


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

INFORME DICIEMBRE

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-H2	FECHA: 10 / 2020

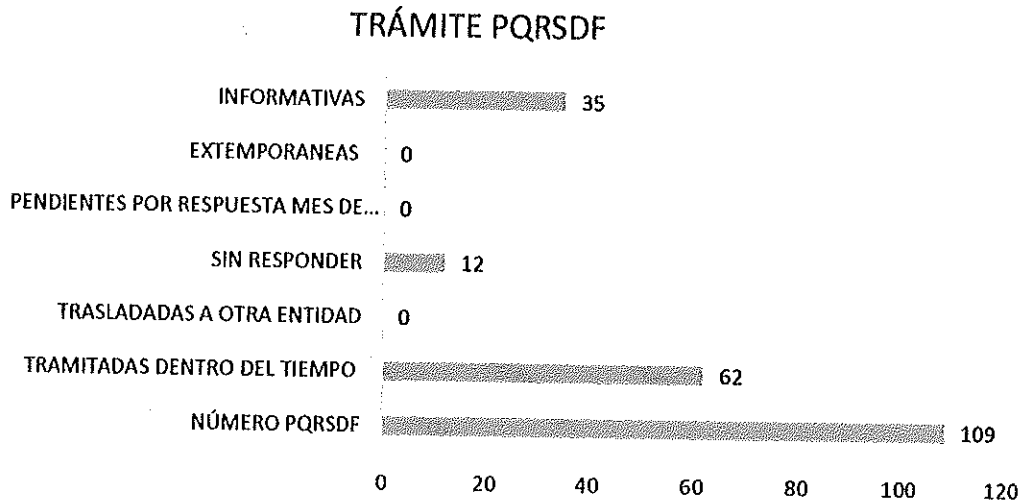
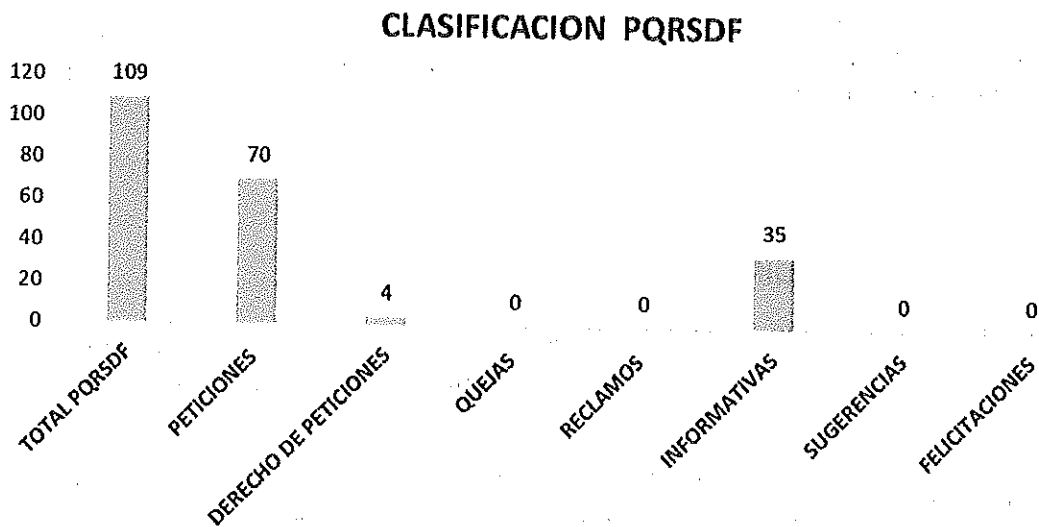
PRESENTACION



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 31 de Diciembre 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 DICIEMBRE- 2021 PQRDFS

Durante el mes de Diciembre de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **109** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **70**; Derechos de Petición **4**, Reclamos **0** Informativas **35**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de diciembre.



