


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

INFORME MAYO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

2021

 <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>

PRESENTACION

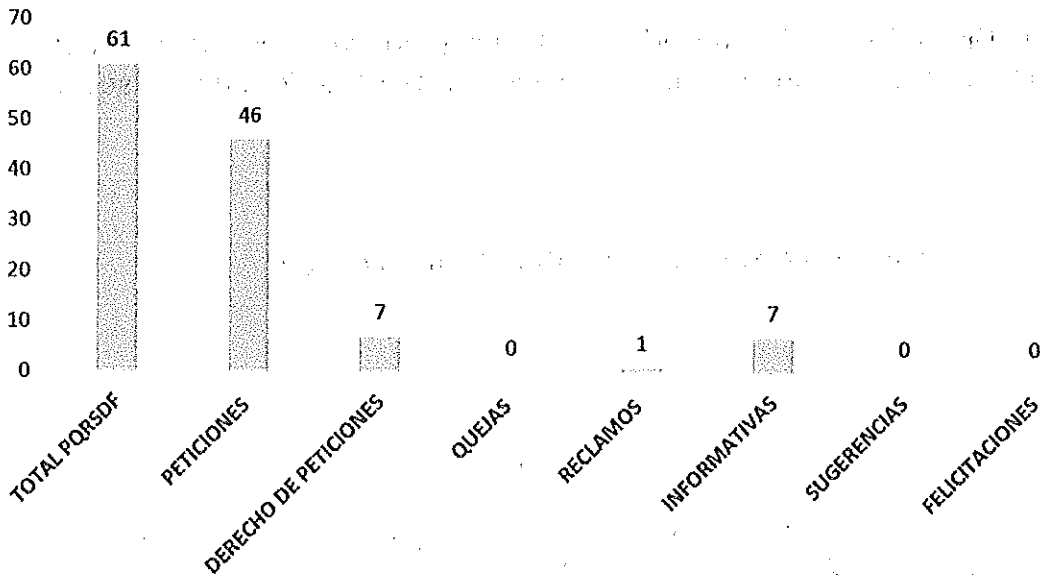
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSDF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Mayo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

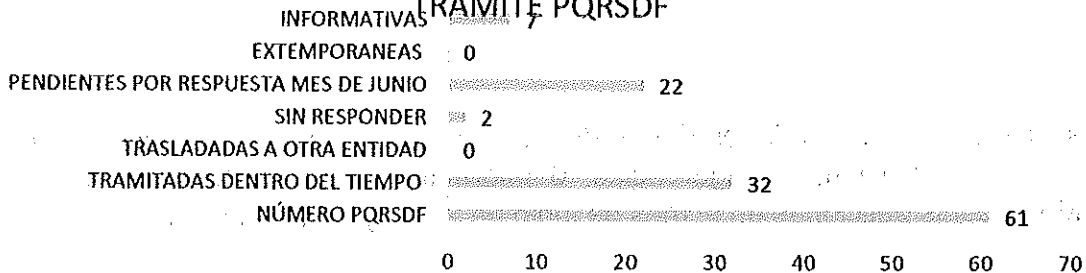
ESTADISTICA MES DE MAYO- 2021 PQRDFS

Durante el mes de Mayo de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 61 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 46; Derechos de Petición 7, Reclamos 1 Informativas 7, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de mayo.



CLASIFICACION PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 32 solicitudes; 27 Peticiones, 4- Derechos de Petición, 1 Reclamo, 0 Sugerencias, sin responder 2,

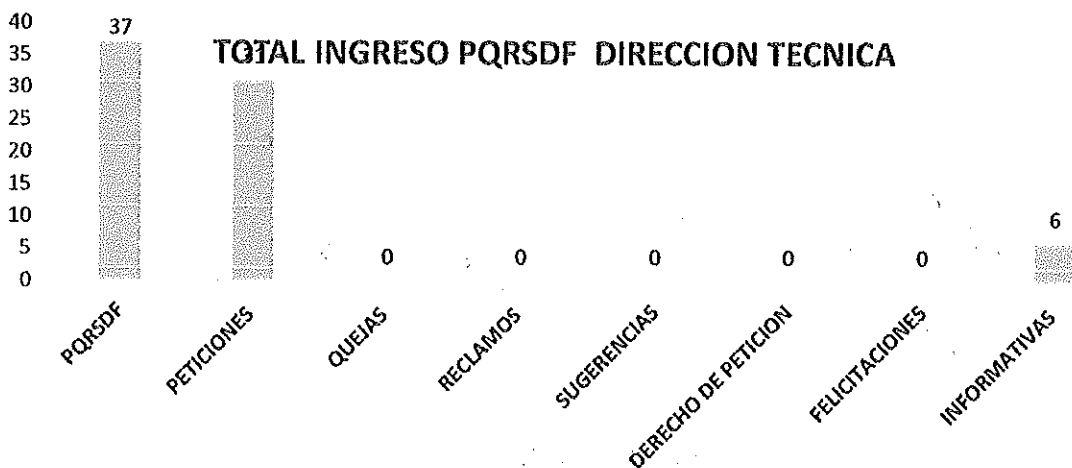
 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	INFORMES PQRSDF	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CÓDIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

Informativas 7. Quedando 22 pendientes por responder en junio 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.

