


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

INFORME JUNIO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

2021

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

PRESENTACION

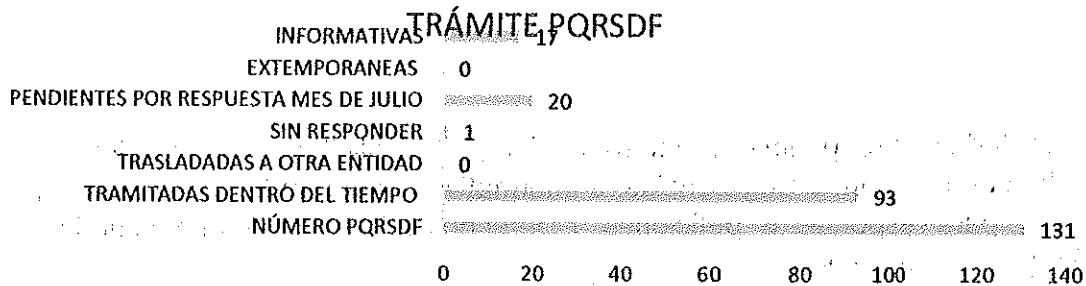
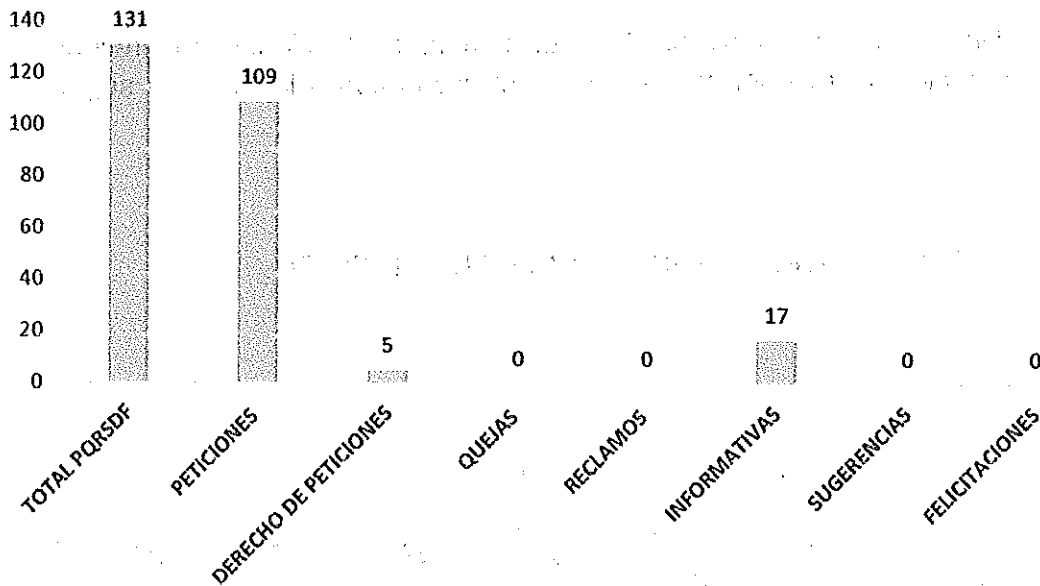
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 30 de Junio 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 JUNIO- 2021 PQRSDF

Durante el mes de Junio de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **131** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. **Peticiones 109**; **Derechos de Petición 5**, **Reclamos 0** **Informativas 17**, **Quejas 0**, y **Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de mayo.**

CLASIFICACION PQRSDF



Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **93** solicitudes; **93** Peticiones , **0**- Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder **1**,

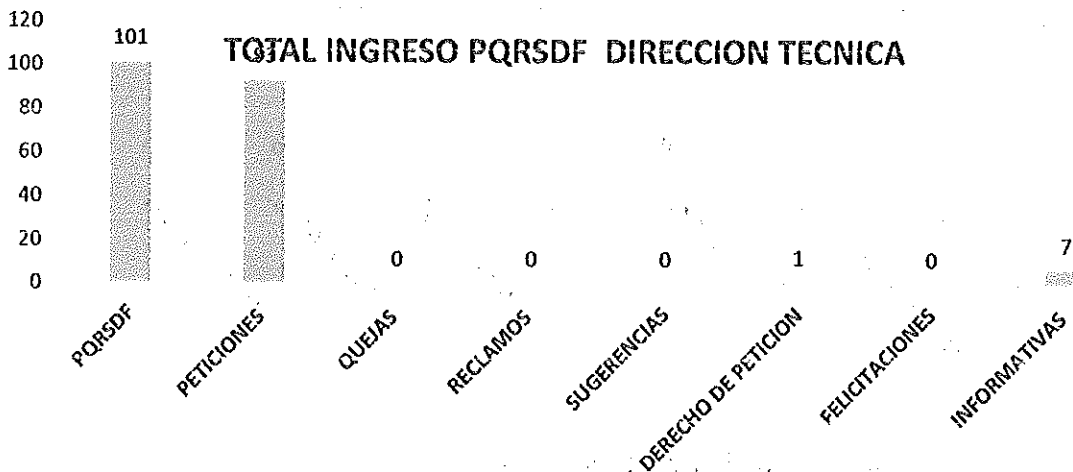
 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	<p>INFORMES PQRSDF</p>	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-112</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>

Informativas **17**. Quedando **20** pendientes por responder en julio de 2021, 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 PQRSDF según el trámite y tiempo de respuesta de cada uno de las áreas encargadas. Como lo muestran los siguientes Gráficos.