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

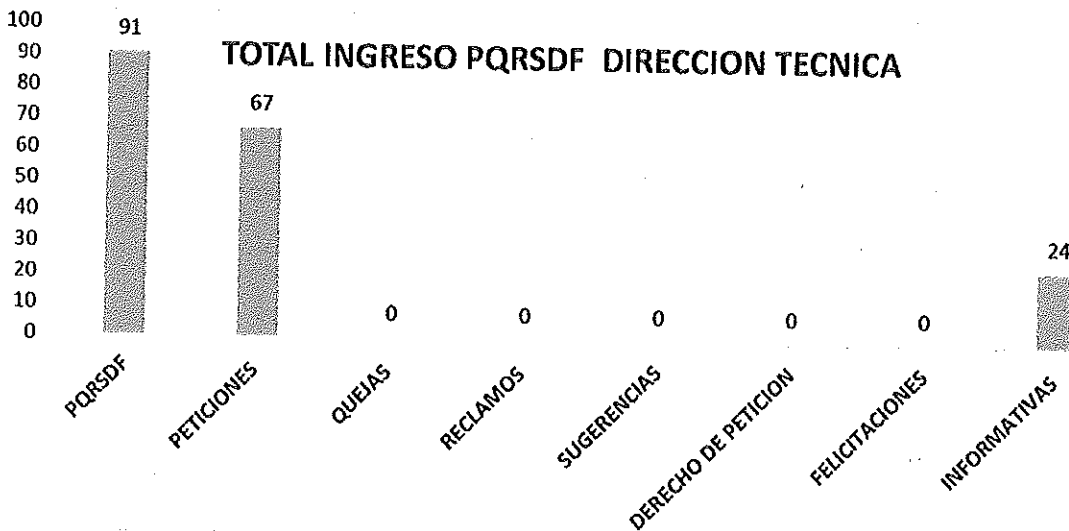
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **62** solicitudes; **58** Peticiones , **4** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **12**, de las cuales fueron **12-** peticiones, **0-** Derechos de Petición, **0** Queja; y **35-** Informativas, quedaron pendientes para enero de 2022 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **-4**, vivienda nueva **-5**, y construcción en sitio propio- **0** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.



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

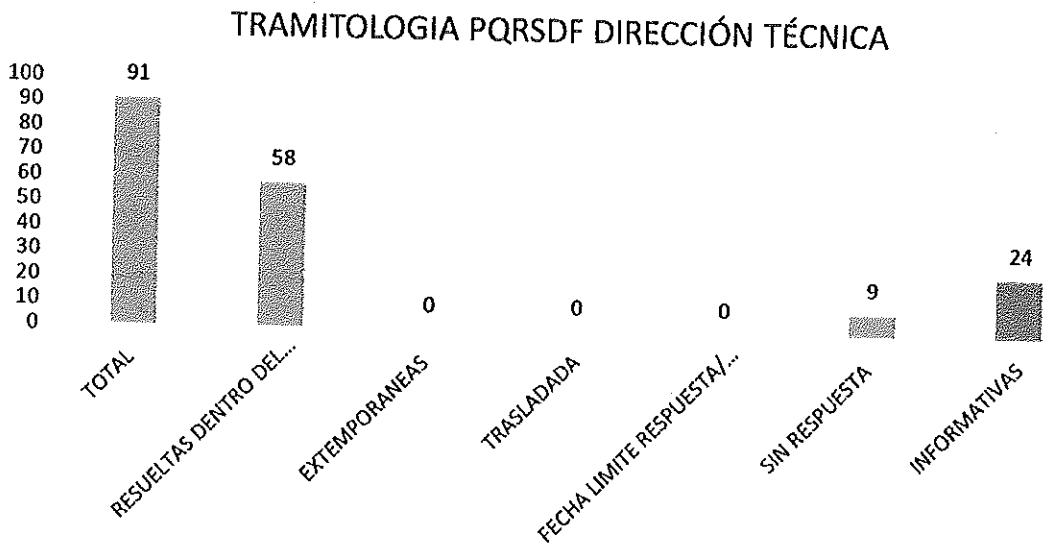
DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió **91** Solicitudes, **58** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **24** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **58** solicitudes, **58** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **24** Informativas, quedando pendientes sin responder **9** solicitudes, que son **9-** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de enero de 2022, y **24** Informativas.



