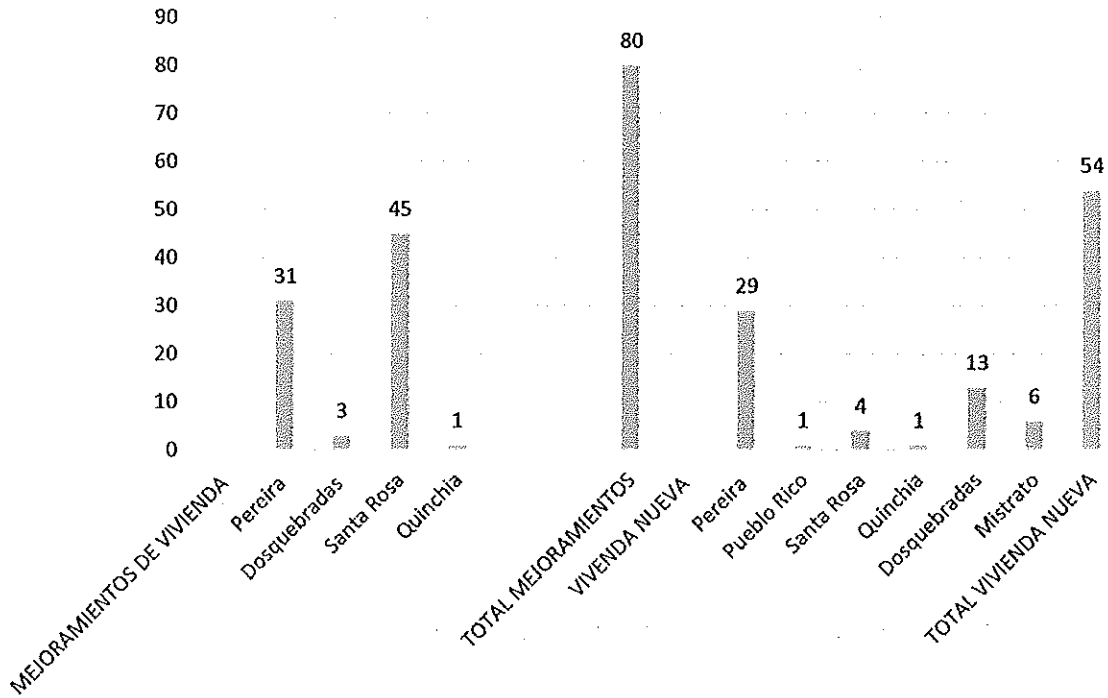


SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Quinchía, Pueblo Rico, Mistrató.

