


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

## INFORME MARZO

### 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

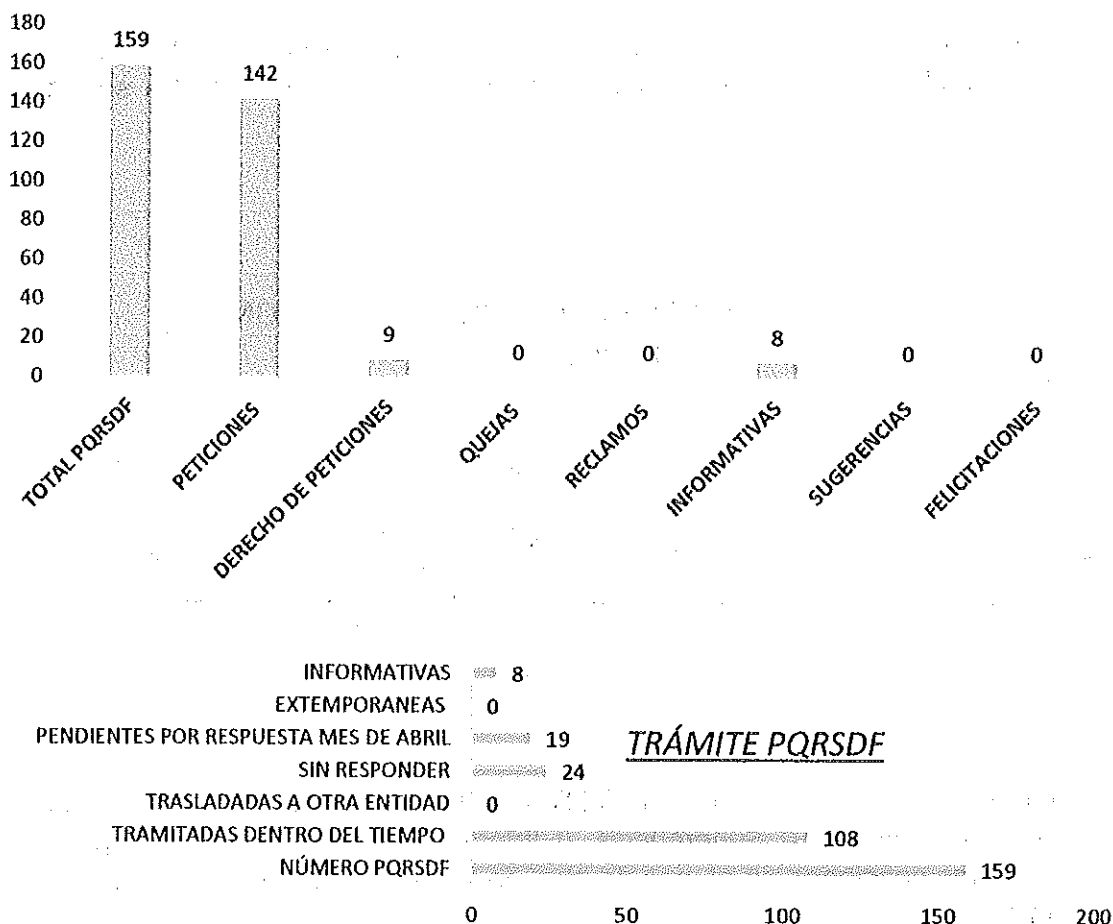
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de marzo 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 MARZO- 2021 PQRSDF

Durante el mes de Marzo de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 159 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 142; Derechos de Petición 9, Reclamos 0 Informativas 8, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de febrero.

#### CLASIFICACION PQRSDF



Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 108 solicitudes; 104 Peticiones y 4 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0,

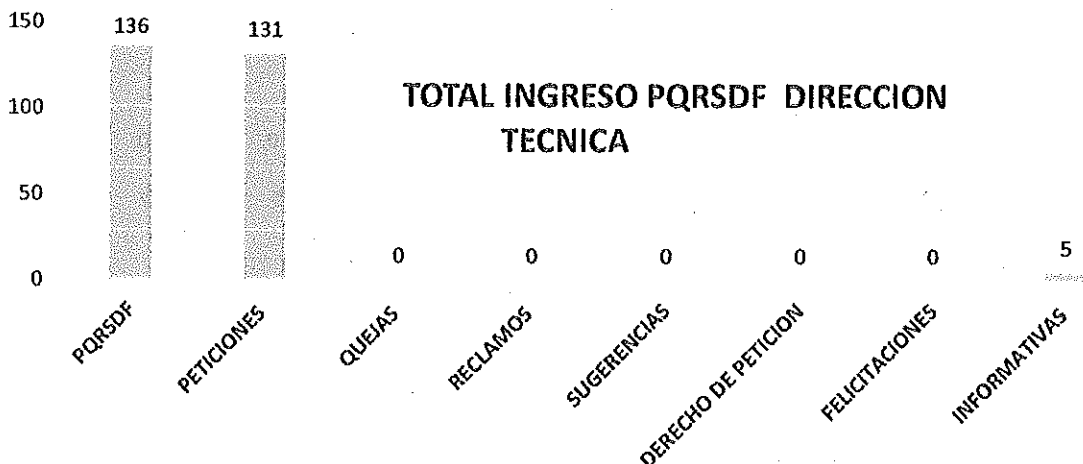
 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Pereira</p>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