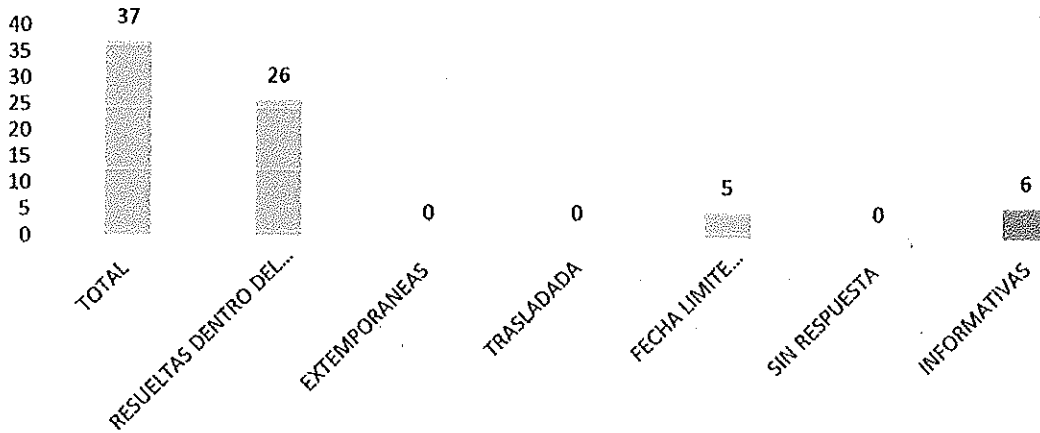
DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió 37 Solicitudes, 31 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias y 6 Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 26 solicitudes, 26 Peticiones y 0 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 6 Informativas, con fecha límite para responder 5 estas peticiones en el mes de junio de 2021, y 6 Informativas.

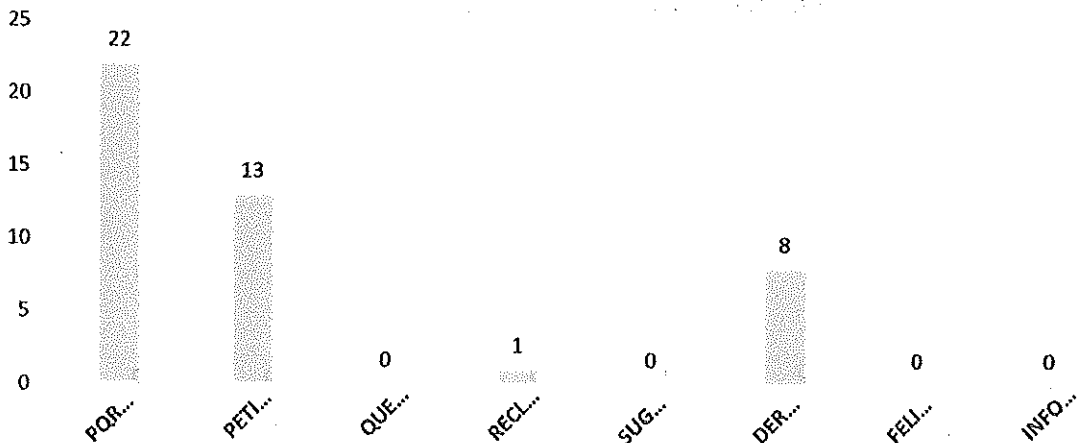
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



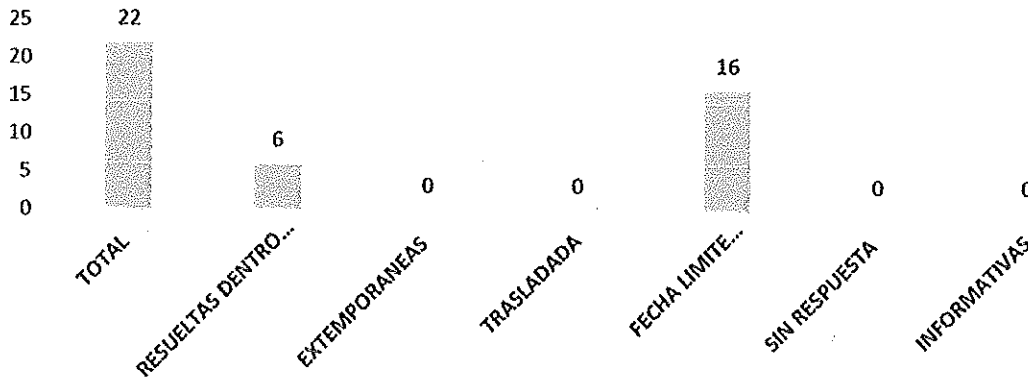
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 22 Solicitudes, 13 Peticiones, 8 Derechos de Petición, 1 Reclamo; y 0 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 6 Peticiones, 1 - Derecho de Petición, 1- Reclamo, y 0 Informativas, pendientes de respuesta en mayo de 2021, 16 peticiones, 0 derechos de Petición, 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA



