



INFORME JUNIO
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y
DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES

PROMOTORA DE VIVIENDA DE
RISARALDA
2020



Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos

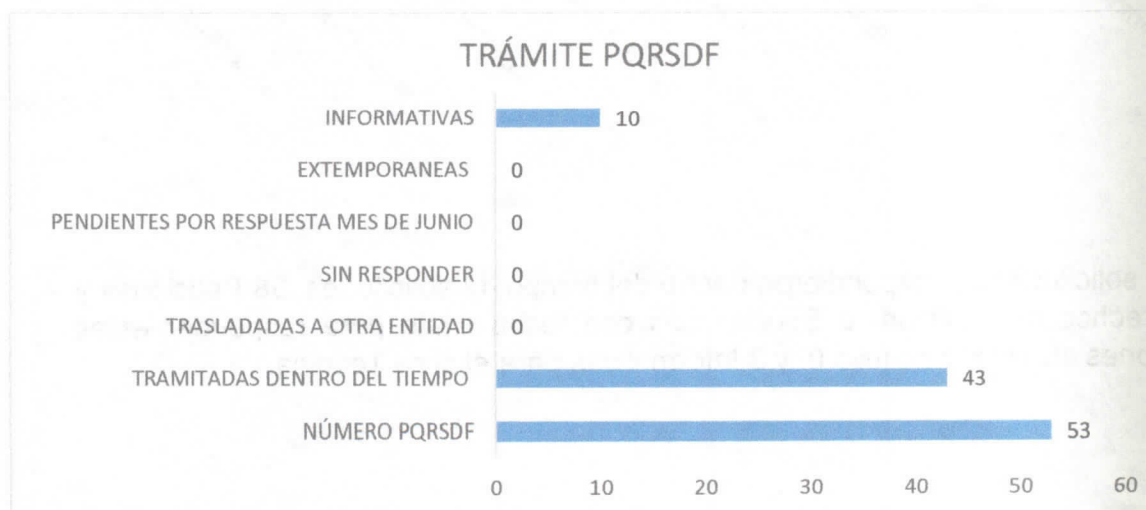
PRESENTACION

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 30 de Junio 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 JUNIO- 2020 PQRDFS

Durante el mes de Junio de 2020, se radicaron dentro de la Promotora de Vivienda de Risaralda **53** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **38**; Derechos de Petición **5**, Informativas **10**, Quejas **0**, Reclamos, Sugerencias **0** y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Junio.



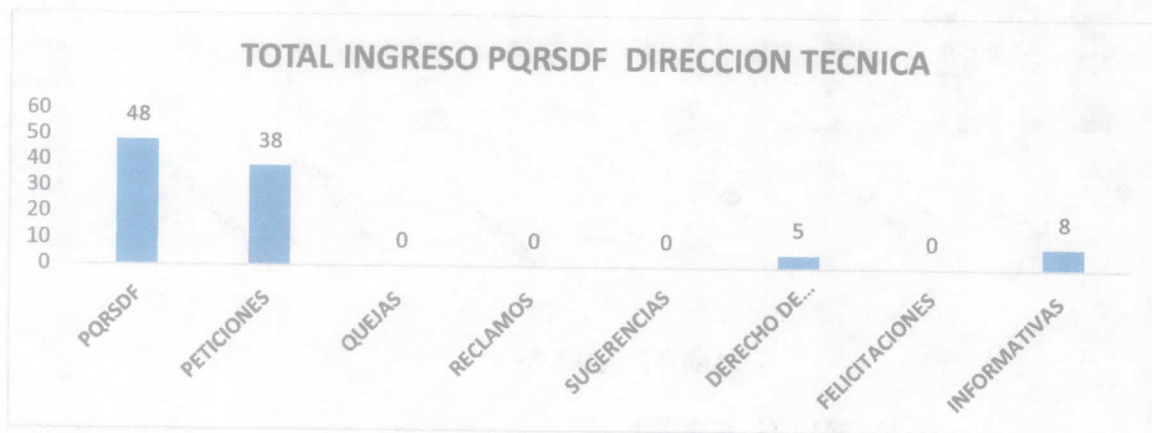
Estas solicitudes que ingresaron a la Promotora de Vivienda, se dieron respuesta dentro del tiempo 43 solicitudes; 38 Peticiones y 5 Derecho de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0. No quedaron pendientes para responder en Julio, Informativas 10.