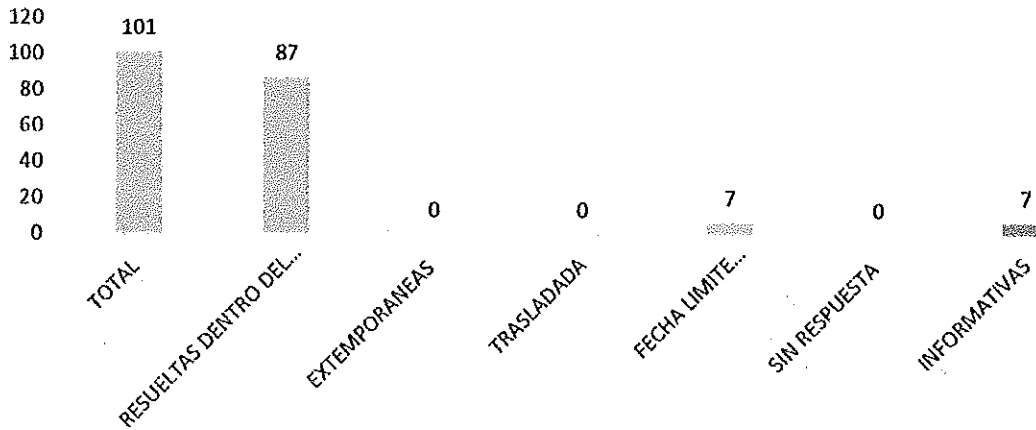
DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió **101** Solicitudes, **93** Peticiones, **1** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias y **7** Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **87** solicitudes, **87** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **6** Informativas, quedando pendientes con fecha limite para responder **6** peticiones. **1** Derecho de Petición en el mes de julio de 2021, y **7** Informativas.

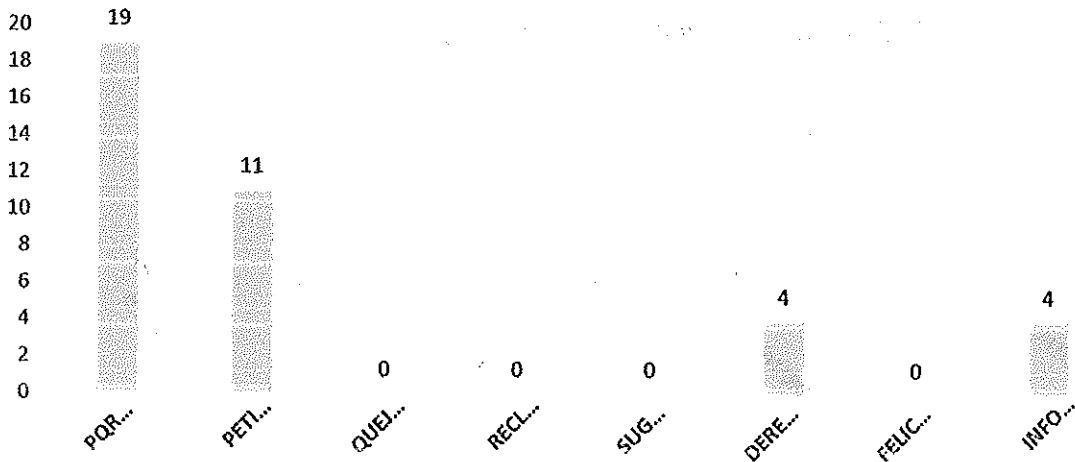
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



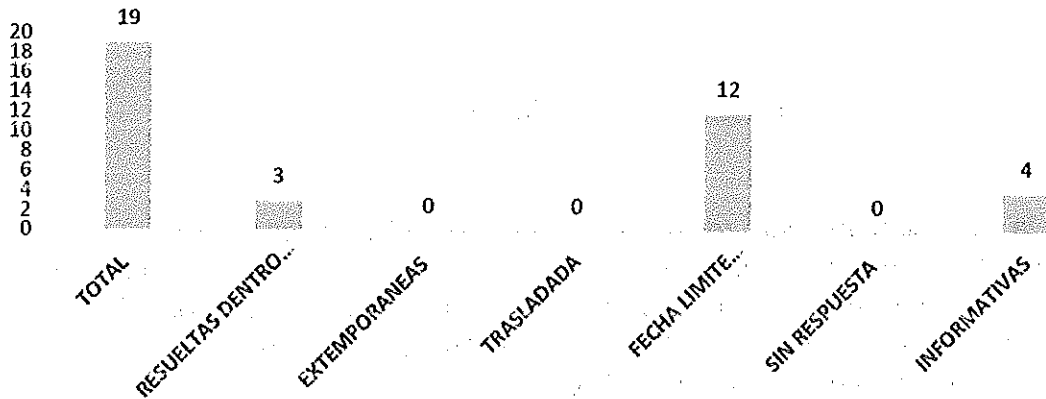
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 19 Solicitudes, 11 Peticiones, 4 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 4 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 3 Peticiones, 0 - Derecho de Petición, 0- Reclamo, y 0 Informativas, pendientes de respuesta en julio de 2021, 12 peticiones, 0 derechos de Petición, 4 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA