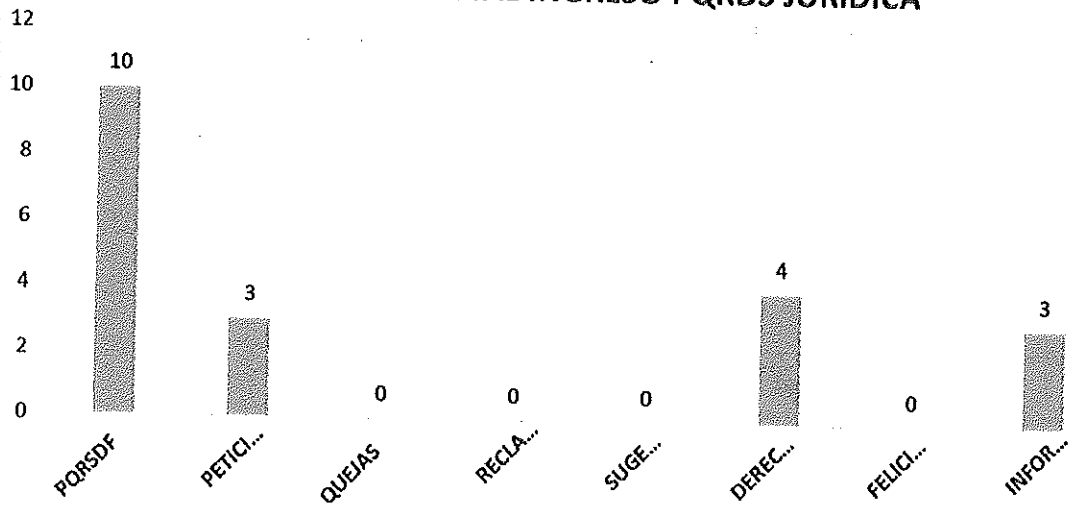
	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020



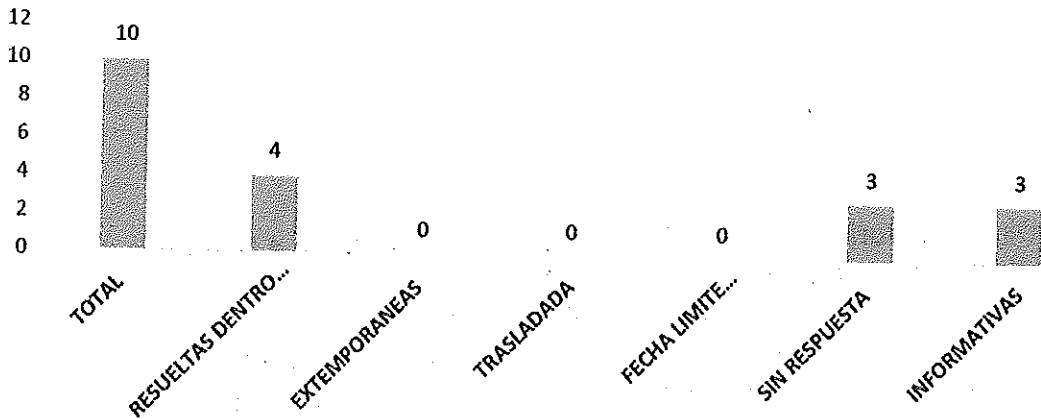
DIRECCIÓN JÚRIDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **10** Solicitudes, **3** Peticiones, **4** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **3** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **0** solicitudes, **0** Peticiones, **4** - Derechos de Petición, **0**- Reclamo, y **0** Informativas, sin respuesta- quedaron **3** solicitudes , **3**- peticiones, **0** -Derechos de Petición, **3** Informativas, pendientes de respuesta en enero de 2022 como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA

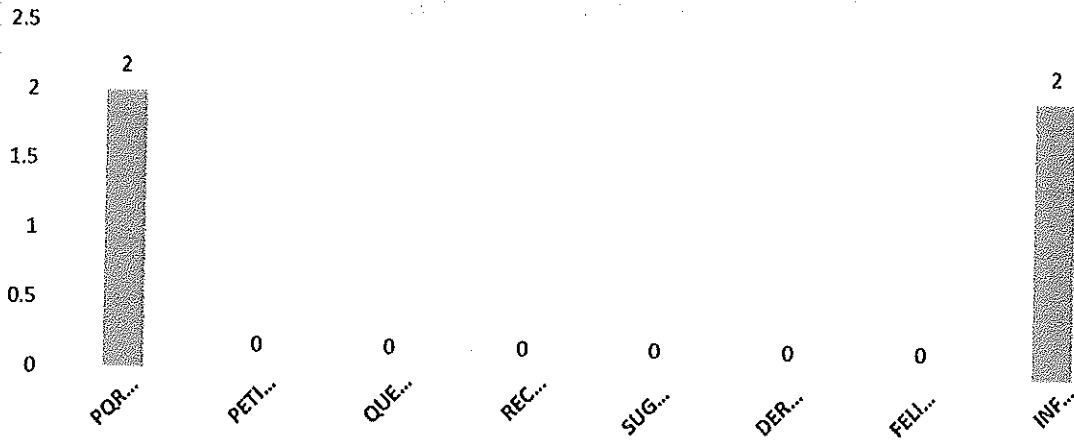


	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020

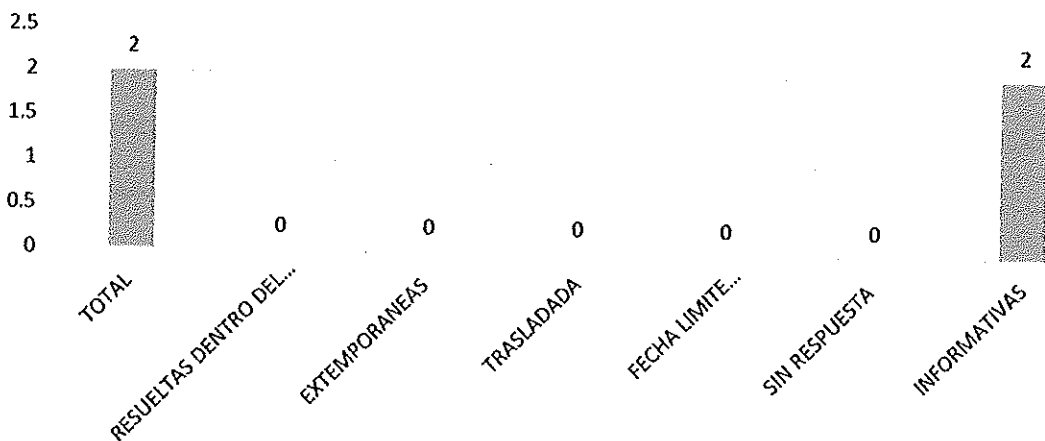
GERENCIA



El área de Gerencia Ingreso 2 Solicitudes, 0 peticiones 0 Derecho de Petición y 2 Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en enero de 2022, sin respuesta 0 peticiones, y 2 Informativas como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA

