


 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos
VERSION: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

## INFORME AGOSTO

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

**EMPRESA DE DESARROLLO TERRITORIAL URBANO Y  
RURAL DE RISARALDA EDUR E.I.C.E.**

**2021**

	<b>INFORMES PQRDSF</b>	
<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>CODIGO: GG-FOR-112</b>	<b>FECHA: 10 / 2020</b>

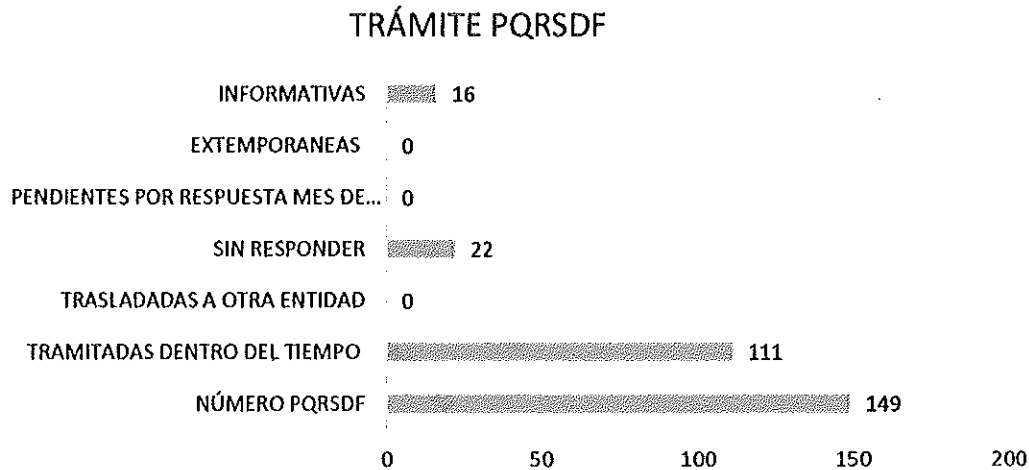
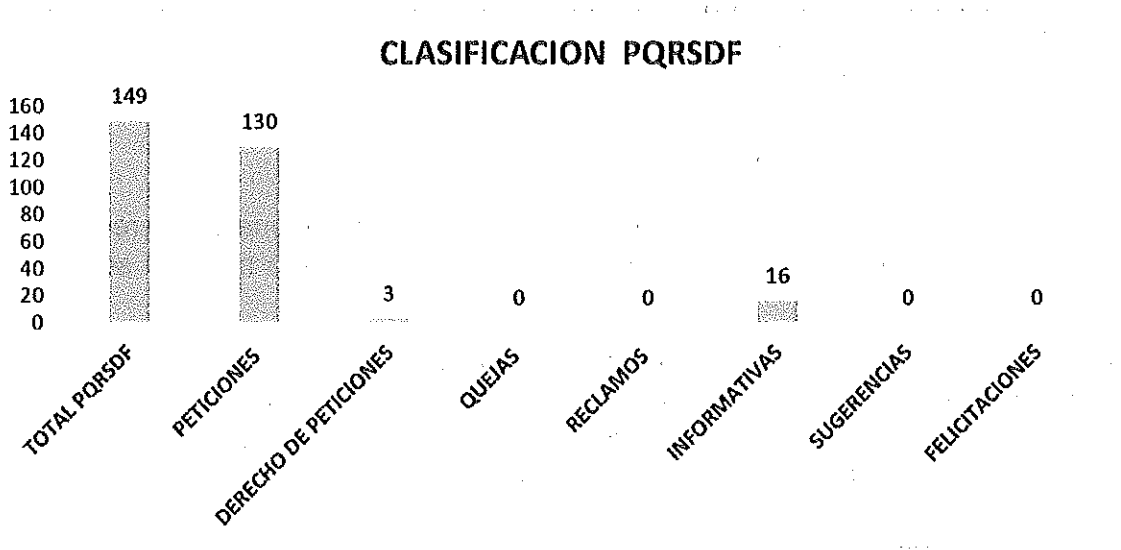
## PRESENTACION



La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; 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 2021.

Esto con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR , y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

### ESTADISTICA MES DE AGOSTO- 2021 PQRDFS

Durante el mes de Agosto de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 149 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 130; Derechos de Petición 3, Reclamos 0 Informativas 16, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de agosto.



 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-112</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>

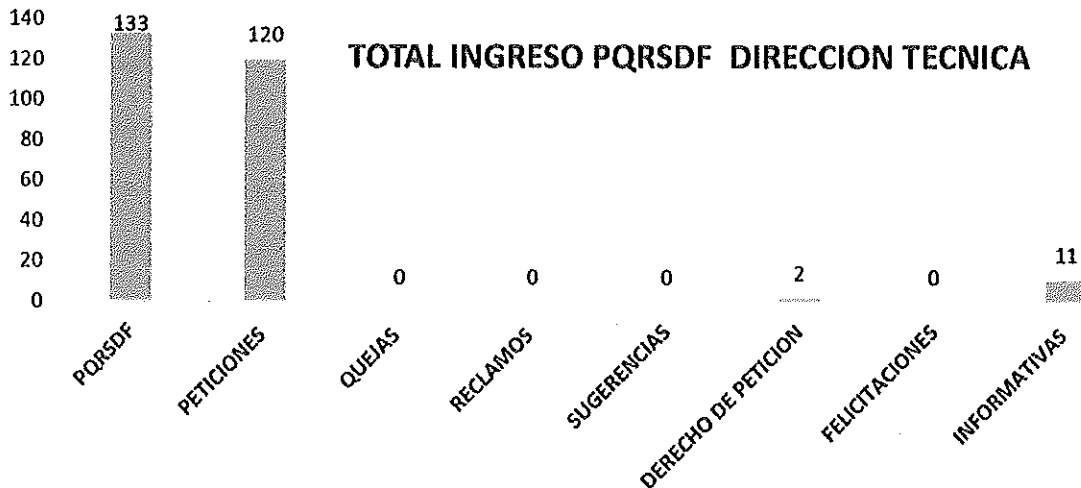
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **111** solicitudes; **110** Peticiones , **1- Derechos de Petición, 0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **22**, de las cuales fueron **21-** peticiones, **1- Derechos de Petición,** y **16-** Informativas, quedaron pendientes para agosto de las solicitudes de mejoramiento de vivienda, vivienda nueva y construcción en sitio propio quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.