Informativas 0. Quedando 19 pendientes por responder en abril de 2021, de las solicitudes de mejoramiento de vivienda, vivienda nueva y construcción en sitio propio quedaron 24 Peticiones 0 Reclamo. y 8 Informativas.

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.

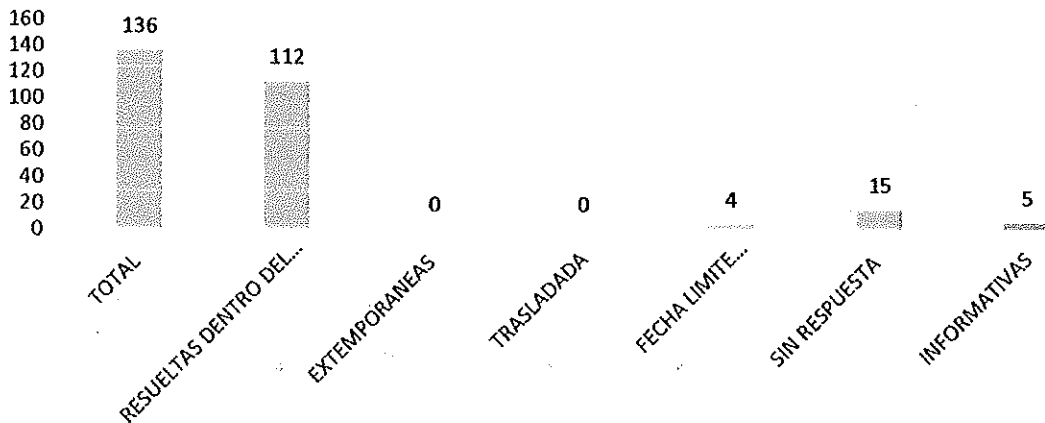
### DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió 136 Solicitudes, 131 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias y 5 Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 112 solicitudes, 112 Peticiones y 0 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 0 Informativas, con fecha límite para responder 4 estas peticiones en el mes de abril de 2021, y 0 Informativas, y 15 en proceso sin respuesta..

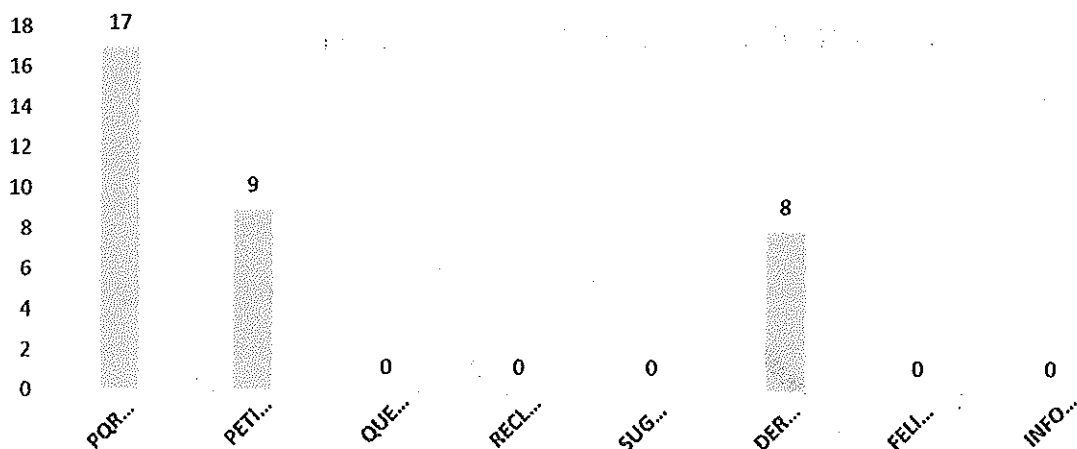
### TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



### DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 17 Solicitudes, 9 Peticiones, 8 Derecho de Petición, y 0 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 1 Peticiones, 4- Derechos de Petición, y 0 Informativa, pendientes de respuesta en abril de 2021, 12 peticiones, 8 peticiones y 4 derechos de Petición, 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

### TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA



### TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



### GERENCIA

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



# INFORMES PQRSDF

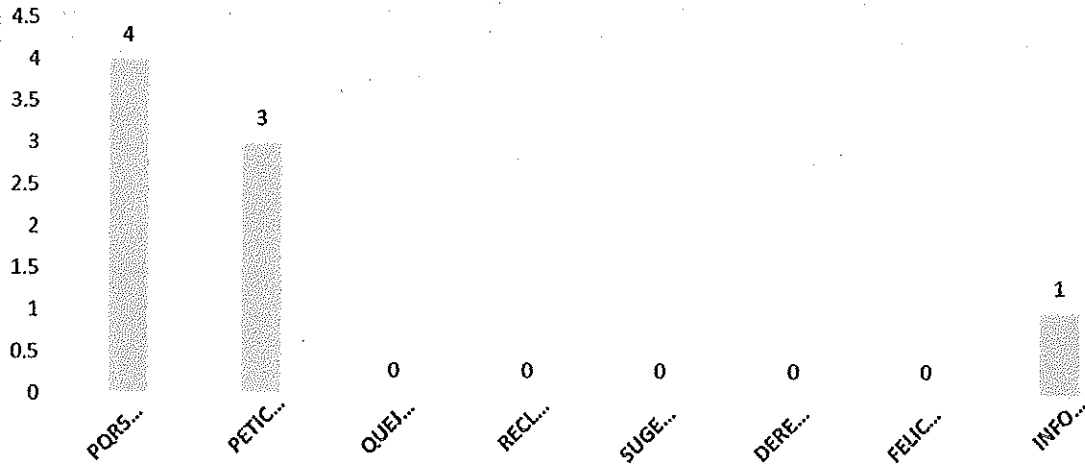


VERSIÓN: 01

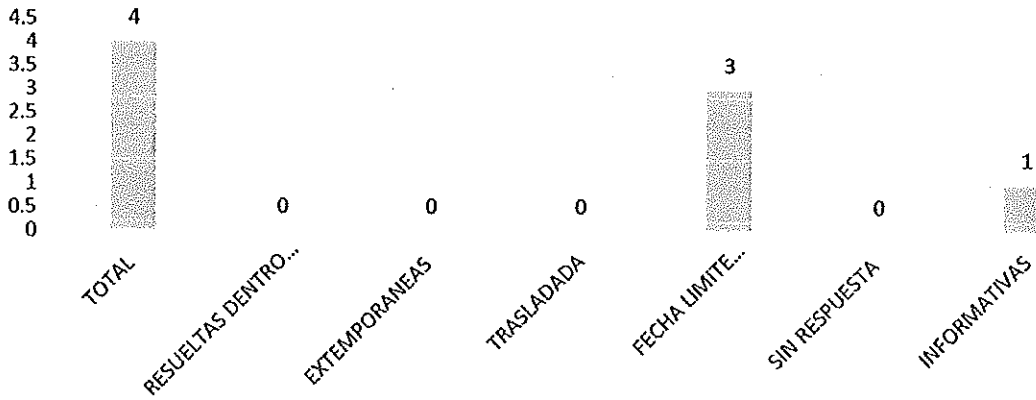
CODIGO: GG-FOR-112



FECHA: 10 / 2020

## TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA



## TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA

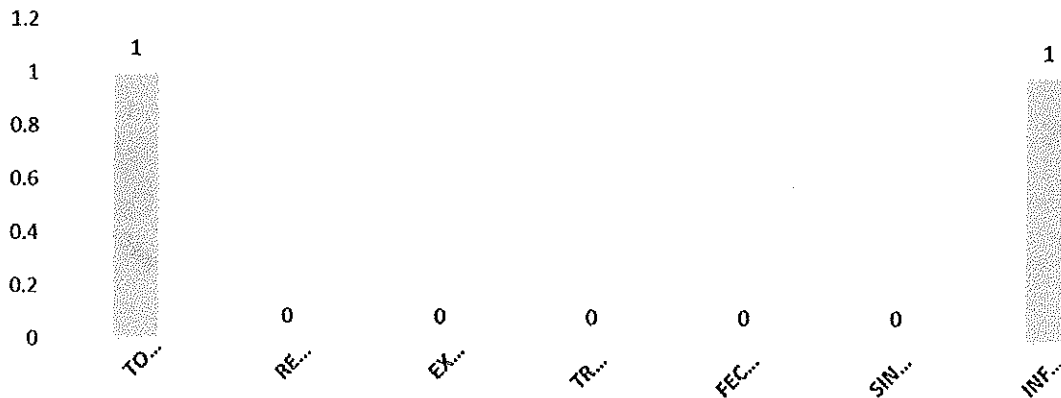


 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Local de Risaralda</p>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Serfamento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