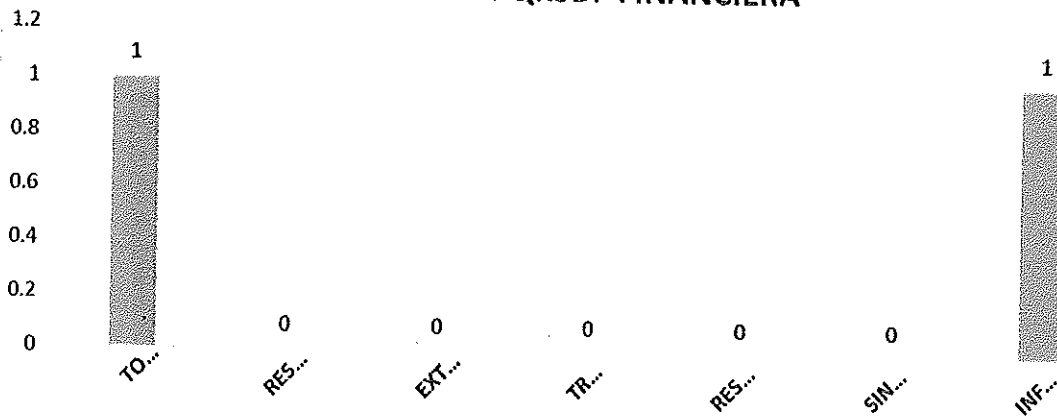


	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

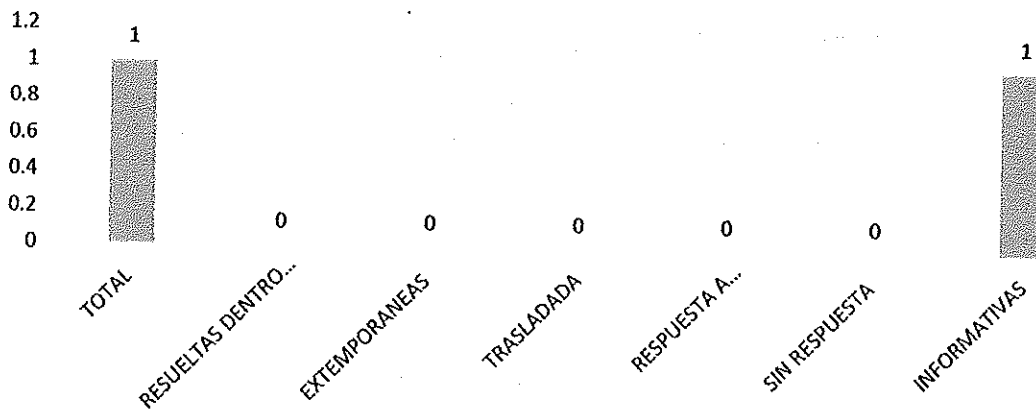
DIRECCIÓN FINANCIERA



El área de la Dirección Financiera; recibió 1 solicitud, 0 Peticiones, y 1 Informativa, resueltas dentro del tiempo, 0-Peticion, no tiene pendientes de respuesta para enero de 2022, sin responder 0- petición , 1-informativa como lo muestra el gráfico.