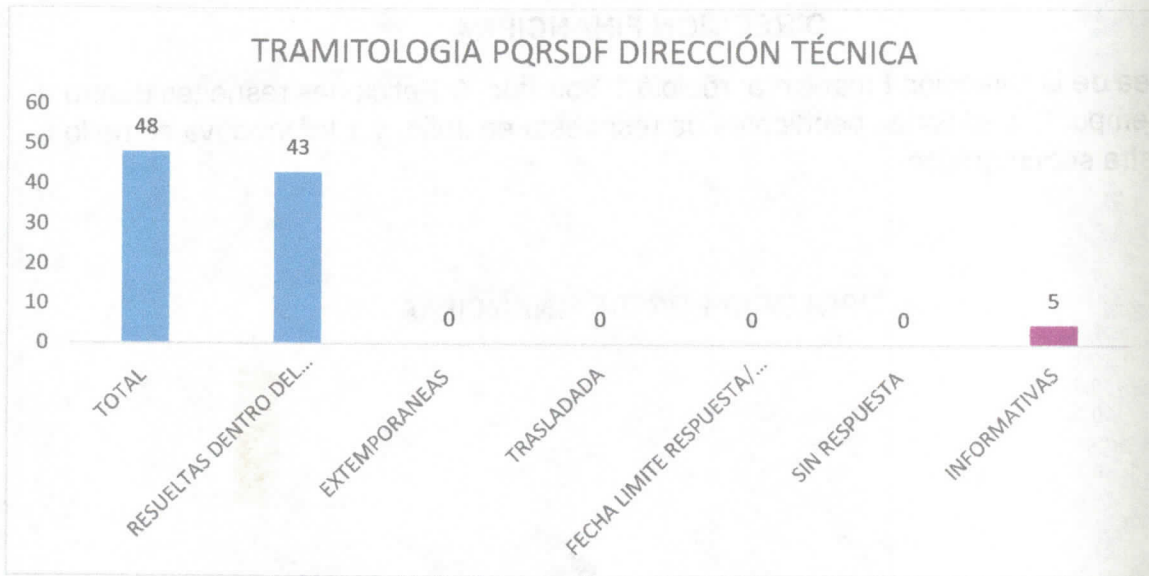
Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifico las PQRDSF según el trámite y tiempo de respuesta de cada uno de las áreas encargadas. Como lo muestran los siguientes Gráficos.

DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió 48 Solicitudes, 38 Peticiones, 5 Derechos de Petición, 0 Sugerencias y 8 Informativas como lo muestra según gráfico.