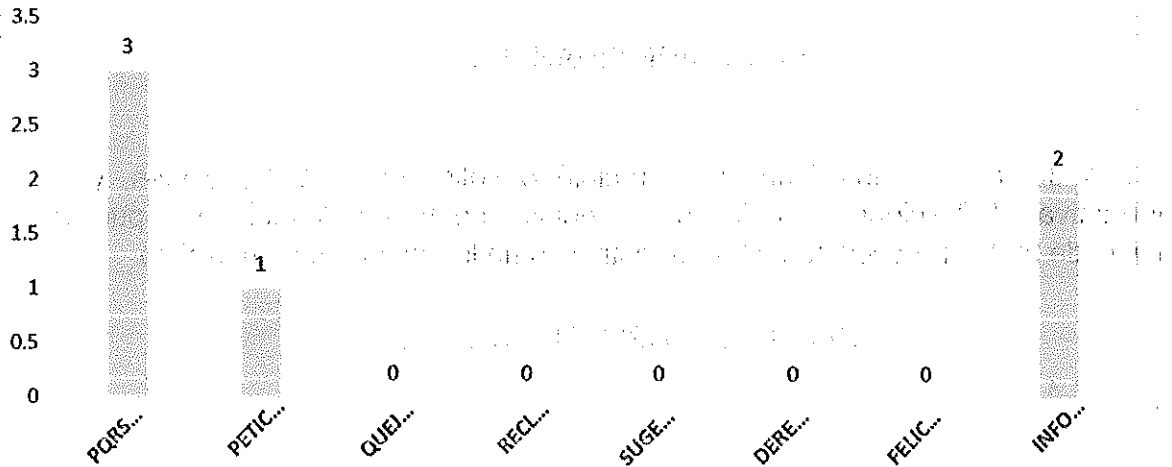
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



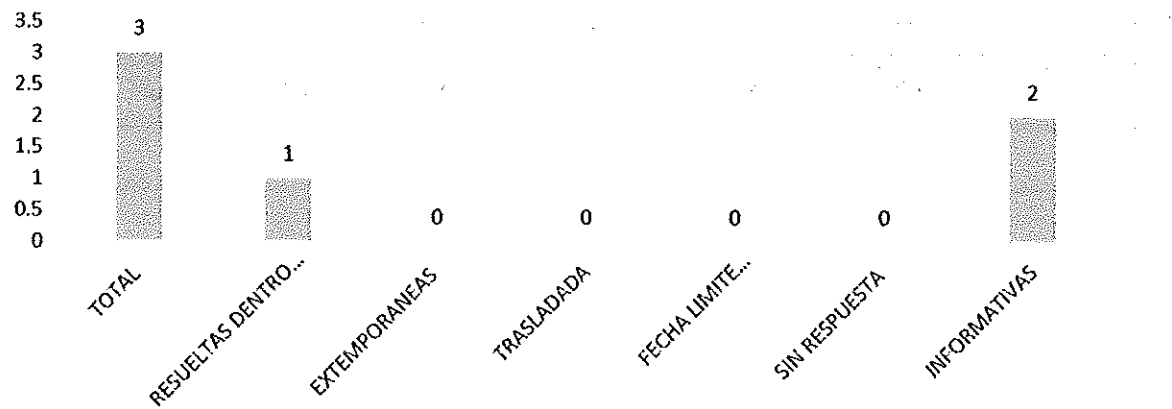
GERENCIA

El área de Gerencia Ingresaron 3 Solicitudes, 1 peticiones 0 Derecho de Petición y 2 Informativas, las cuales fueron resueltas 1 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en julio de 2021, 0 peticion, y 2 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA