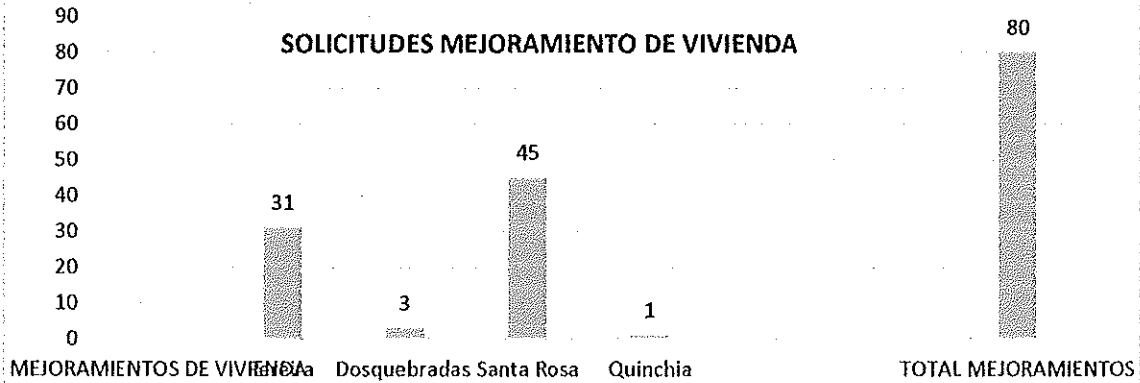


MEJORAMIENTOS Y VIVIENDA NUEVA



SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

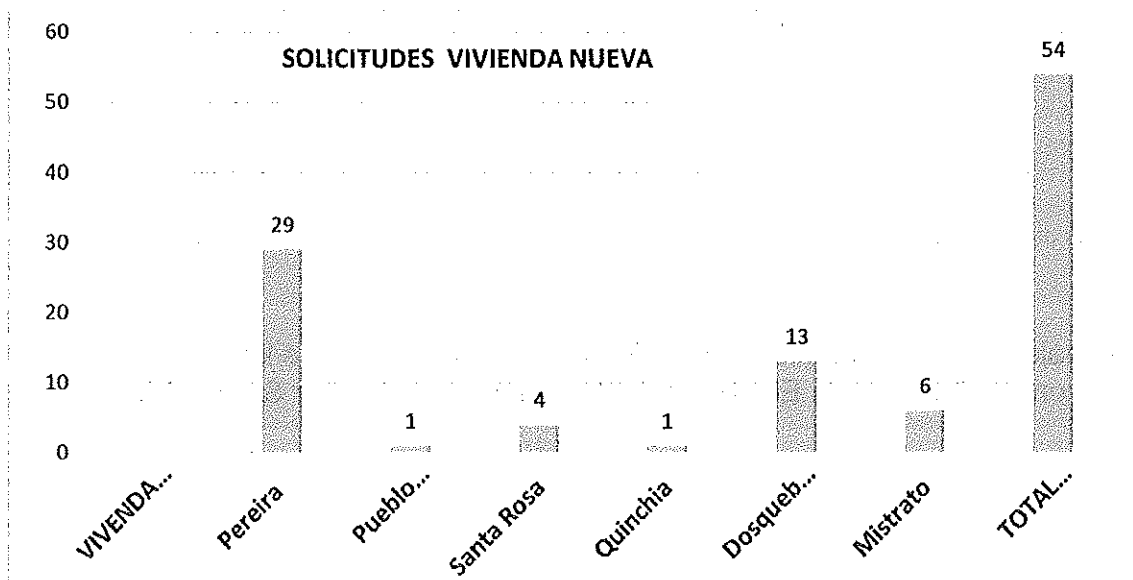
Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron de los Municipios Pereira-31, Dosquebradas-3, Santa Rosa-45, Quinchía-1.





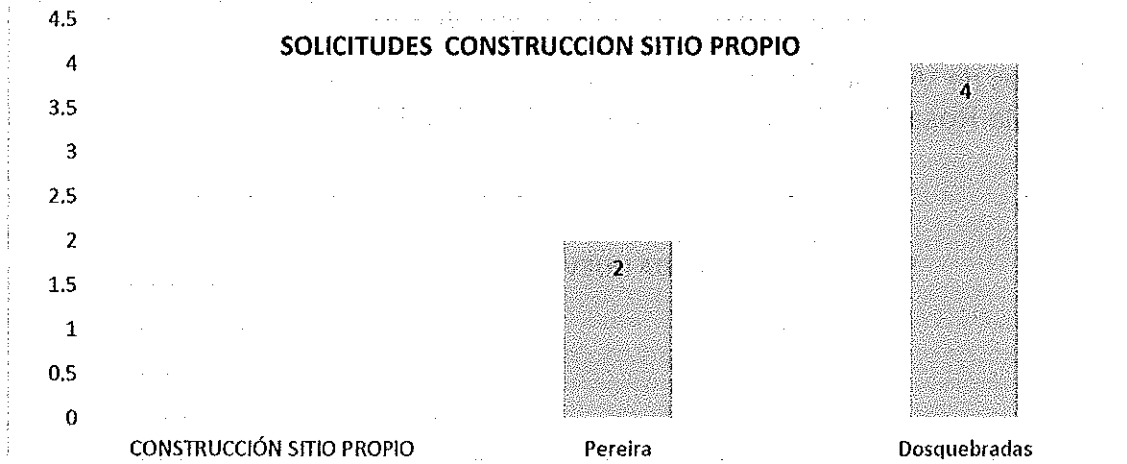
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron de los Municipios Pereira-29, Pueblo Rico- 1, Santa Rosa-4, Quinchía-1, Dosquebradas-13, Mistrato-6.