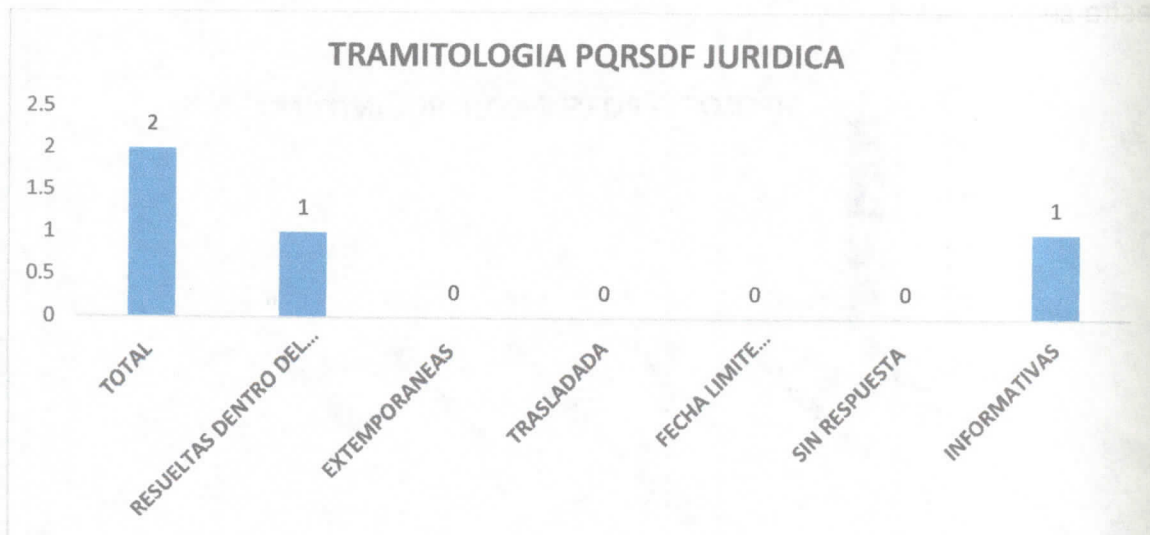


Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 43 solicitudes, 38 Peticiones y 5 Derechos de Petición, 0 Sugerencias con fecha limite para responder estas peticiones en el mes de julio 0. y 8 Informativas para el area Tecnica.



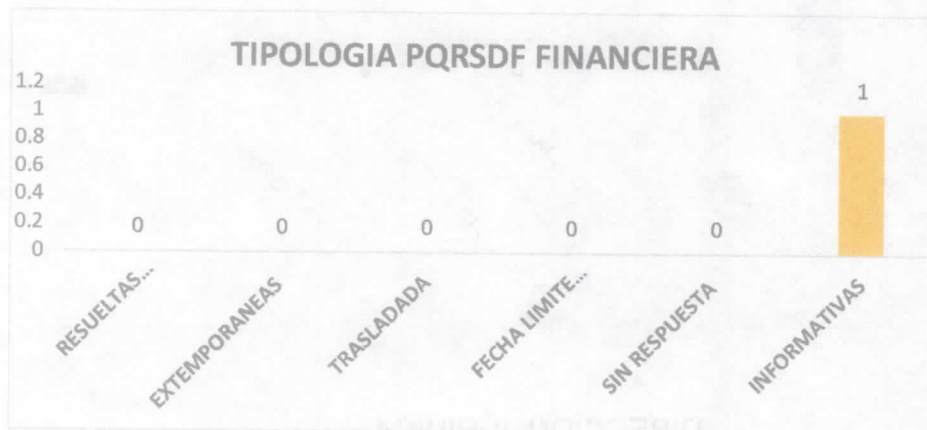
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 2 Solicitudes, 1 Petición fue resuelta dentro del tiempo, 0 Peticiones pendientes de respuesta en Julio, y 1 Informativas como lo muestra según gráfico.