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.

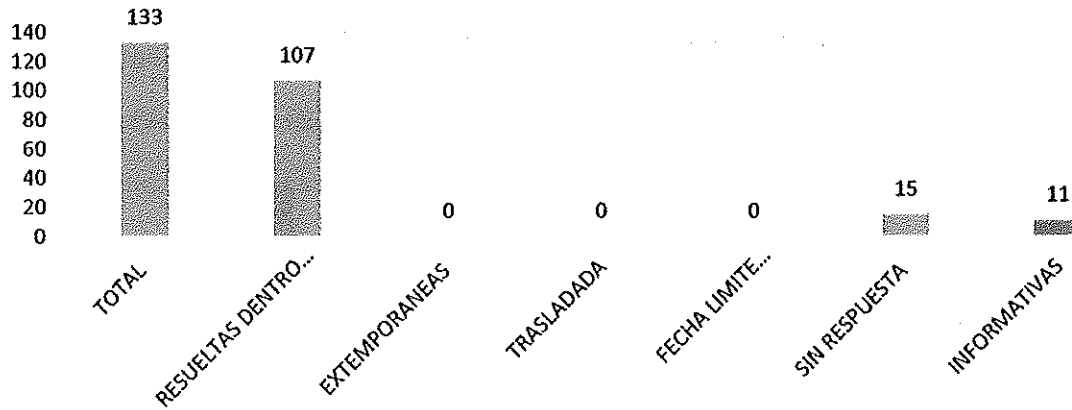
### DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió **122** Solicitudes, **120** Peticiones, **2** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias y **11** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **107** solicitudes, **106** Peticiones y **1** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **15**, que son **15-** peticiones. **0** Derecho de Petición, quedando pendientes para el mes de septiembre de 2021, y **11** Informativas.



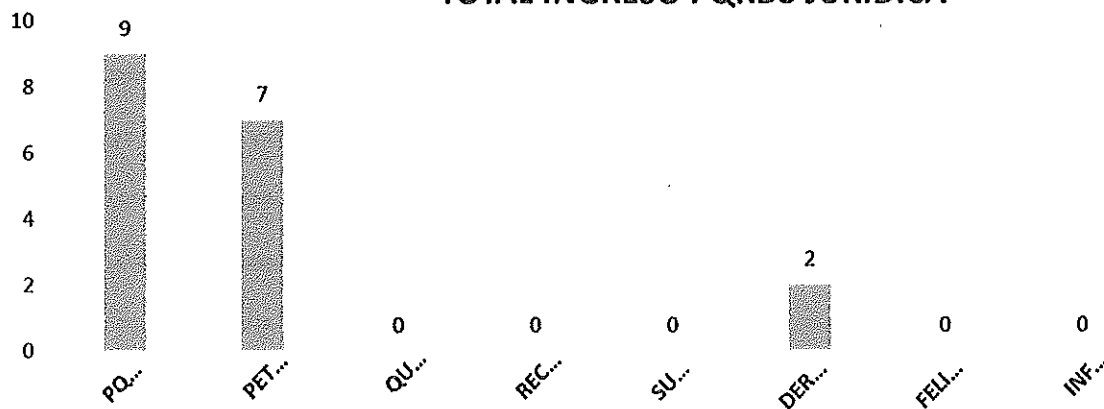
### TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



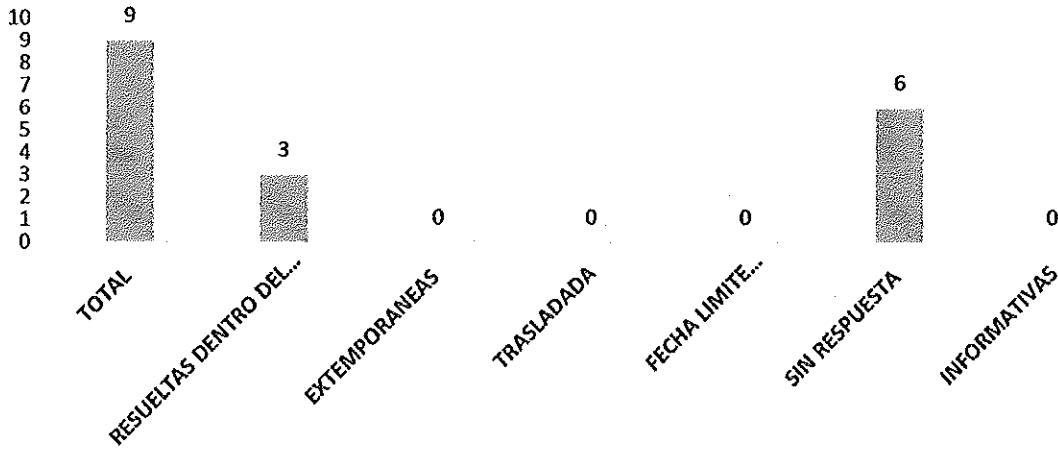
### DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 9 Solicitudes, 7 Peticiones, 2 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 0 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 3 Peticiones, 3 - Derecho de Petición, 0- Reclamo, y 0 Informativas, sin respuesta- quedaron 6 ,4 peticiones, 2 Derechos de Petición, 0 Informativa, pendientes de respuesta en septiembre de 2021 como lo muestra según gráfico.

### TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



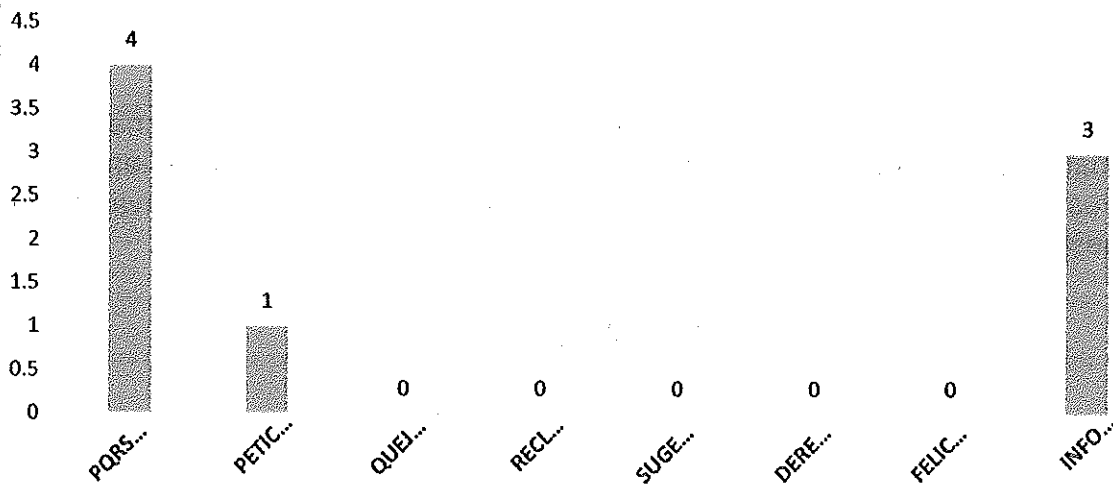
### TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



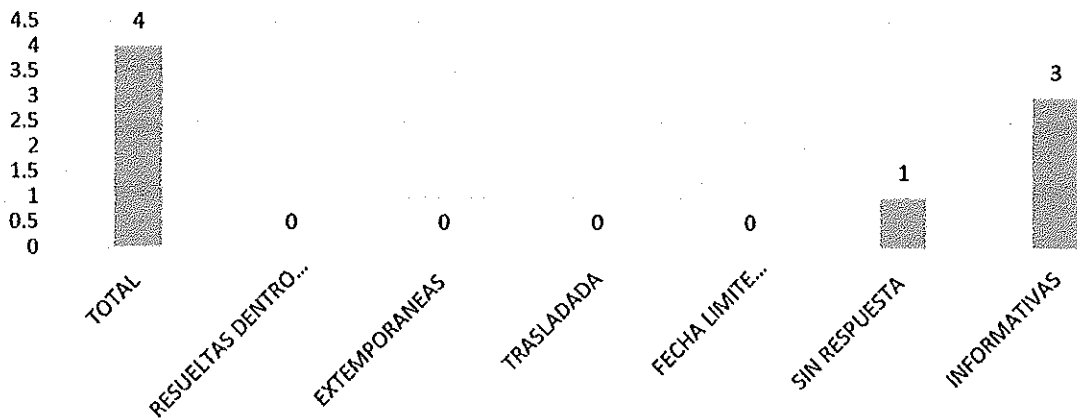
### GERENCIA

El área de Gerencia Ingresaron 4 Solicitudes, 1 peticiones 0 Derecho de Petición y 3 Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en septiembre de 2021, sin respuesta 1 peticiones, y 3 Informativas como lo muestra según gráfico.

### TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



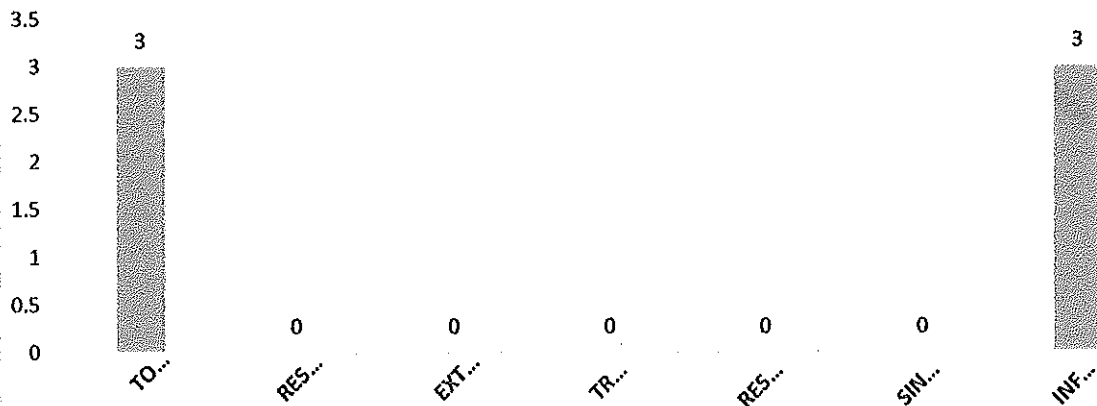
### TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