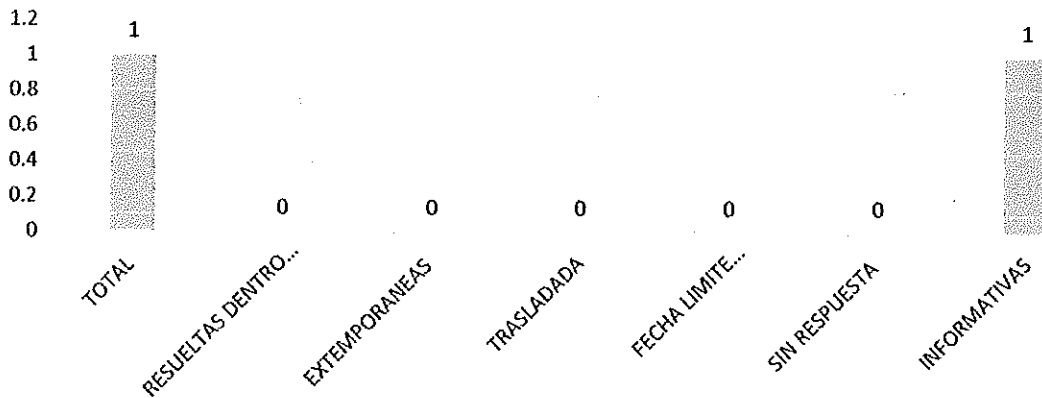
### DIRECCIÓN FINANCIERA

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

#### TIPOLOGIA PQRSDF FINANCIERA



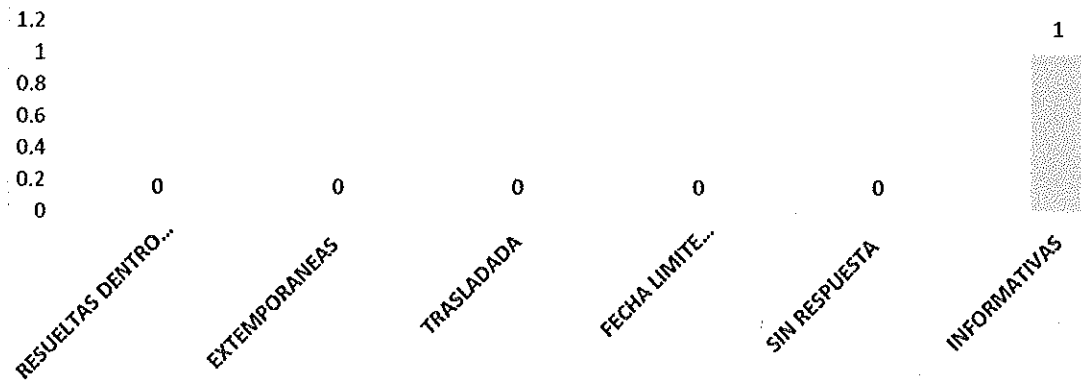
#### TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