INGRESO PQRSDF FINANCIERA



TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA

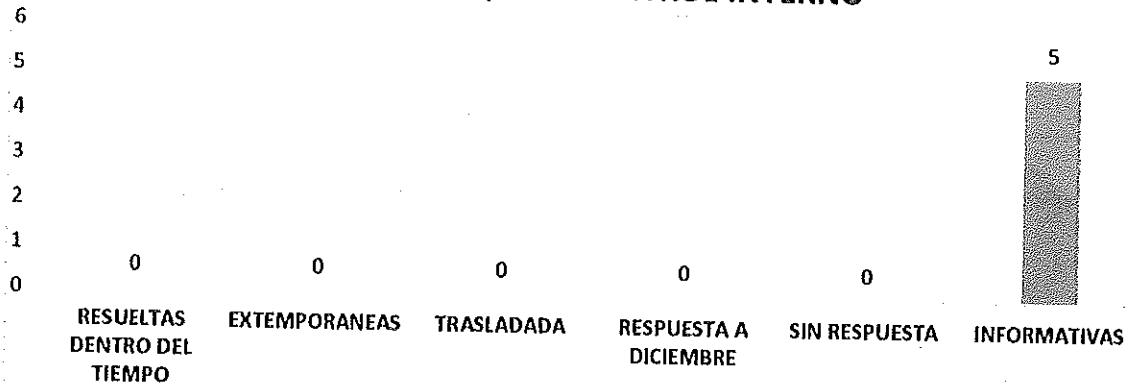


	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-142	FECHA: 10 / 2020

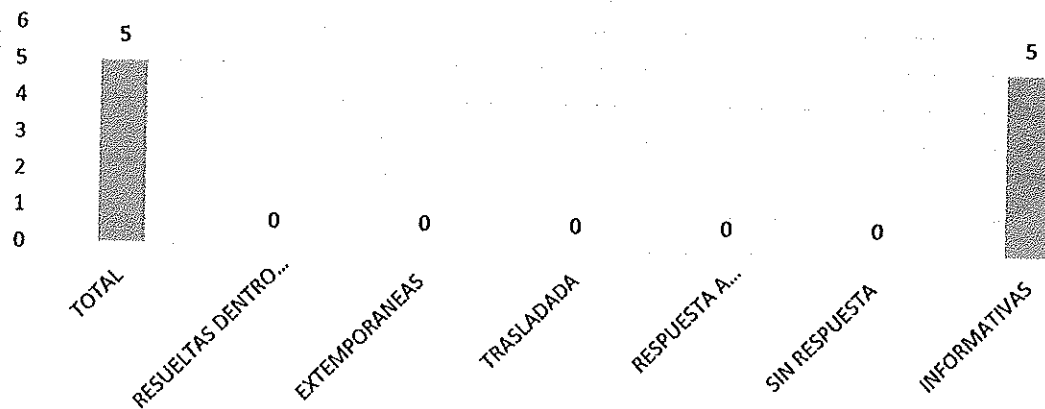
CONTROL INTERNO

El área de Control Interno recibió 5 solicitudes, 0- peticiones, Informativas- 5, sin respuesta – 0 petición, 5 informativas para el mes de enero de 2022.

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



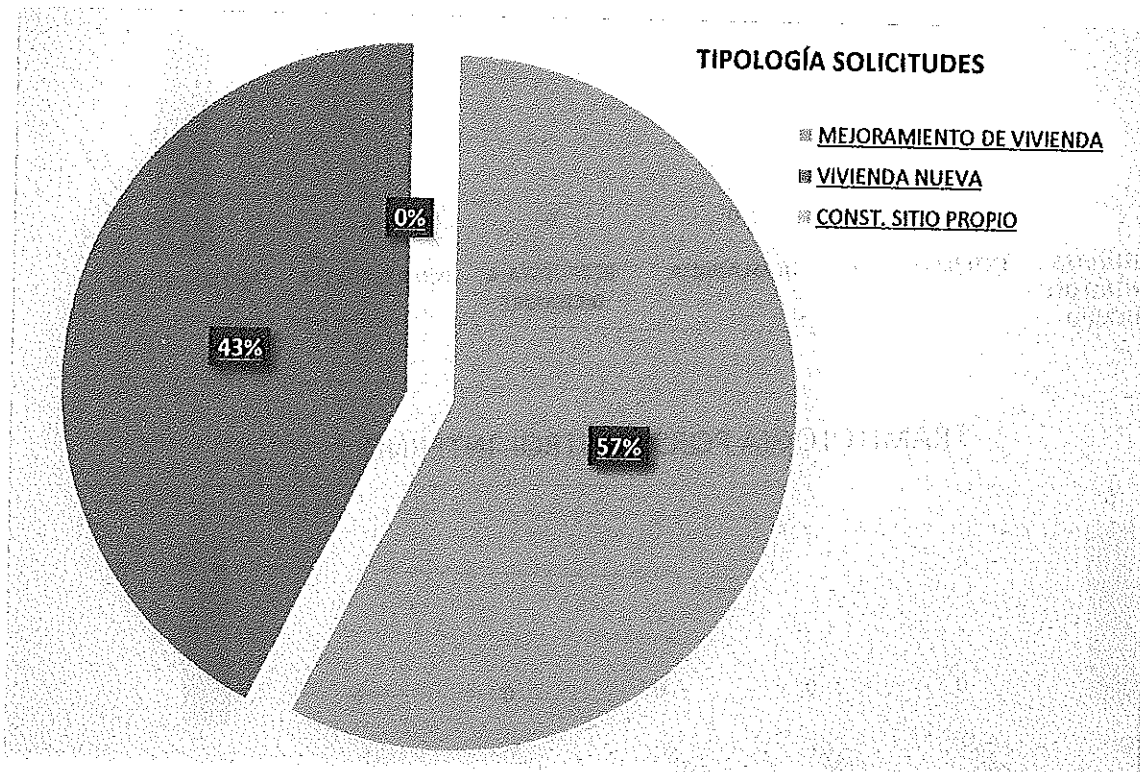
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