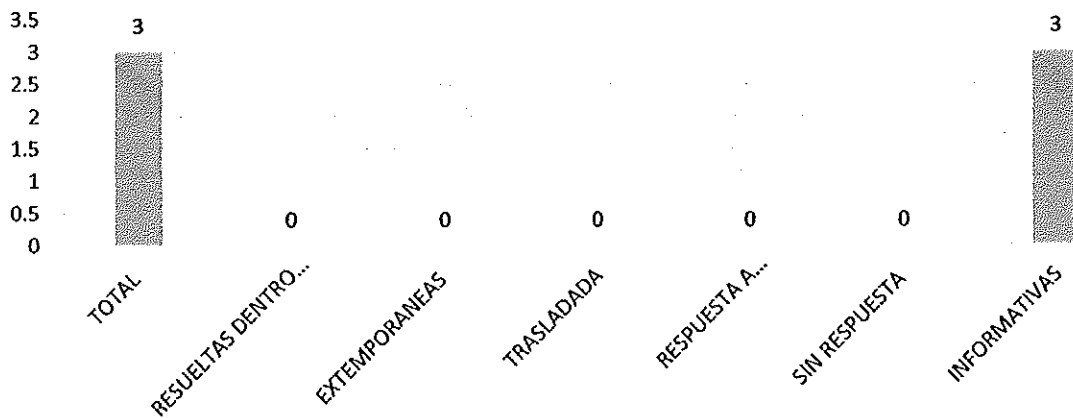
### DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió **3** solicitudes, **0** Peticiones, y **3** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0**-Petición, no tiene pendientes de respuesta para septiembre de 2021, sin responder **0**- petición , **3**-informativas como lo muestra el gráfico.

#### INGRESO PQRSDF FINANCIERA



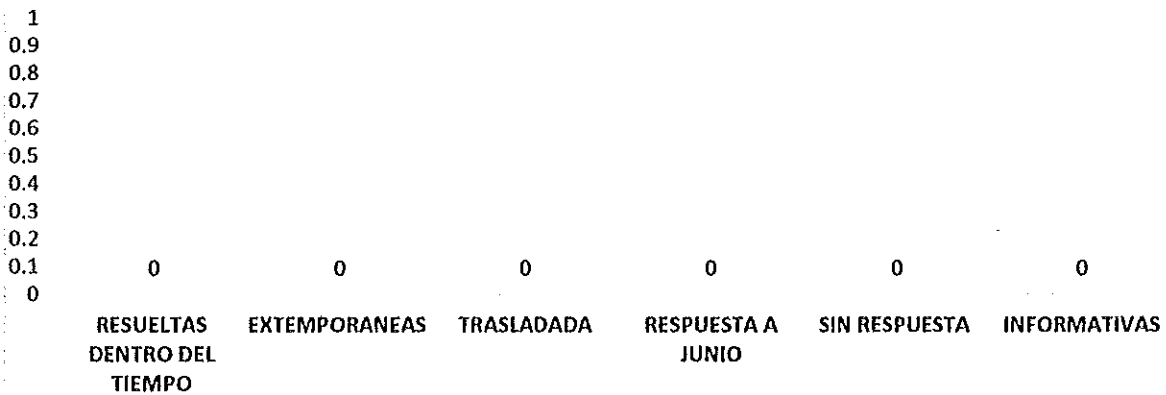
#### TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



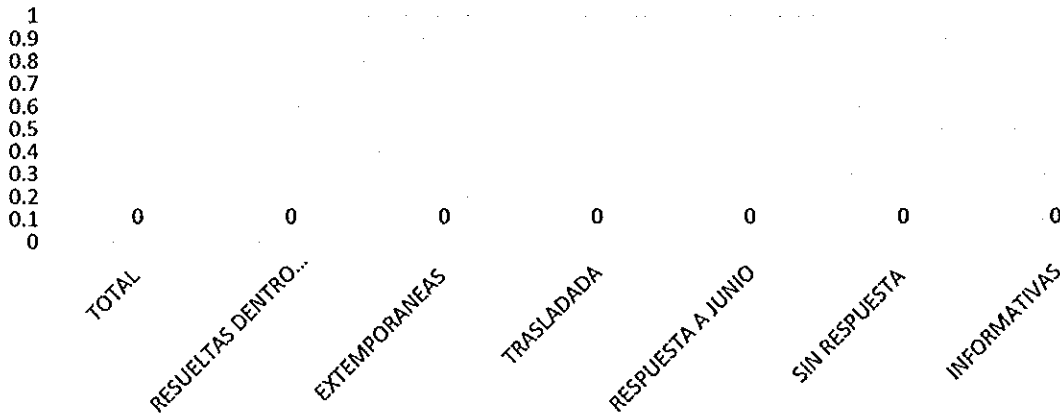
## CONTROL INTERNO

El área de Control Interno recibió **0** solicitudes, Informativa- **0**, sin respuesta – **0** petición, **0** informativa

### INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO

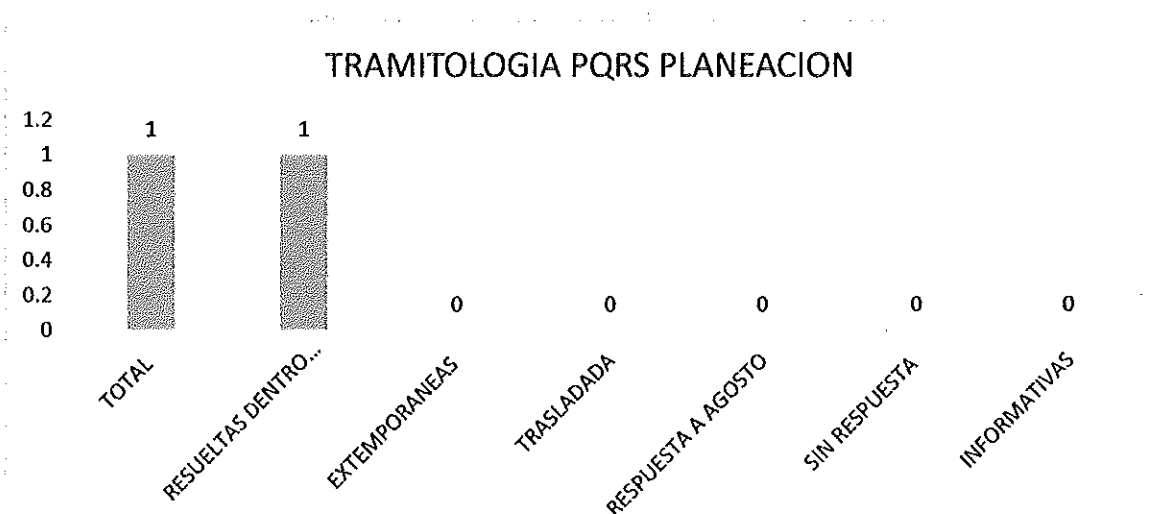
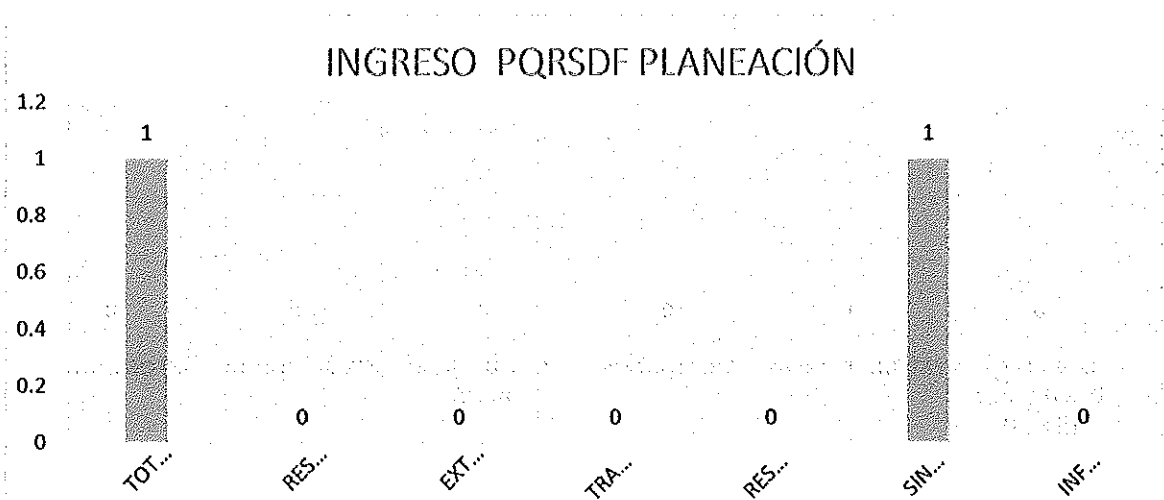


### TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO

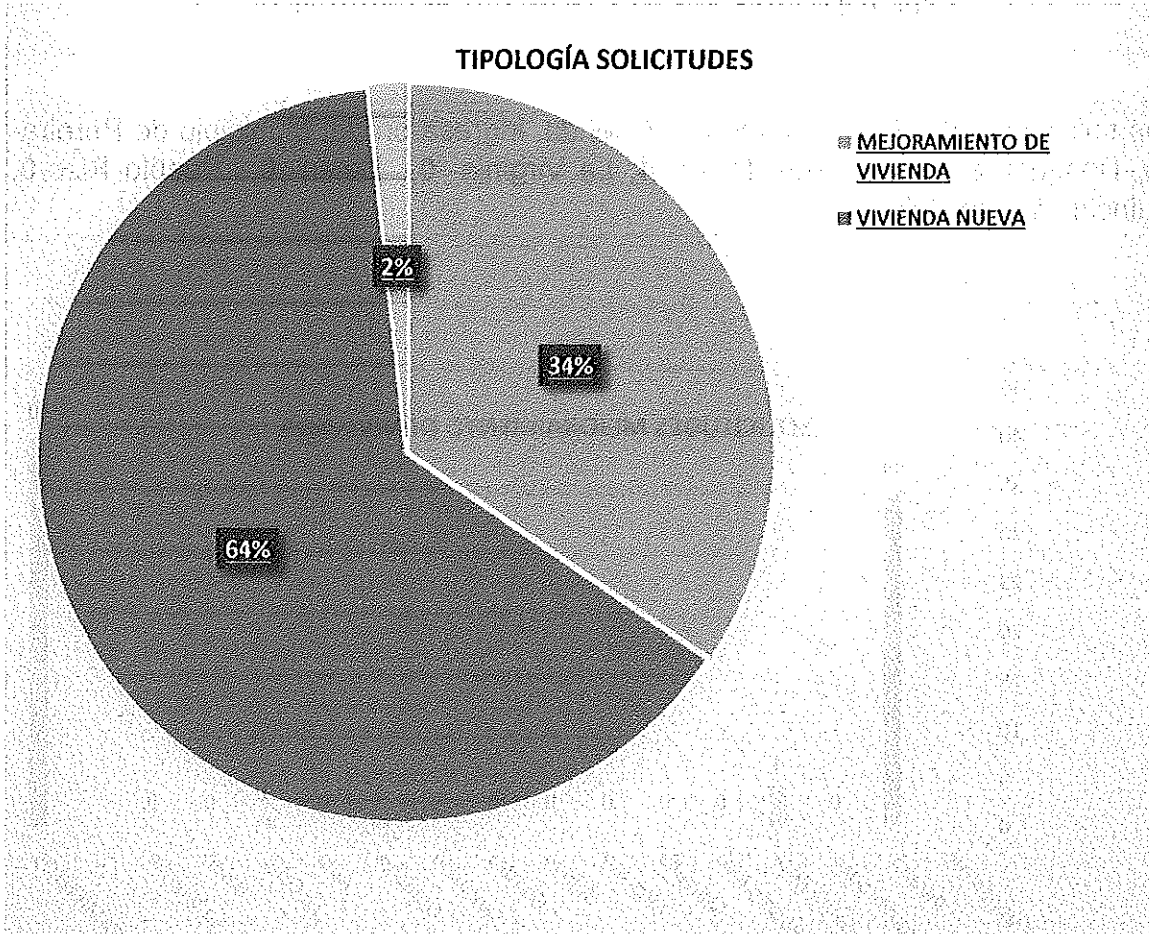


## PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 1 solicitud, 1- Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 1- Petición, y pendientes sin respuesta -0 peticiones, y 0 Informativa como lo muestra según gráfico.



## TIPOLOGÍA SOLICITUDES

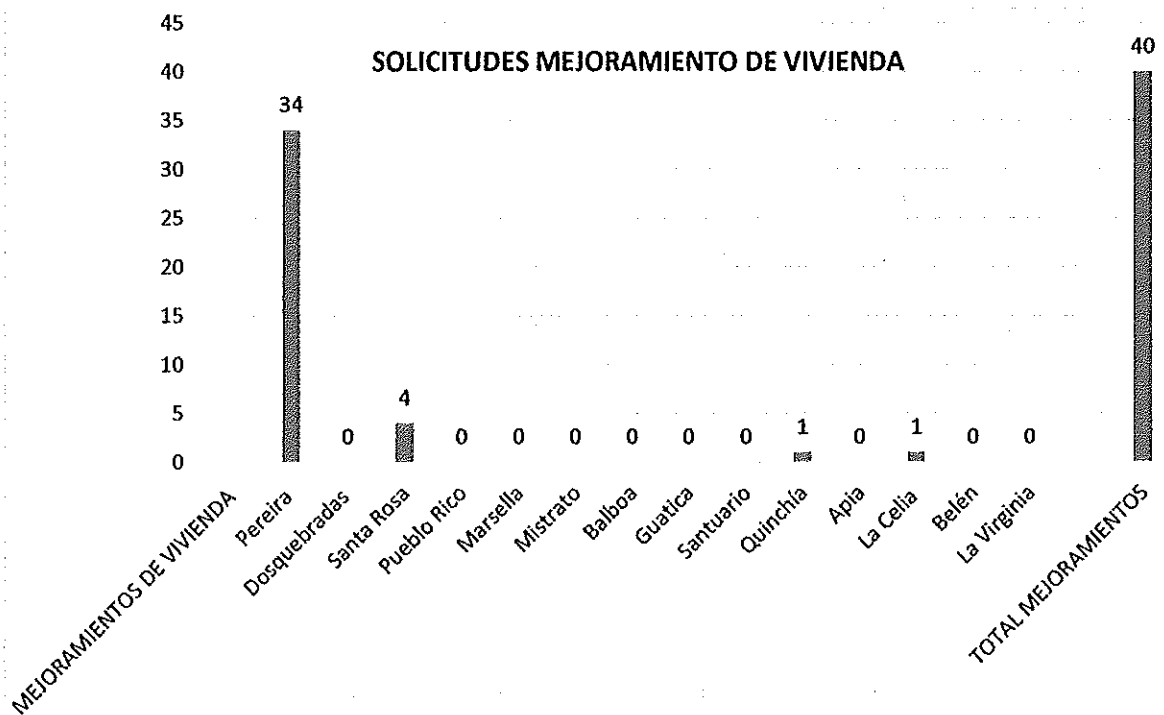


## SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

Dentro de los Municipios que Integran la población Risaraldense, ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, solicitudes del Municipio de Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa, Quinchía, La Virginia, Belen, Pueblo Rico, la Celia, Mistrato.