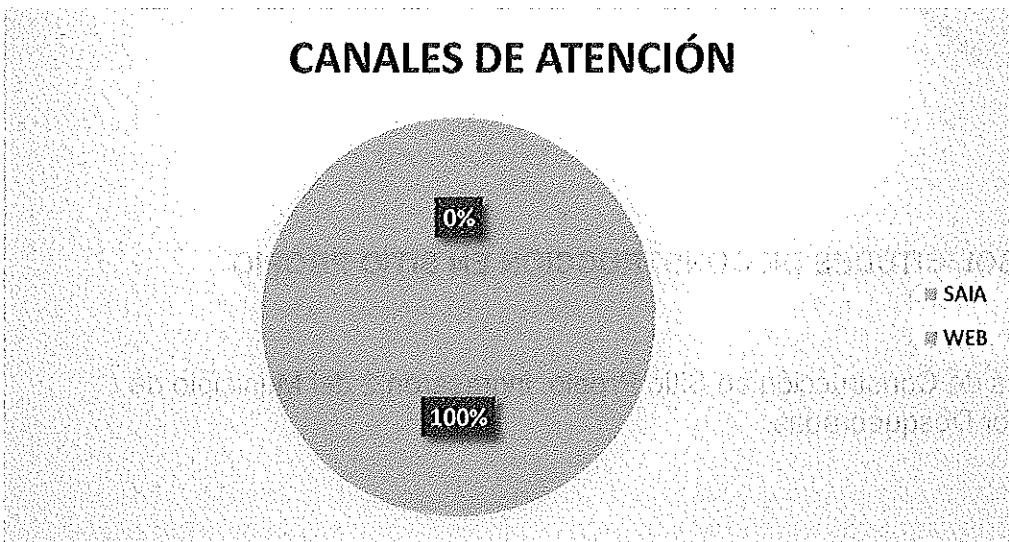
SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

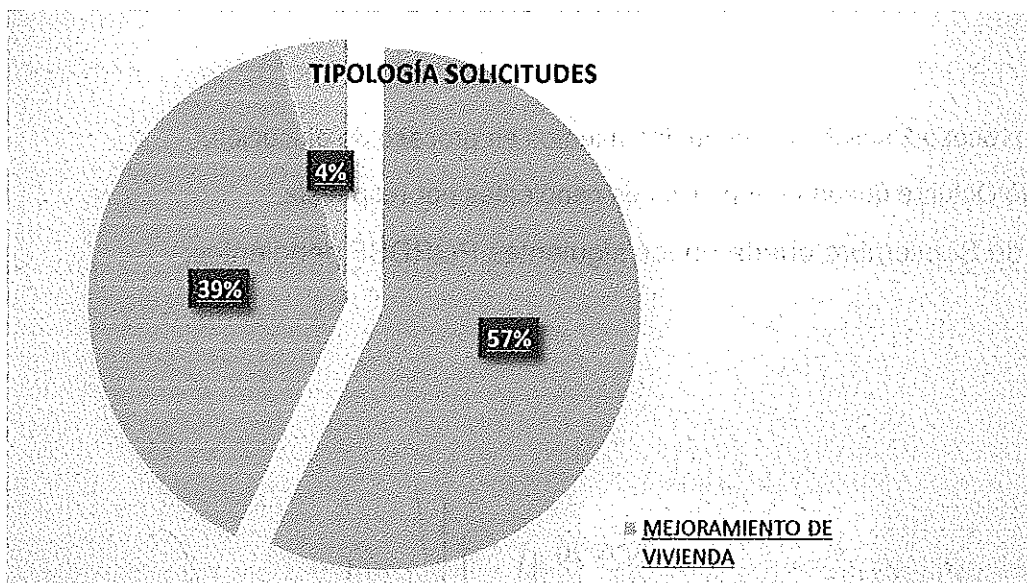
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, ingresaron 2 del Municipio de Pereira, y 4 por Dosquebradas.



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 174.





RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE OCTUBRE

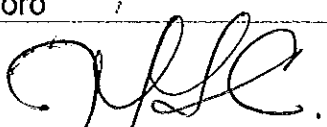

RADICADO	BENEFICIARIO	TIPO
540	Alba Lucy García-Procuraduría	Petición
547	Johana Madyris Parea	Petición
529	Israel Alberto Londoño	Petición
537	Francisco Javier Hoyos	Petición



Quedaron en proceso 2 solicitudes de mejoramientos en proceso de ejecución.

Para el mes de Octubre quedaron 4 peticiones pendientes por respuesta.

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

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