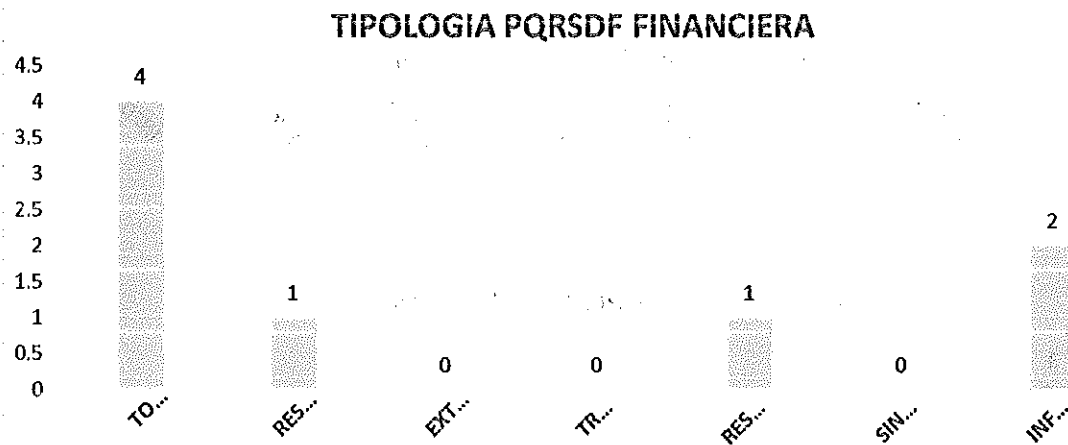


TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA

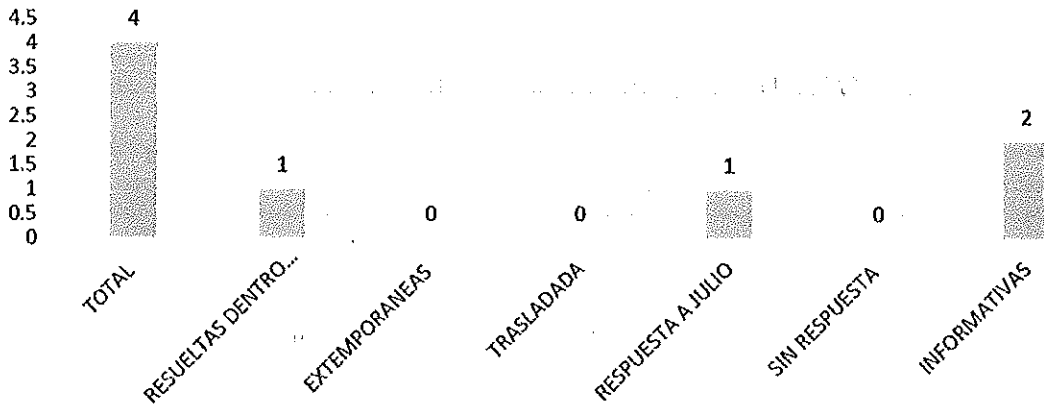


DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 4 solicitudes, 2 Peticiones, y 2 Informativas, 1-Peticiones resueltas dentro del tiempo, 0- pendientes de respuesta en julio de 2021, 1 peticiones y 2 Informativa como lo muestra según gráfico.



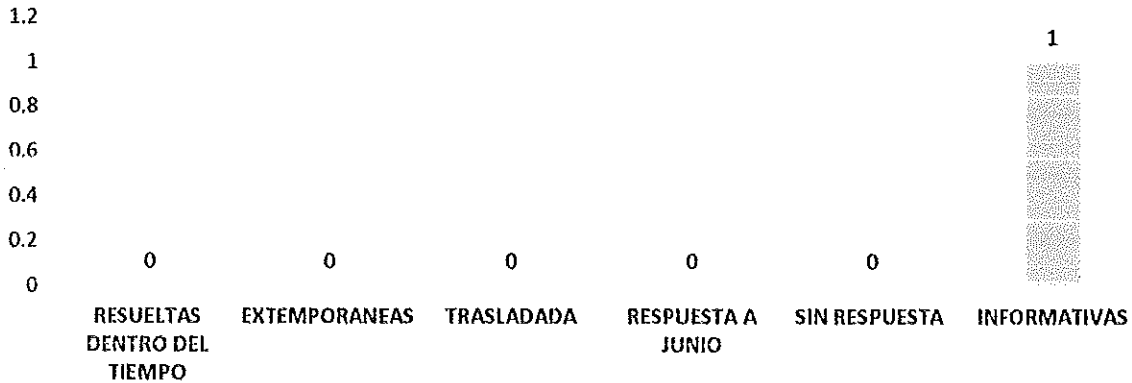
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