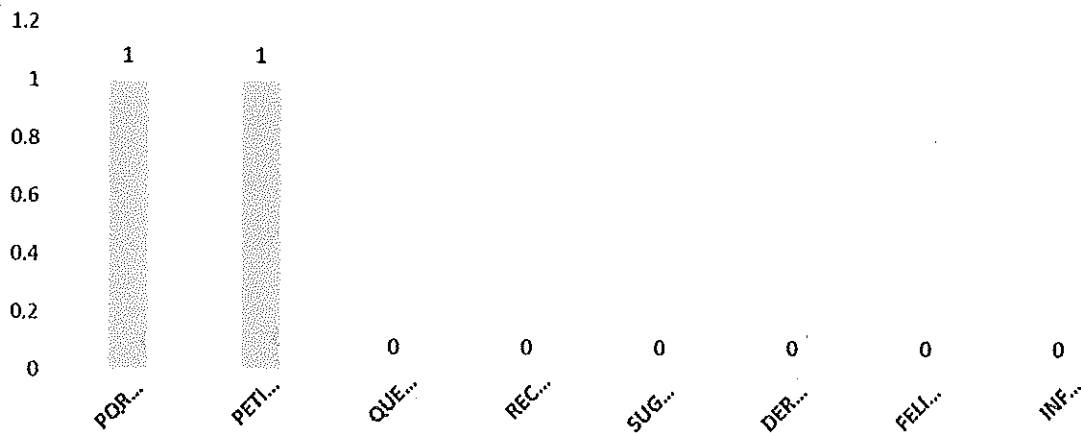
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



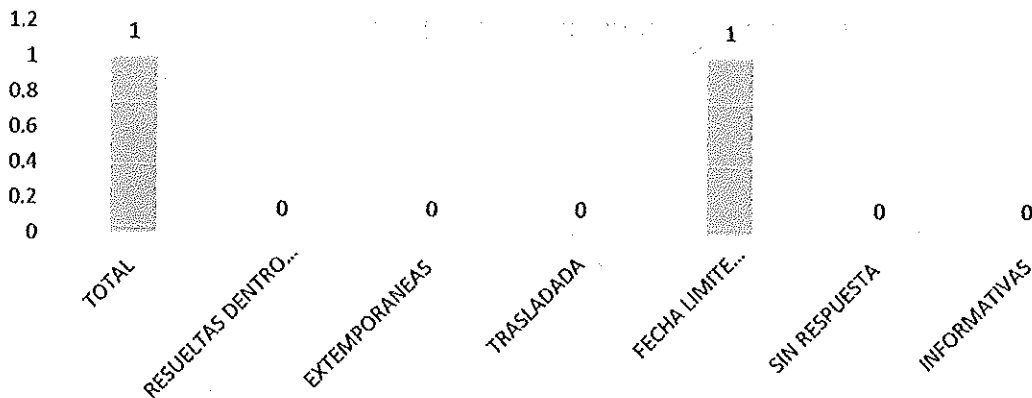
GERENCIA

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

TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA



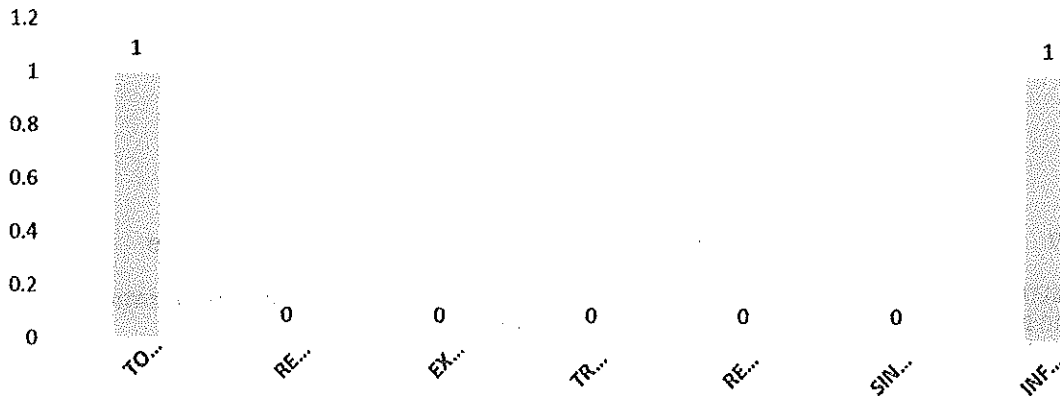
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