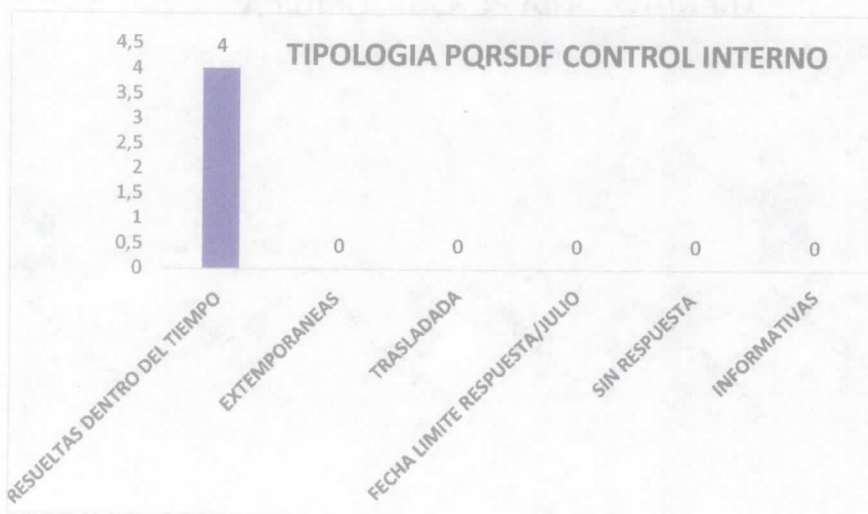
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 1 Solicitud, 0 Peticiones resueltas dentro del tiempo, 0 Peticiones pendientes de respuesta en Julio, y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

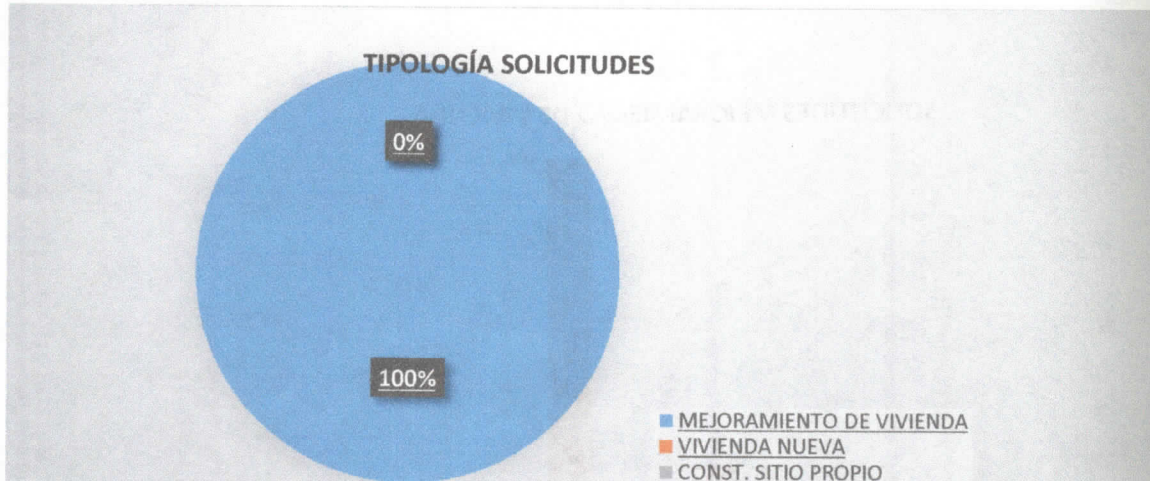


OFICINA DE CONTROL INTERNO

El área de Control Interno; recibió 4 Solicitudes, 4 Peticiones fueron resueltas dentro del tiempo, 0 Peticiones pendientes de respuesta en Julio, y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.