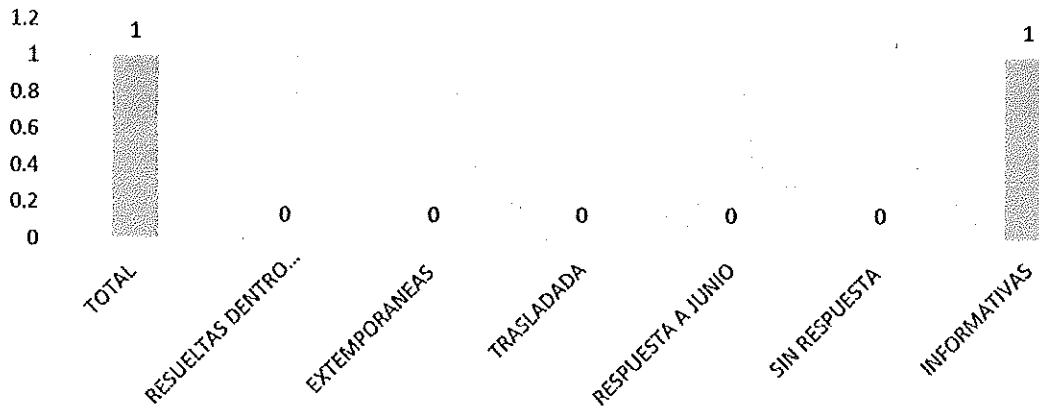
CONTROL INTERNO

El área de Control Interno recibió 1 solicitud, Informativa- 1.

TIPOLOGIA PQRSDF CONTROL INTERNO



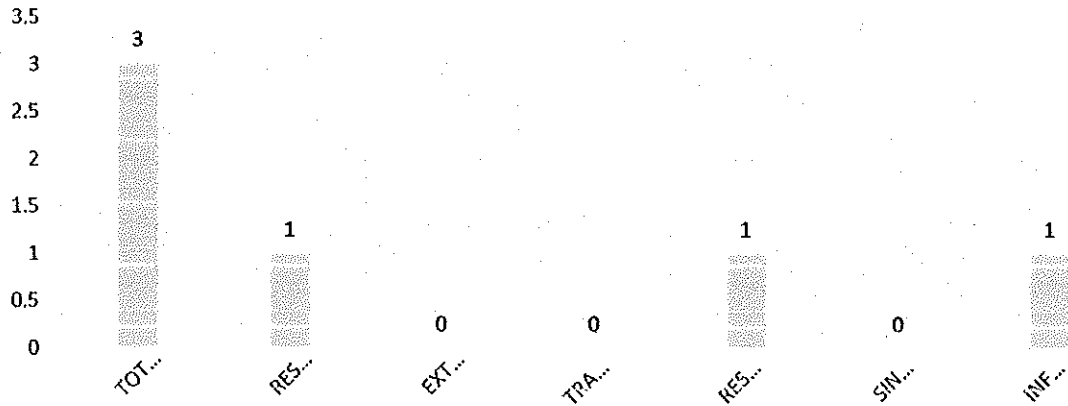
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



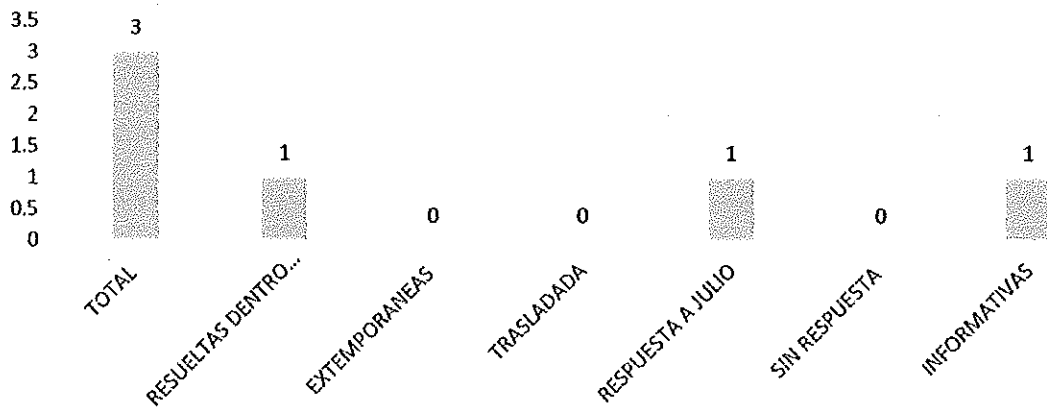
PLANEACIÓN



El área de Planeación, recibió 3 solicitudes, 2- Peticiones, 1 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 1- Petición, y pendientes de respuesta en junio de 2021, 1 petición y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION



	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 11 / 2020

TIPOLOGÍA SOLICITUDES



INFORMES PQRSDF

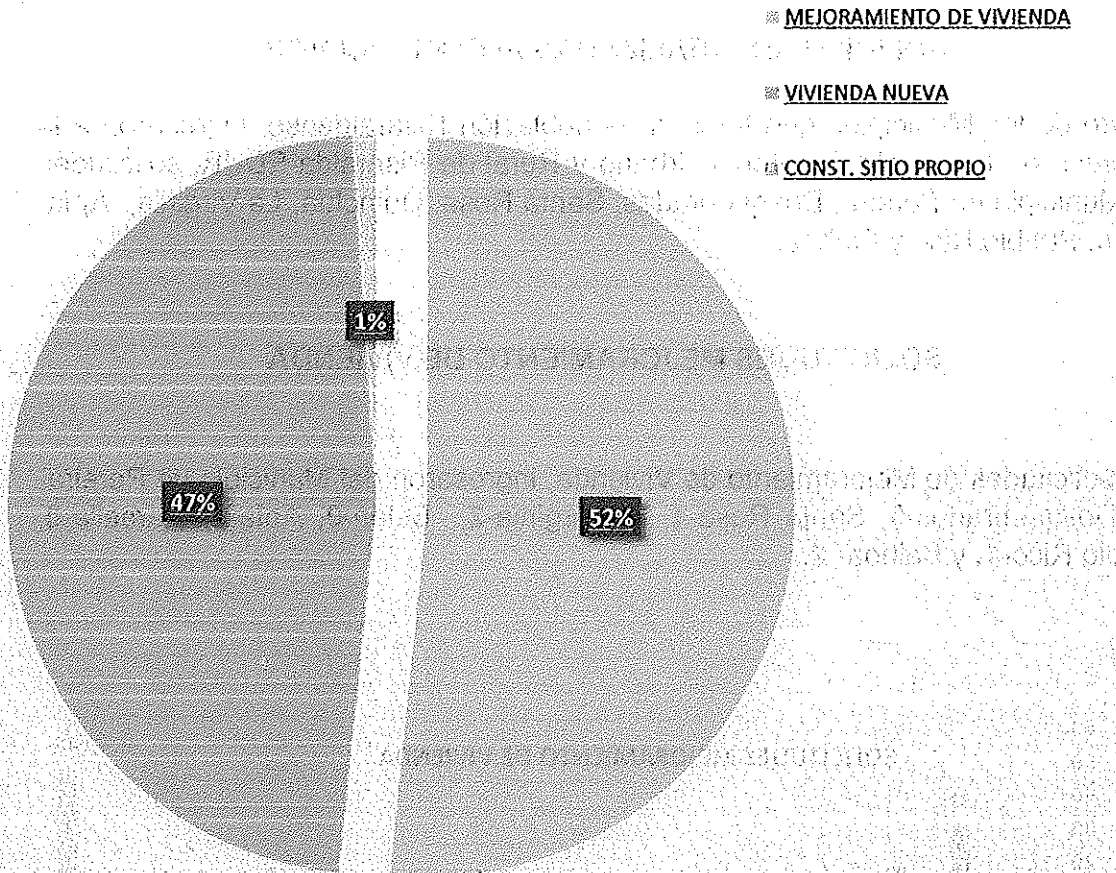


VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-H2

FECHA: 10 / 2020

TIPOLOGÍA SOLICITUDES

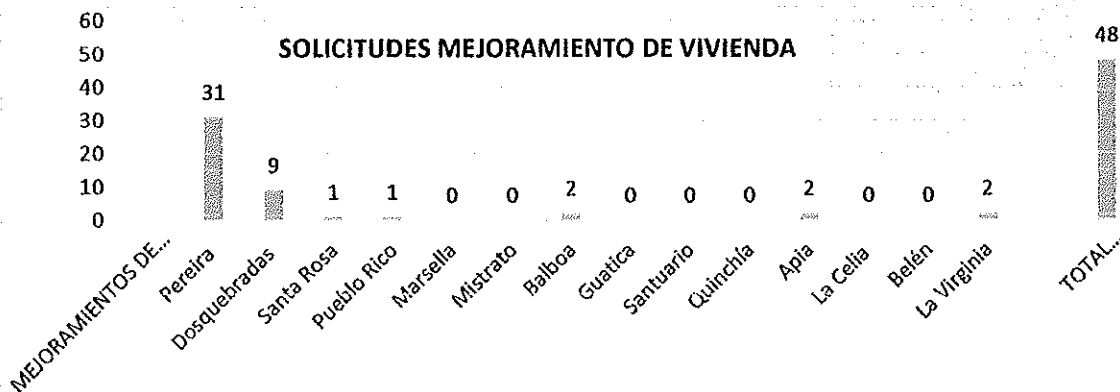


SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Apía, Belen, Pueblo Rico y Balboa.