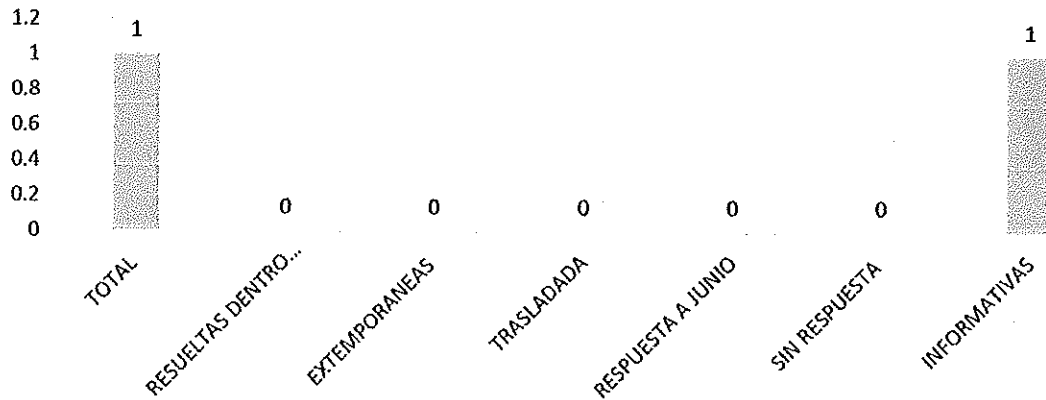
DIRECCIÓN FINANCIERA

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 junio de 2021, 0 peticiones y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF FINANCIERA



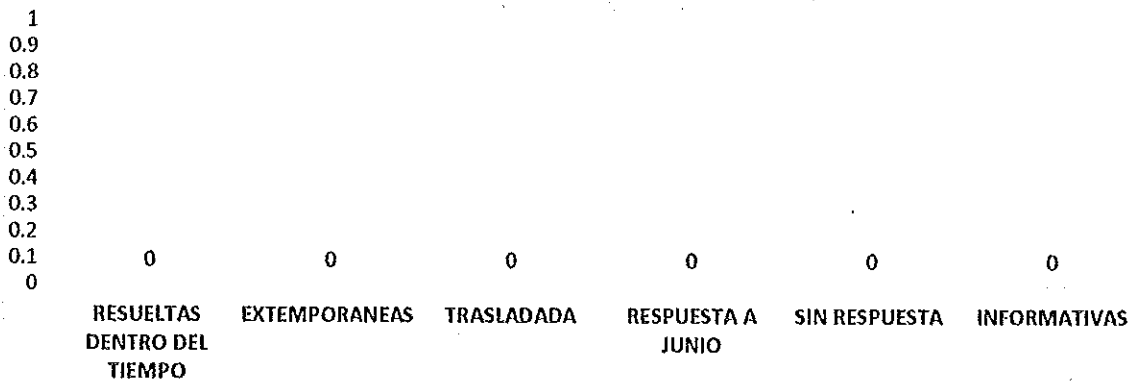
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA





CONTROL INTERNO

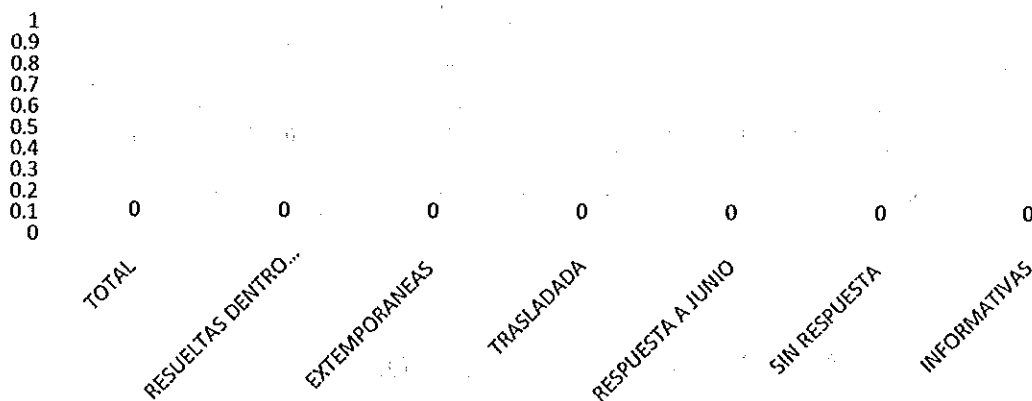
El área de Control Interno no recibió ninguna solicitud. Informativa-0.