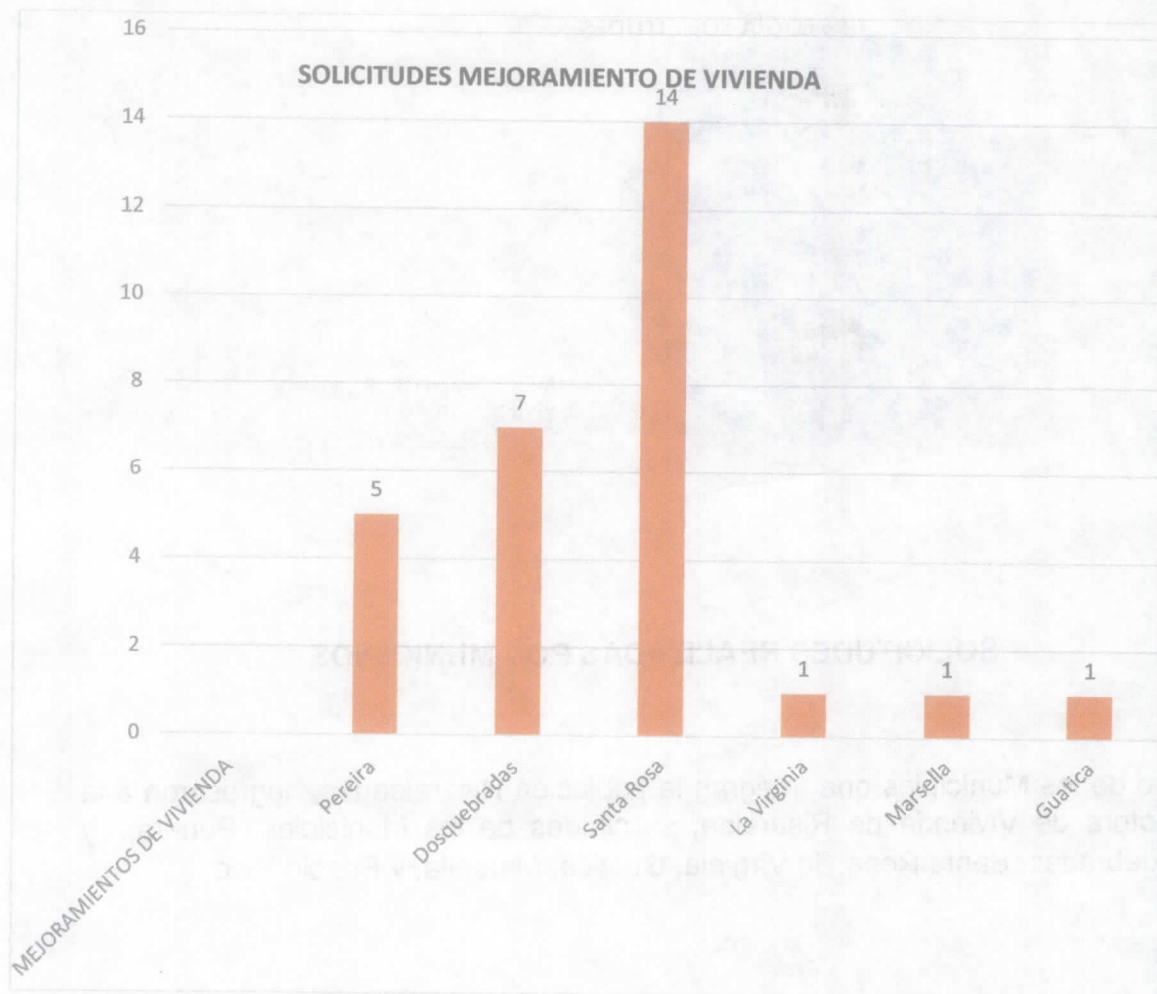
TIPOLOGÍA SOLICITUDES



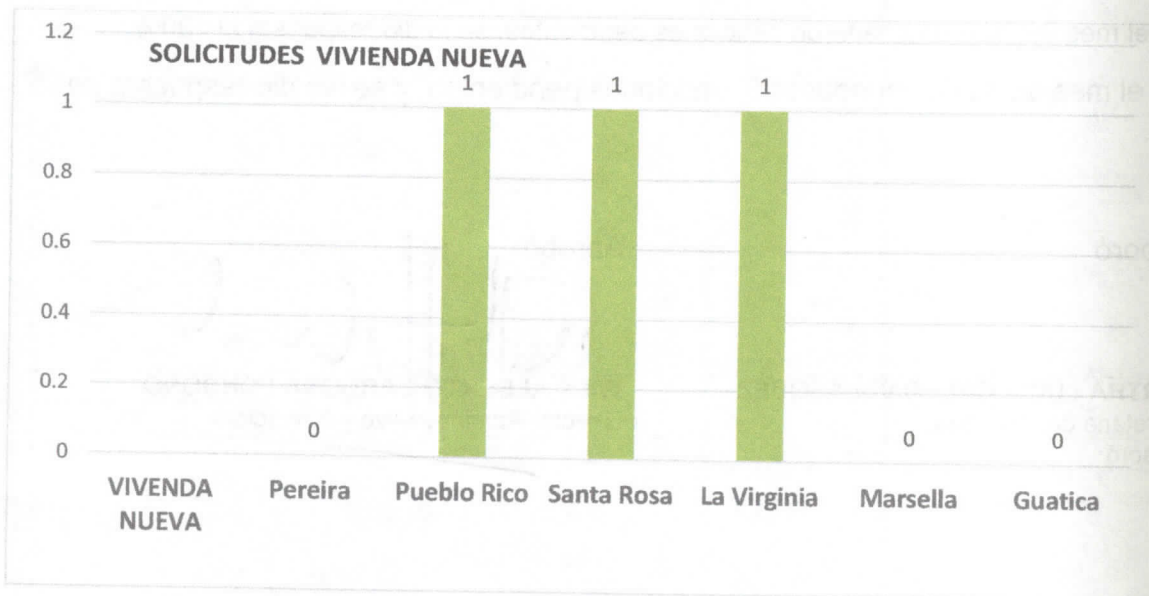
SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

Dentro de los Municipios que integran la población Risaraldense, ingresaron a la Promotora de Vivienda de Risaralda, solicitudes de los Municipios, Pereira, y Dosquebradas, Santa Rosa, la Virginia, Guatica, Marsella, y Pueblo Rico.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

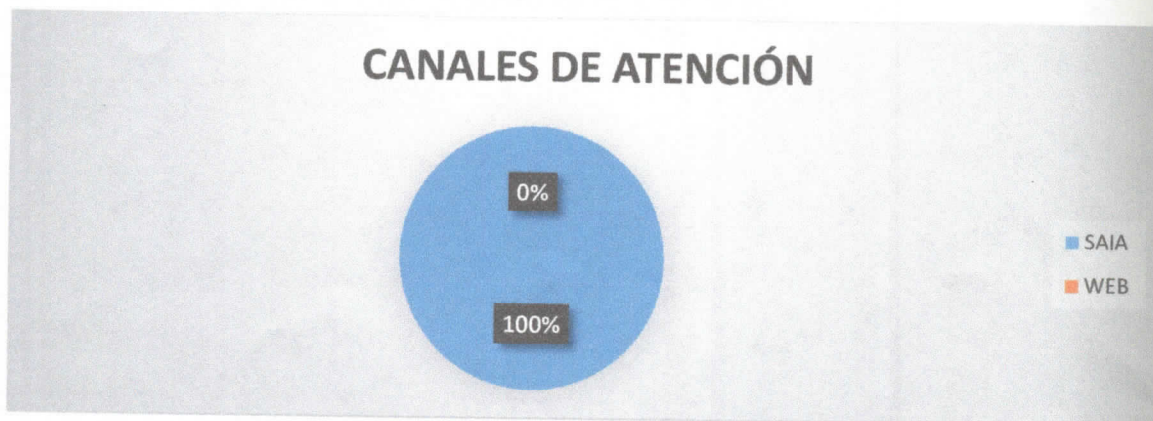


Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron de los Municipios Pereira- 5, Dosquebradas-7, Santa Rosa-14, la Virginia-1, Marsella-1, Guatica-1.



Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron de los Municipios Pueblo Rico- 1, Santa Rosa-1, la Virginia-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 53.

Para el mes de Julio no quedaron peticiones pendientes, se le dio respuesta al 100%.

Para el mes de Junio, quedaron 3 peticiones pendientes, y se les dio respuesta en junio.

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