PLANEACIÓN

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

TIPOLOGÍA SOLICITUDES



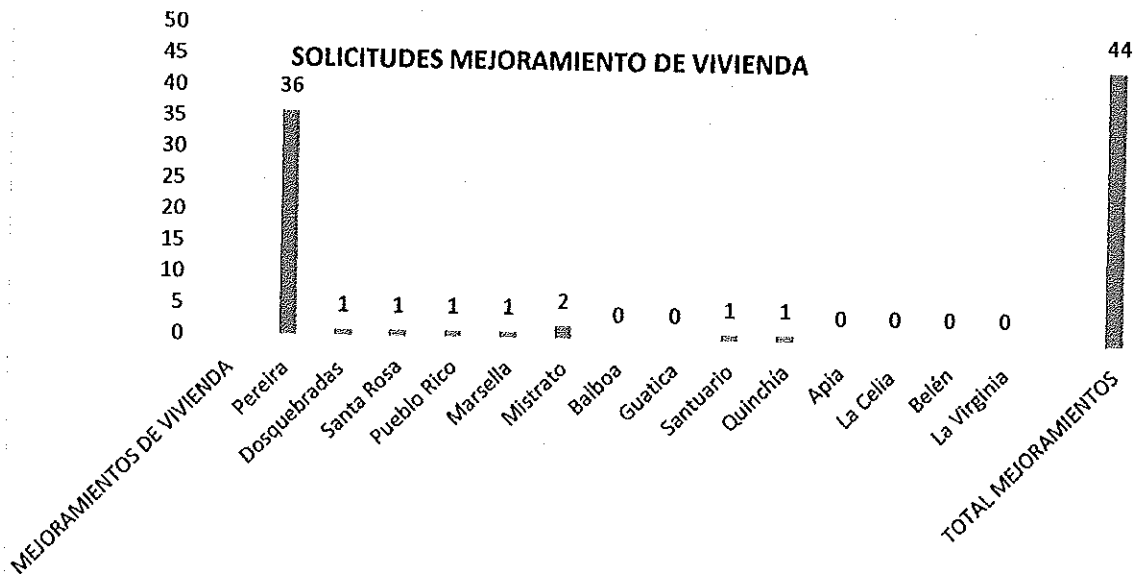
SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS



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, Pueblo Rico, Marsella, Mistrató, Santuario, Quinchía..