TIPOLOGIA PQRSDF CONTROL INTERNO



 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	INFORMES PQRSDF	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-42</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>

TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 2 solicitudes, 2- Peticiones, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 1- Petición, y pendientes de respuesta en junio de 2021, 1 petición y 0 Informativa como lo muestra según gráfico.



INFORMES PQRSDF

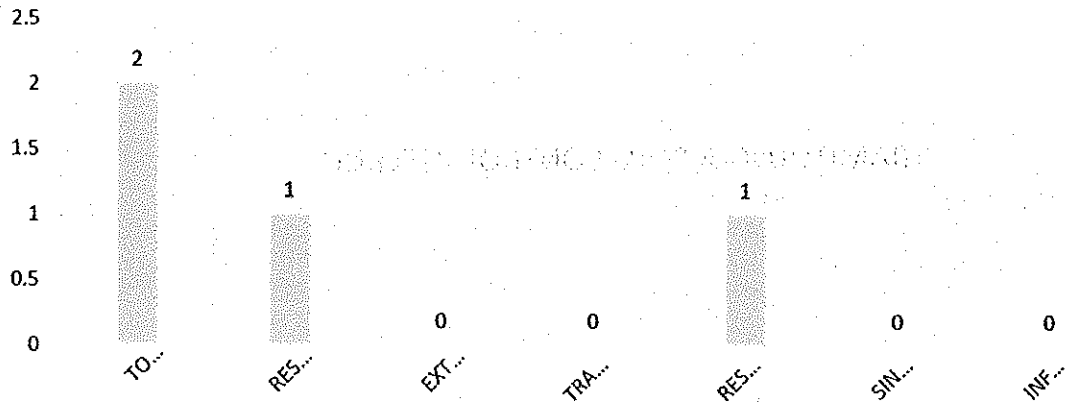


VERSIÓN: 01

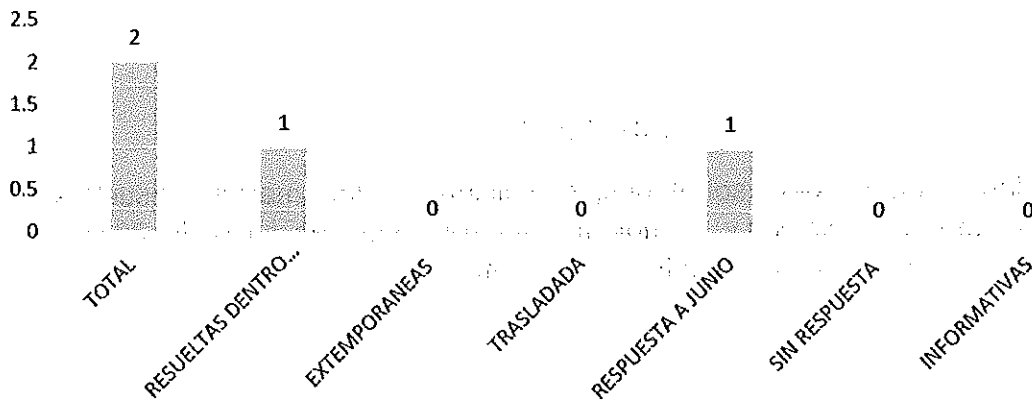
CODIGO: GG-FOR-112

FECHA: 10 / 2020

TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





INFORMES PQRSDF



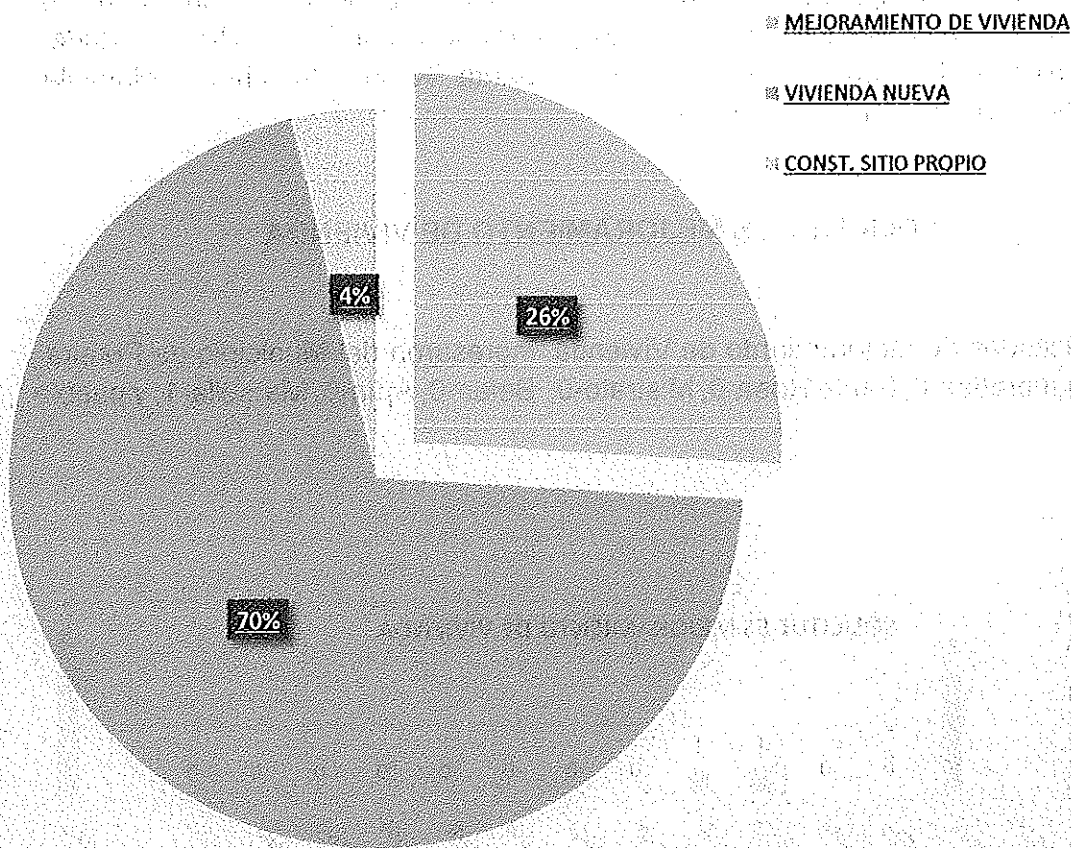
VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-142

FECHA: 10 / 2020

TIPOLOGÍA SOLICITUDES

TIPOLOGÍA SOLICITUDES

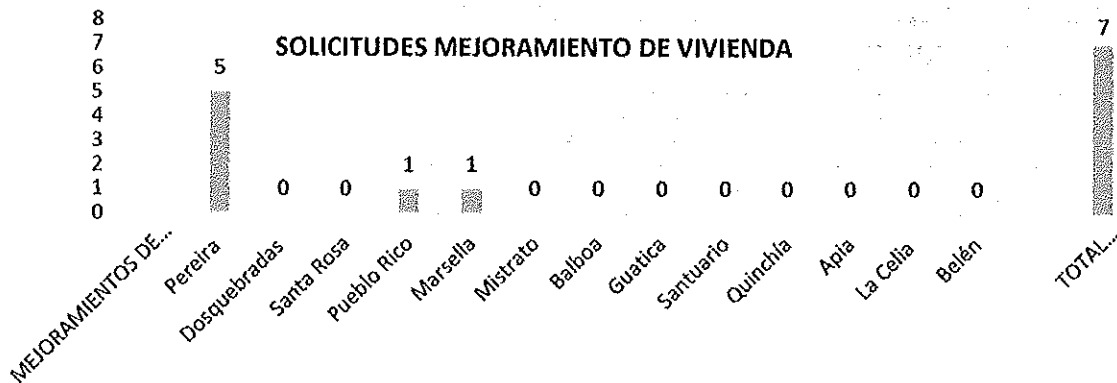


SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Santuario, Apía, Belén, y Pueblo Rico.