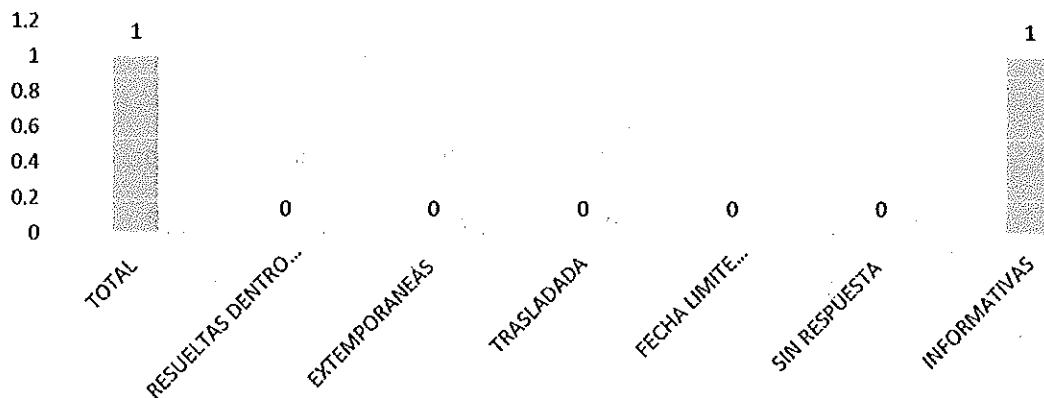
### CONTROL INTERNO

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

#### TIPOLOGIA PQRSDF CONTROL INTERNO



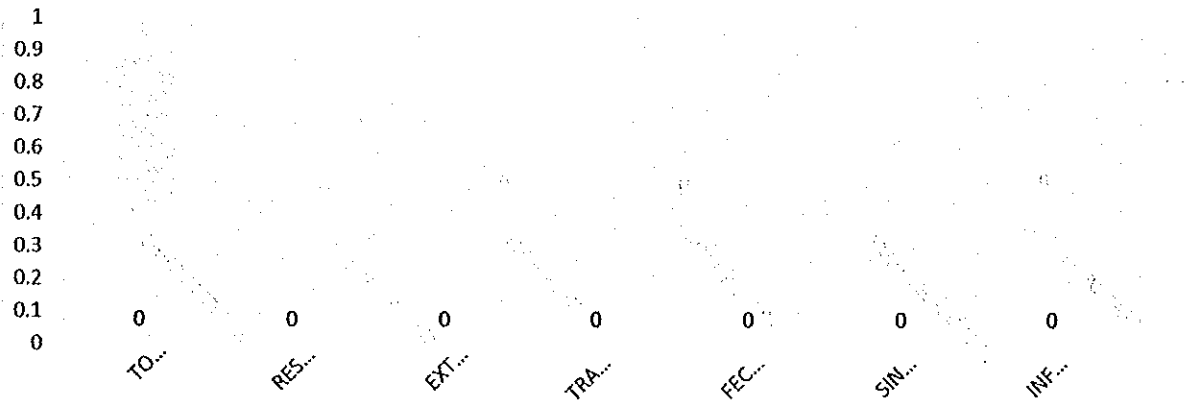
#### TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



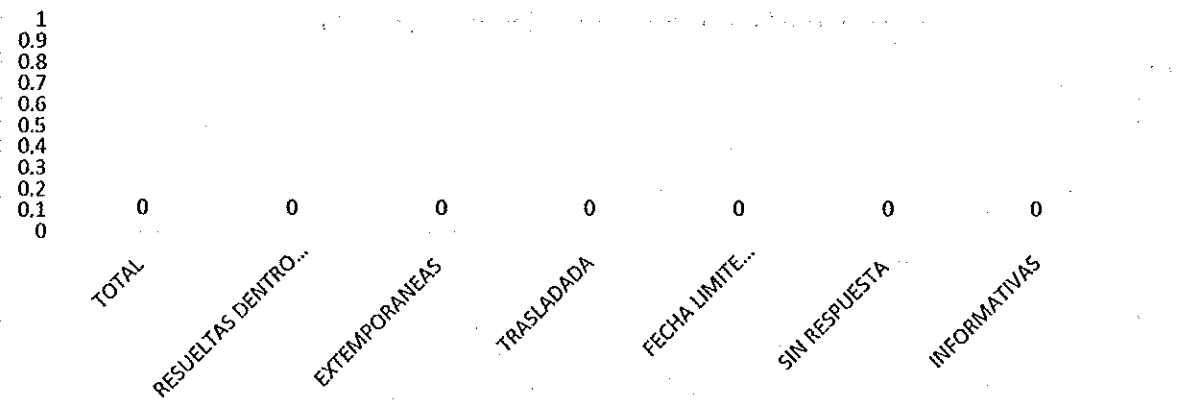
## PLANEACIÓN

El área de Planeación, no recibió solicitudes, ni Informativas.

### TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN



### TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





## INFORMES PQRSDF



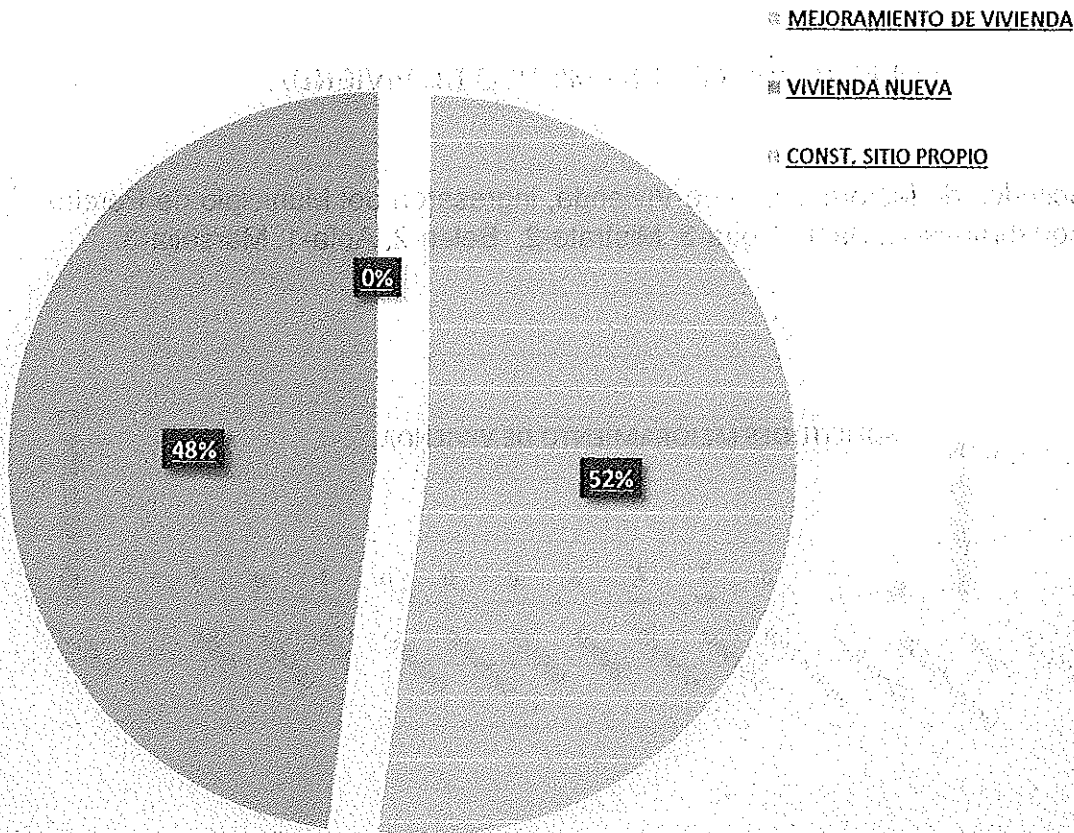
VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-112

FECHA: 10 / 2020

### TIPOLOGÍA SOLICITUDES

#### 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, Marsella, Mistrato, Apía, Belén, La Virginia, y Pueblo Rico.

## SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-45, Dosquebradas-7., Santa Rosa-3, Mistrato-2, Belén-2, Apía-1, Marsella-3.



## SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira-35, Dosquebradas-6, Santa Rosa-3, Quinchía-1, La Virginia-8, Belén-2, Pueblo Rico-1, y Marsella-2.