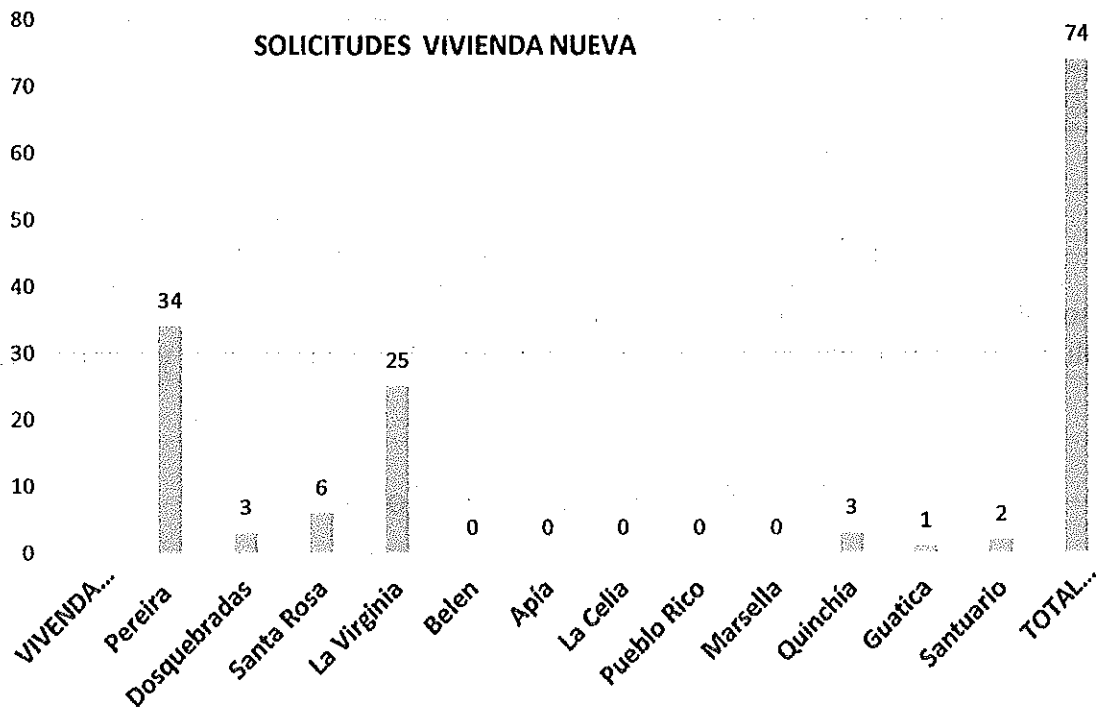
## SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- 34, Dosquebradas -0, Santa Rosa- 4, La Virginia- 0, Belen- 0, Pueblo Rico-0, Quinchia 1, y la Celia -1.

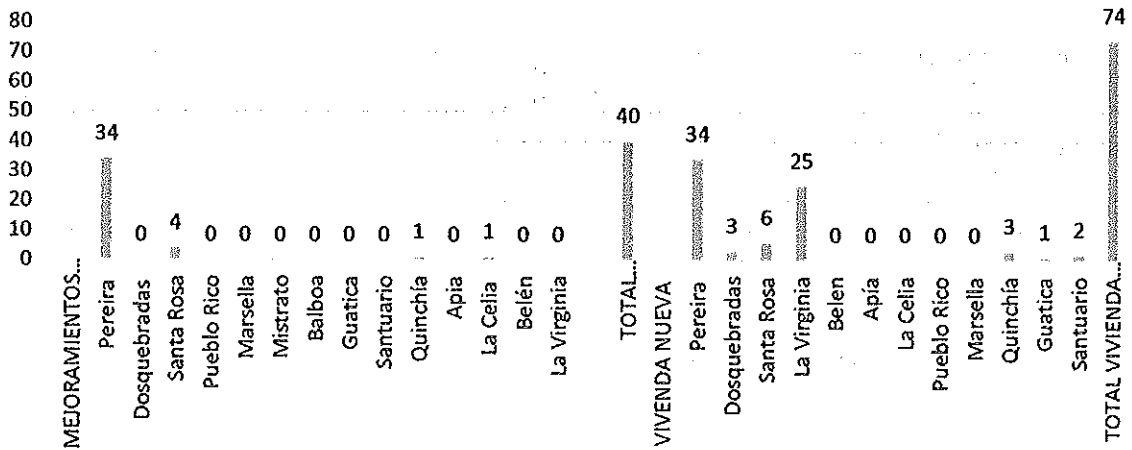


### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira- 40, Dosquebradas- 5, Santa Rosa- 0, Guatica-0, Quinchía-0, La Virginia-4, Belen- 0, Pueblo Rico-0, Marsella-0, Apía-0, y Santuario-0.