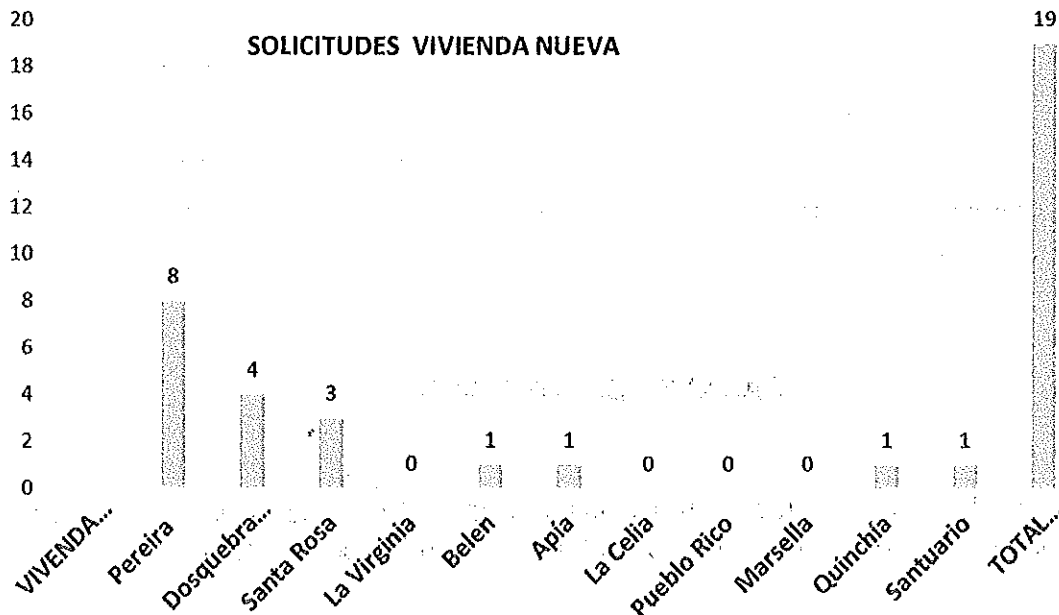
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-5, Dosquebradas-0, Santa Rosa-0, Mistrato-0, Belén-0, Apía-0, Marsella-1, y pueblo Rico-1.



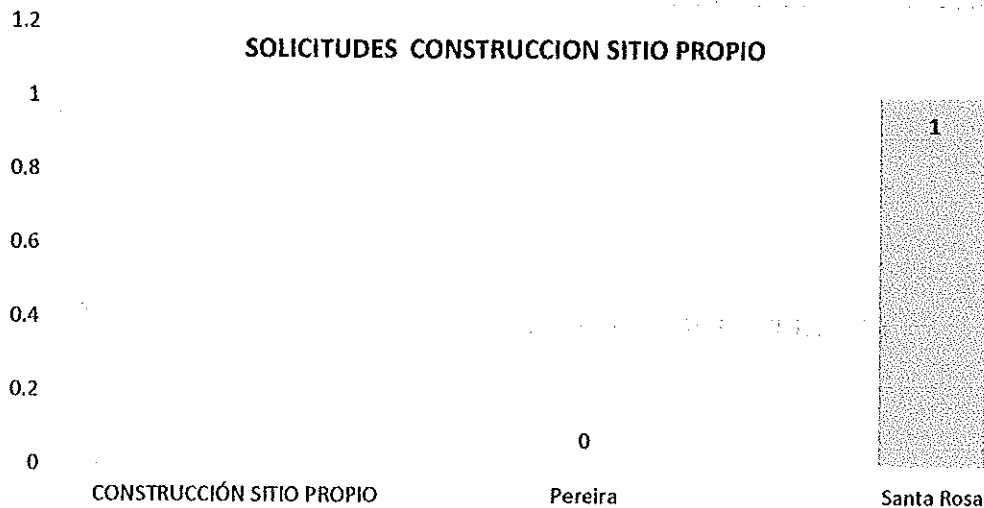
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira-8, Dosquebradas-4, Santa Rosa- 3, Quinchía-1, La Virginia-0, Belen- 1, Apia-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 Santa Rosa.



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 3 y por SAIA 58.