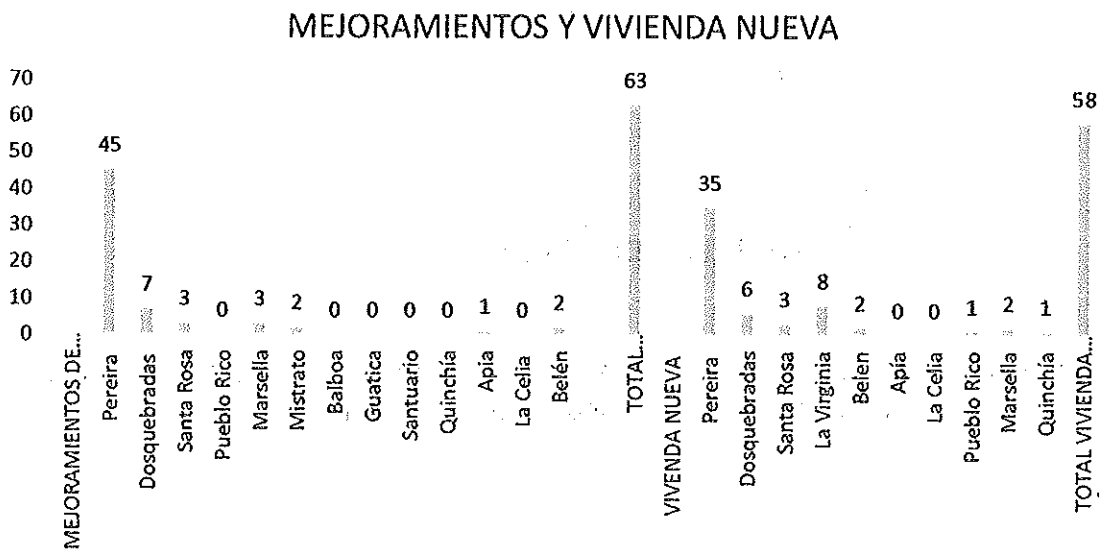
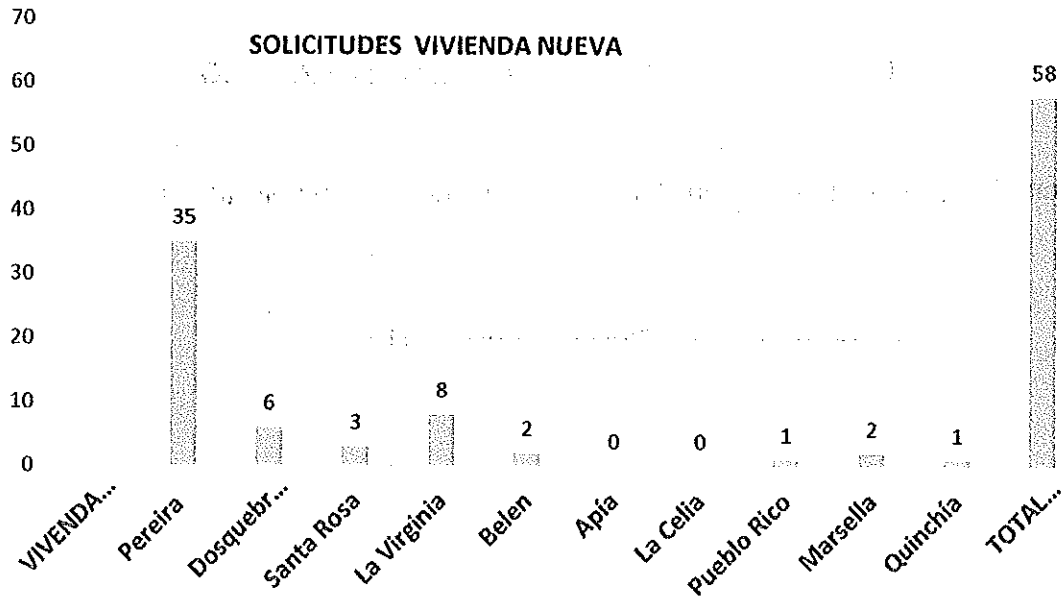
## INFORMES PQRSDF





VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-112

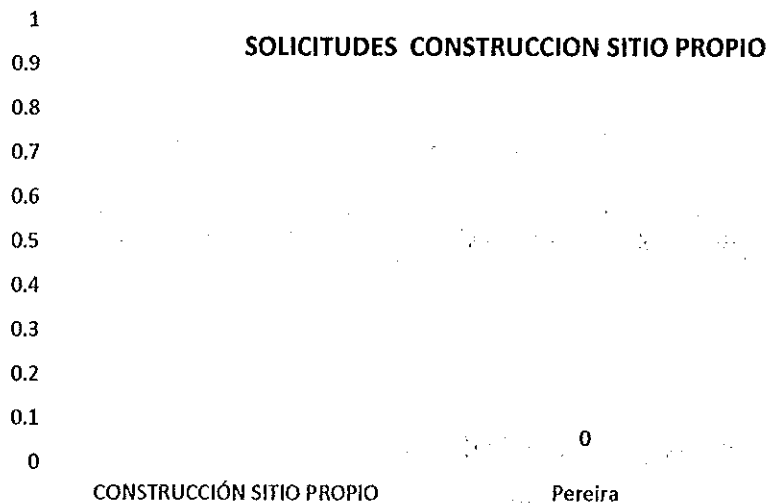
FECHA: 10 / 2020



	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>CODIGO: GG-FOR-H2</b>	<b>FECHA: 10 / 2020</b>