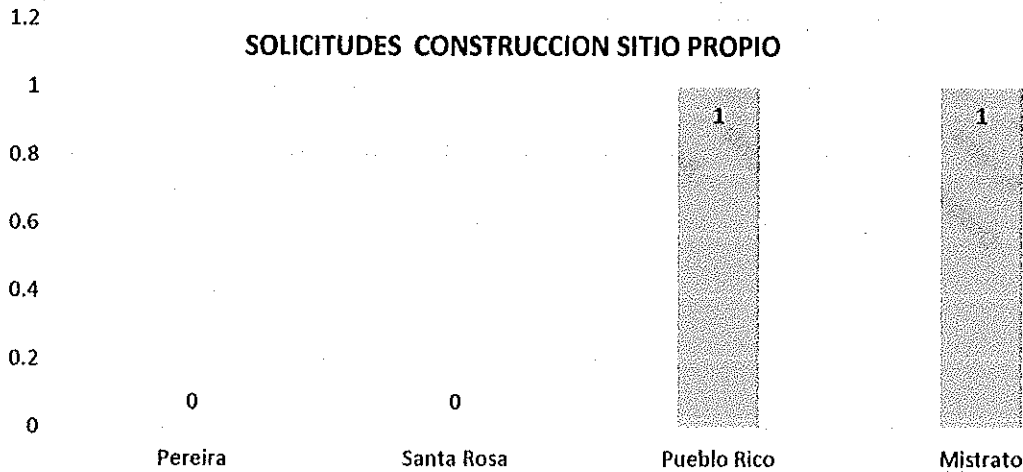


### MEJORAMIENTOS Y VIVIENDA NUEVA



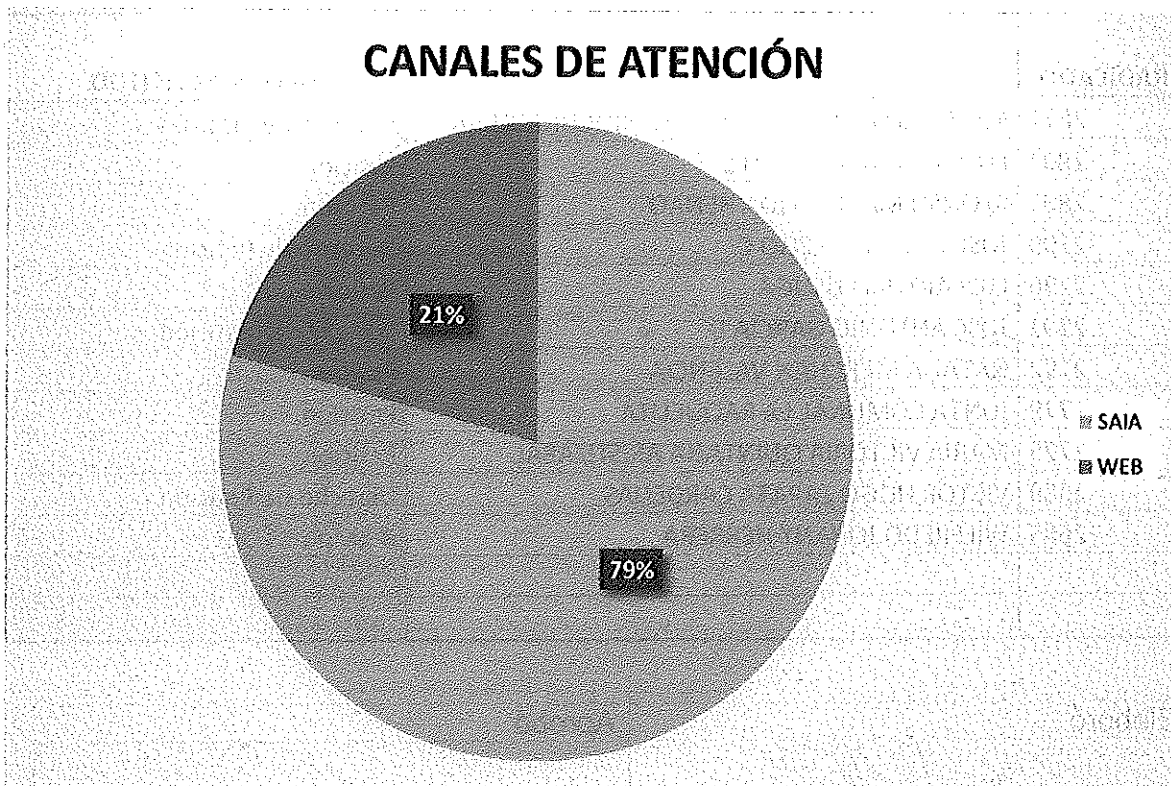
### SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO



Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes -2 solicitudes del Municipio de Pereira -0, Santa Rosa-0, Pueblo Rico-1, y Mistrato-1.



## CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones 65 fueron la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **23** y por SAIA **126**.



	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>CODIGO: GG-FOR-112</b>	<b>FECHA: 10 / 2020</b>


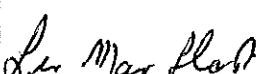
### RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2021

Quedaron **22** solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de agosto de 2021, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo 9- peticiones quedando por responder-13 peticiones..

Para el mes de septiembre de 2021, quedan 15 peticiones pendientes de respuesta.

### RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
2812	MAURICIO ALBERTO SOSSA G.-PROCURADURIA	Derecho de Petición
2807	FLOR DE MARIA CORTES	Peticion
2808	ALONSO MARULANDA HENAO	Peticion
2799	JOSE ENOC GALLEG0 C.	Derecho de Petición
2796	LUIS ARTURO USUGA	Peticion
2791	JOSE ANTONIO GARCIA D	Derecho de Petición
2792	NATALIA MERCHAN VALENCIA	Peticion
2779	JUNTA COMUNAL LA RAQUELITA	Peticion
2775	MARIA VICTORIA QUINTANA ARISTIZABAL	Peticion
2689	VICTOR HUGO ZAPATA CARDENAS	Derecho de Petición
2685	WILFREDO JOHANY HERRERA	Peticion

Elaboró	Aprobó
	
<b>MARTHA LUCÍA CALVO VELASQUEZ</b> Secretaria Ejecutiva de Gerencia	<b>LINA MARÍA LLANO RAMIREZ</b> Directora Administrativa y Financiera