INFORMES PQRSDF

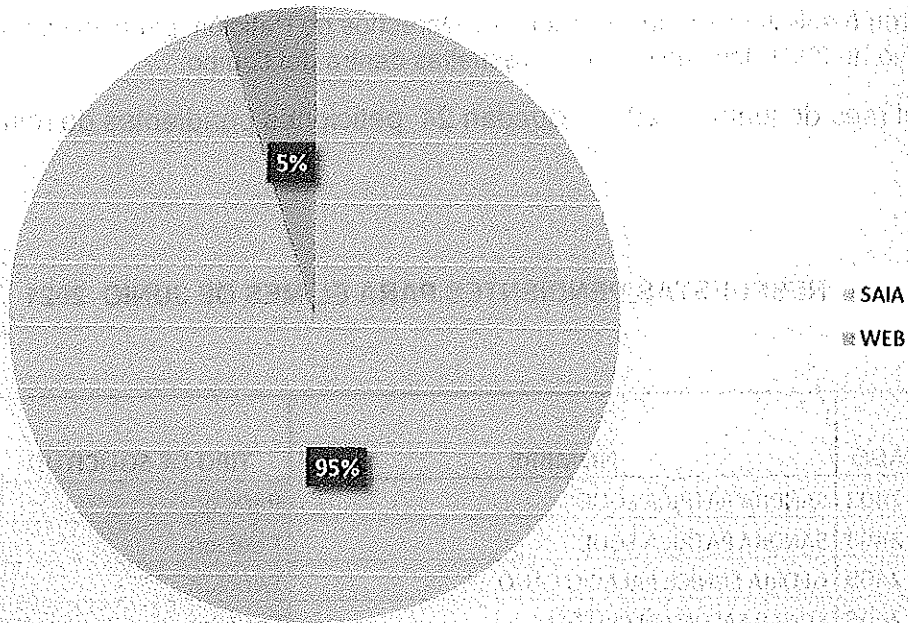


VERSIÓN: 01

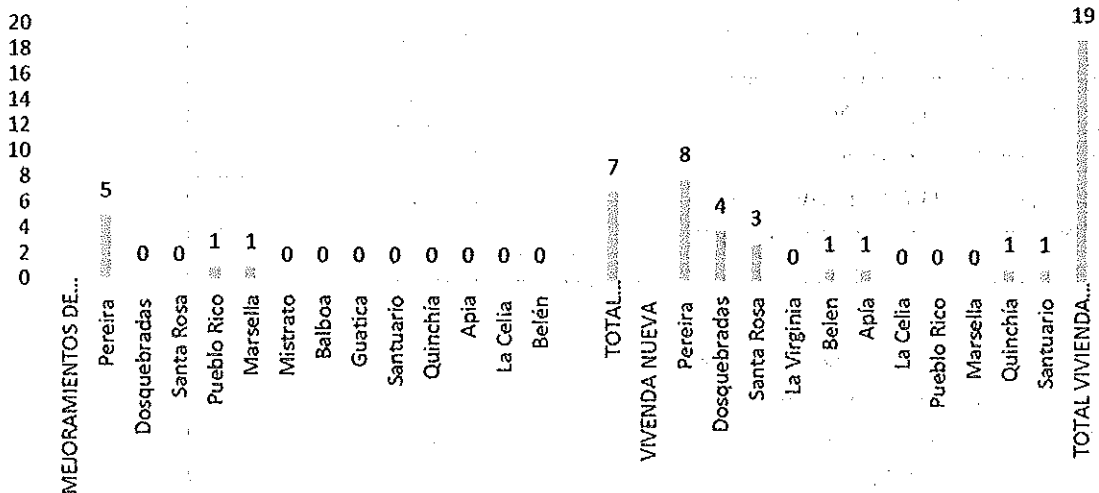
CODIGO: GG-FOR-112



FECHA: 10 / 2020

CANALES DE ATENCIÓN



MEJORAMIENTOS Y VIVIENDA NUEVA



 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	INFORMES PQRSDF	 Gobernación de RISARALDA Serenidad de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020



RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE MAYO 2021

Quedaron 5 solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de mayo de 2021, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo.

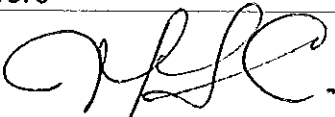
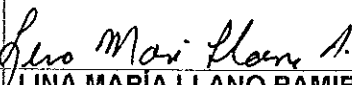
Para el mes de junio de 2021, quedan 24 peticiones pendientes de respuesta.

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE JUNIO 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
2402	SANDRA PATRICA EGUE	Peticion
2403	SANDRA PATRICA EGUE	Peticion
2405	GLORIA EUNICE PALACIO CANO	Peticion
2406	EDGAR SALOMON CRUZ M	Peticion
2391	LUZ ANDREA CARDONA AGUIRRE	Peticion
2399	GLORIA INES CALVO MONTOYA	Peticion
2387	MABEL UREÑA LOZANO	Peticion
2389	ALEJANDRA MIRA MONTOYA	Peticion
2388	CRISTINA CORTES CARMONA	Peticion
2386	RODOLFO PONTÓN TORRES	Peticion
2381	LAIN ALZATE LEON	Peticion
2383	GLORIA EUNICE PALACIO CANO	Peticion
2384	DUBERNEY MEDINA ECHEVERRI	Peticion
2374	LAURA VALENTINA CARDENAS- CESAR A. ROMÁN	Peticion
2373	MARIA DOLLY GOMEZ AGUIRRE	Peticion
2364	LEIDY JOHANNA FONSECA VASCO	Peticion
2356	MARCO ANTONIO GIRALDO V.	Peticion
2357	MARCO ANTONIO GIRALDO V.	Peticion
2358	MARCO ANTONIO GIRALDO V.	Peticion
2359	MARCO ANTONIO GIRALDO V.	Peticion

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

2360	MARCO ANTONIO GIRALDO V.	Petición
2361	MARCO ANTONIO GIRALDO V.	Petición
2355	JUAN SEBASTIAN GARCIA HENAO	Petición
2351	LEIDY JOHANNA FONSECA VASCO	Petición

Elaboró	Aprobó
	
MARTHA LUCIA CALVO VELASQUEZ	LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Secretaria Ejecutiva de Gerencia	Directora Administrativa y Financiera