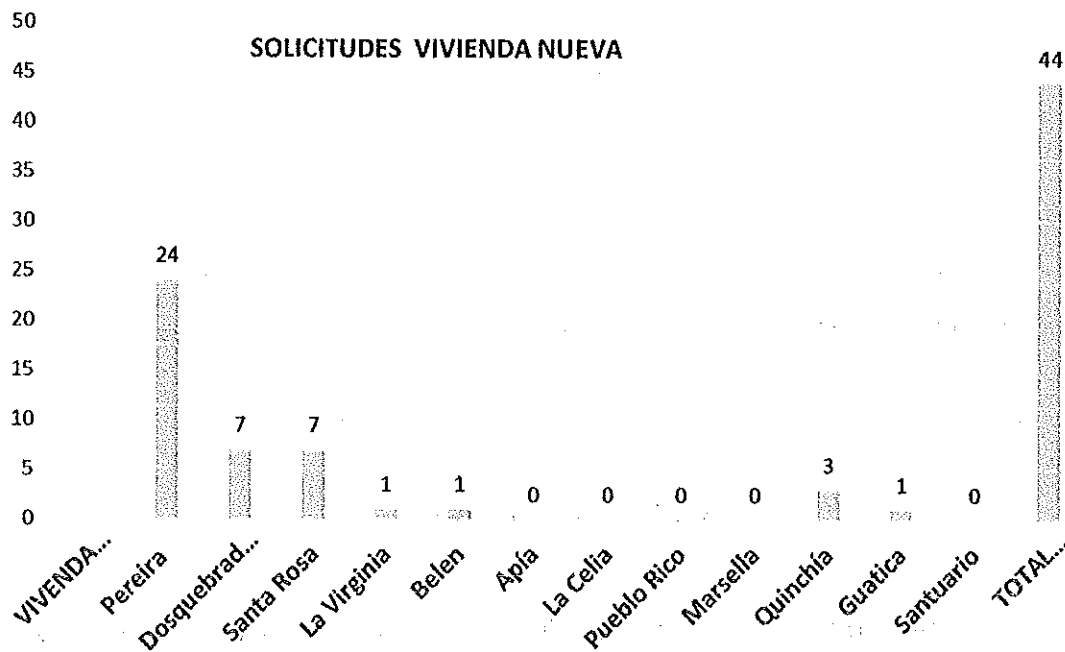
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-31, Dosquebradas-9, Santa Rosa-1, La Virginia-2, Belen-0, Apía-2, Marsella-0, pueblo Rico-1, y Balboa- 2.



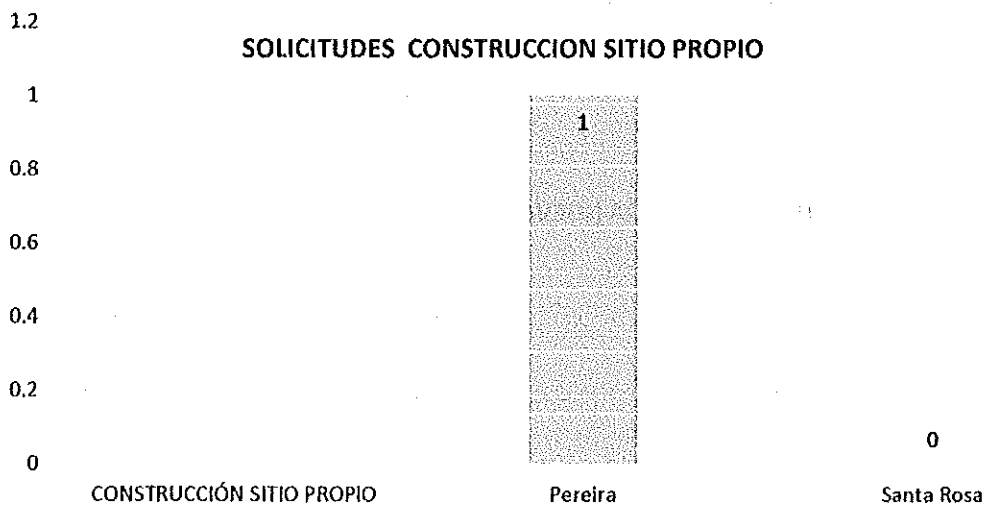
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira-24, Dosquebradas- 7, Santa Rosa- 7, Guatica-1, Quinchía-3, La Virginia-1, Belen- 1, Pueblo Rico-0, Marsella-0, Apía-1, y Santuario-1.



SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, ingreso -1 solicitud del Municipio de Pereira.



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 19 y por SAIA 112.