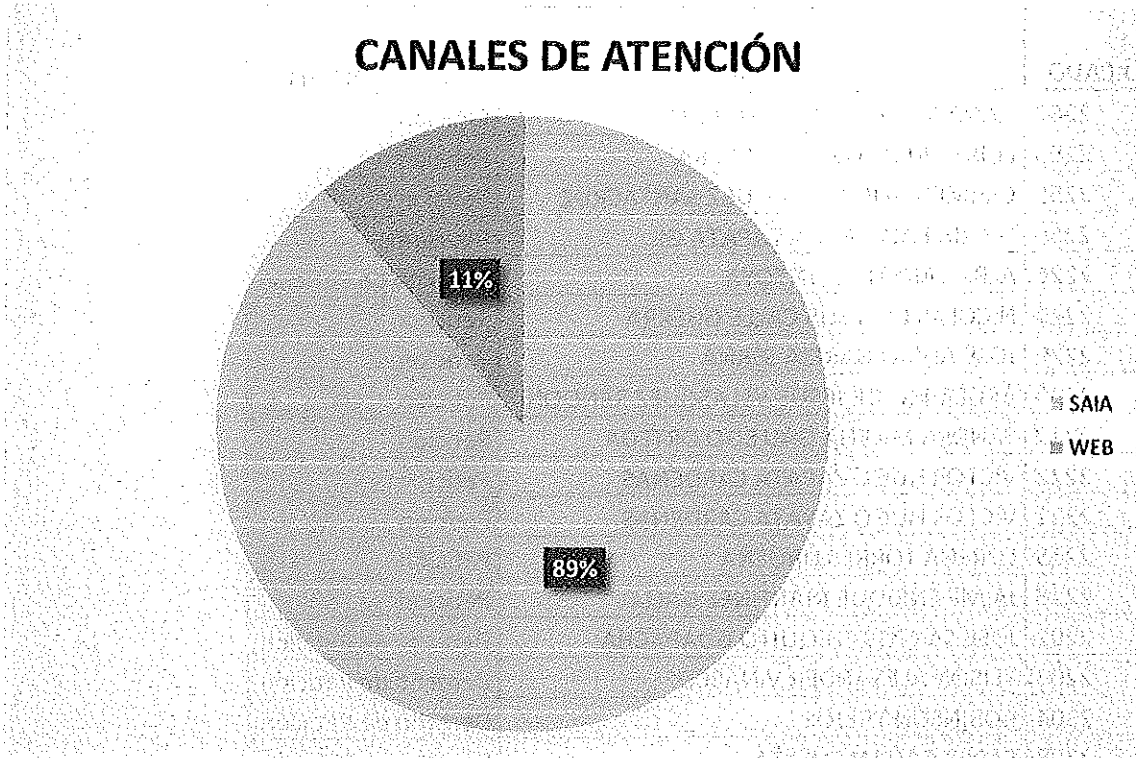
## SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, no ingresaron solicitudes.



## 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 18 y por SAIA 141.



#### RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE ABRIL 2021


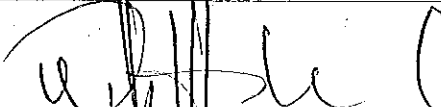
Quedaron 20 solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de Abril de 2021.

Para el mes de marzo de 2021, habían quedado 23 peticiones que ya fueron resueltas.

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

### RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE ABRIL 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
2267	LIANA MARCELA CANO GIRALDO	Peticion
2253	LUIS CARLOS LOPEZ HERRERA	Peticion
2255	CARMEN ALICIA ENRIQUEZ SANTACRUZ	Peticion
2256	MARIA BALVANEDA ZAPATA GIL	Peticion
2226	ALBA YANETH MONTOYA	Derecho de Petición
2227	NICOLAS DE JESUS CALLE GUERRA	Peticion
2229	JOSE ALIRIO GARCIA SERNA	Peticion
2230	ARGEMIRO DE JESUS VELASQUEZ RENDON	Peticion
2218	SANDRA MILENA GALLEGU ORTEGA	Peticion
2222	VICTOR HUGO ZAPATA CARDENAS	Peticion
2221	VICTOR HUGO ZAPATA CARDENAS	Peticion
2215	LORENA TORRES URUEÑA	Peticion
2216	JAIME ENRIQUE MARTINEZ GALLO	Peticion
2202	JOSE SANTOS CHIQUITO GUAPACHA	Derecho de Petición
2203	YEISÓN ALEXANDER VINASCO	Derecho de Petición
2204	ROBINSÓN TREJOS	Derecho de Petición
2208	FABER GAÑAN CUESTA	Derecho de Petición
2186	JULIO CESAR GRAJALES	Peticion
2189	CARLOS HERNAN TORO ACUÑA	Peticion
2151	OLGA LUCIA RUIZ CASTAÑEDA	Peticion

Elaboró	Aprobó
	
<b>MARTHA LUCIA CALVO VELASQUEZ</b> Secretaría Ejecutiva de Gerencia	<b>WILI ALBERTO CARDONA LONDOÑO</b> Director Administrativo y Financiero