INFORMES PQRSDF

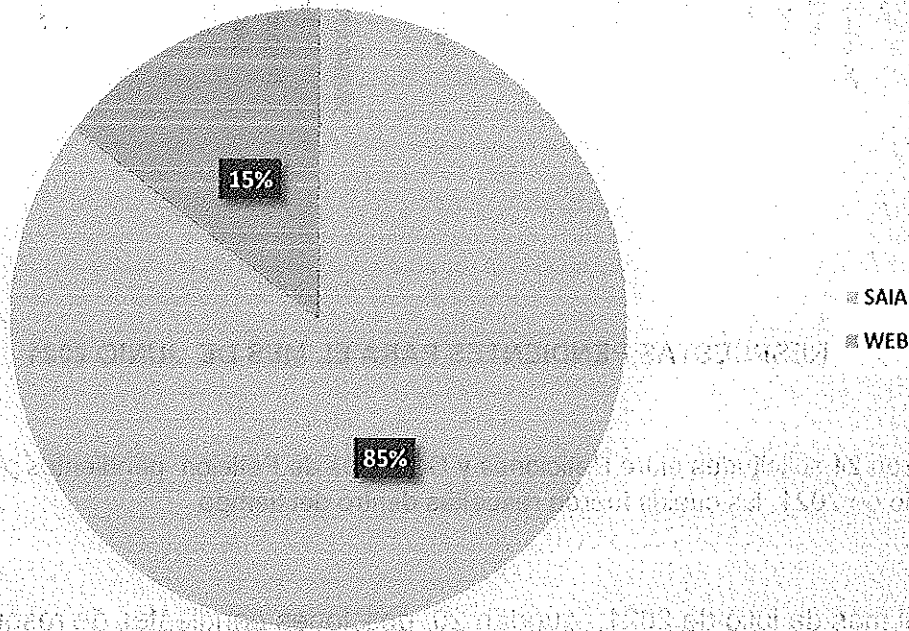


VERSIÓN: 01

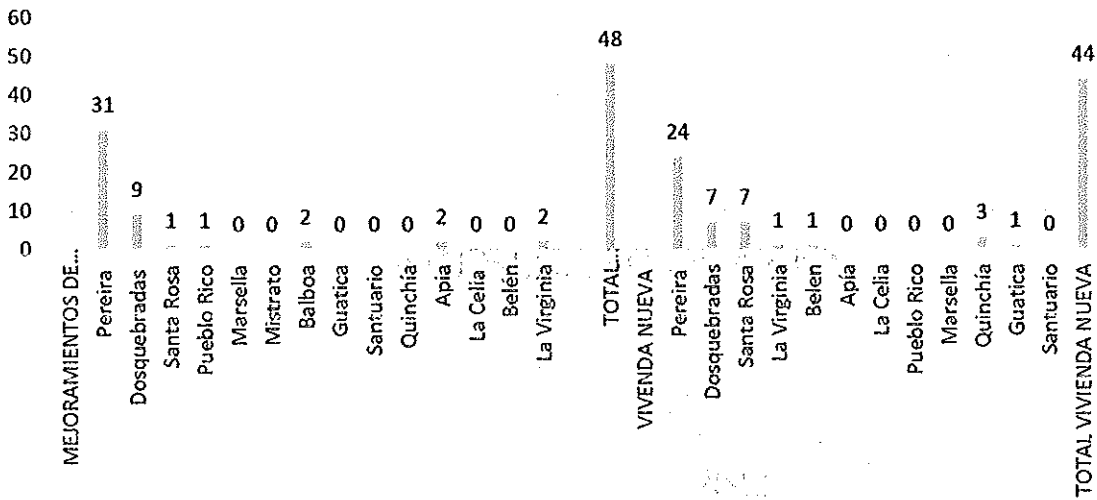
CODIGO: GG-FOR-H2

FECHA: 10 / 2020

CANALES DE ATENCIÓN





MEJORAMIENTOS Y VIVIENDA NUEVA



RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE JUNIO 2021



Quedaron 24 solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de junio de 2021, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo.



Para el mes de julio de 2021, quedan 20 peticiones pendientes de respuesta.

	INFORMES PQRSDF	
<small>VERSIÓN: 01</small>	<small>CODIGO: GO-FOR-112</small>	<small>FECHA: 10 / 2020</small>

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE JULIO 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
2510	JUAN DIEGO CARDONA OSPINA	Peticion
2504	AMANDA DE JESUS CANO MALFA	Derecho de Petición
2507	NATHALIA QUICENO LEAL	Peticion
2500	JULIO CESAR GAVIRIA SANTA	Peticion
2494	ELIZABETH RUEDA LUJÁ	Peticion
2489	CARMEN ALICIA ENRIQUEZ SANTACRUZ	Peticion
2481	SONIA JANETH CASTELLANOS MORALES	Peticion
2471	Patricia Elena Zamora Blanon	Peticion
2460	FLAYDI JEIDY HOLGUIN PATIÑO	Derecho de Petición
2461	LUZ STELLA OSPINA CANO	Peticion
2458	EDGAR AUGUSTO ARANA MONTOYA	Peticion
2444	ANDRÉS HERNANDO TAMAYO GUARIN	Peticion
2433	LIBIA YOLIMA POVEDA RIAÑO	Derecho de Petición
2437	ROSA OMAIRA OCAMPO CHIQUITO	Peticion
2438	NESTOR CHICA AGUDELO	Derecho de Petición
2439	ANDRÉS HERNANDO TAMAYO GUARIN	Peticion
2440	VÍCTOR HUGO ZAPATA CÁRDENAS	Derecho de Petición
2423	Alexandra Lorena Navarrete Ramirez	Peticion
2419	FRANCY ADRIANA VALENCIA CANO	Peticion
2408	ALBA LUZ GIL RODAS	Peticion

<p>Elaboró</p>  <p>MARTHA LUCIA CALVO VELASQUEZ Secretaría Ejecutiva de Gerencia</p>	<p>Aprobó</p>  <p>LINA MARÍA LLANO RAMIREZ Directora Administrativa y Financiera</p>
--	---

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