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

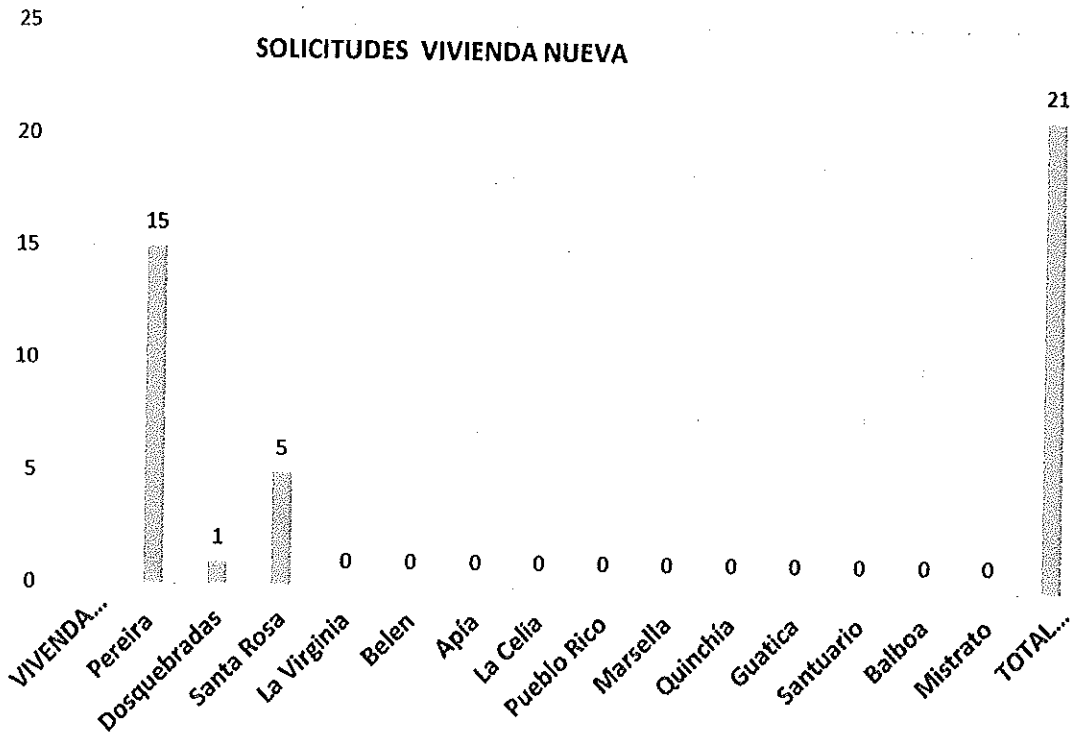
Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-36, Dosquebradas -1, Santa Rosa- 1, Pueblo Rico-1, Marsella-1, Mistrato-2, Santuario- 1, Quinchía-1.



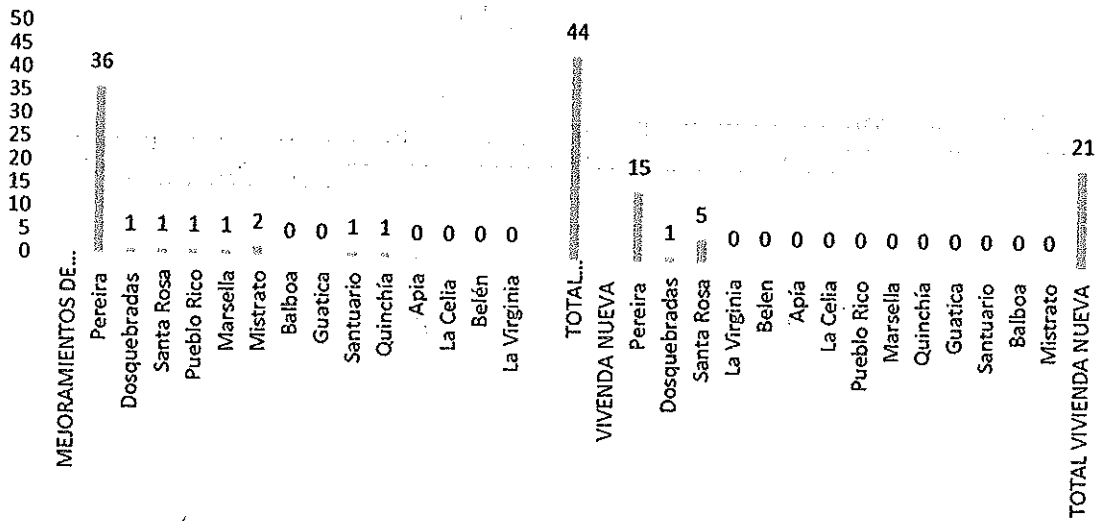
	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira- 15, Dosquebradas- 1, Santa Rosa- 5.

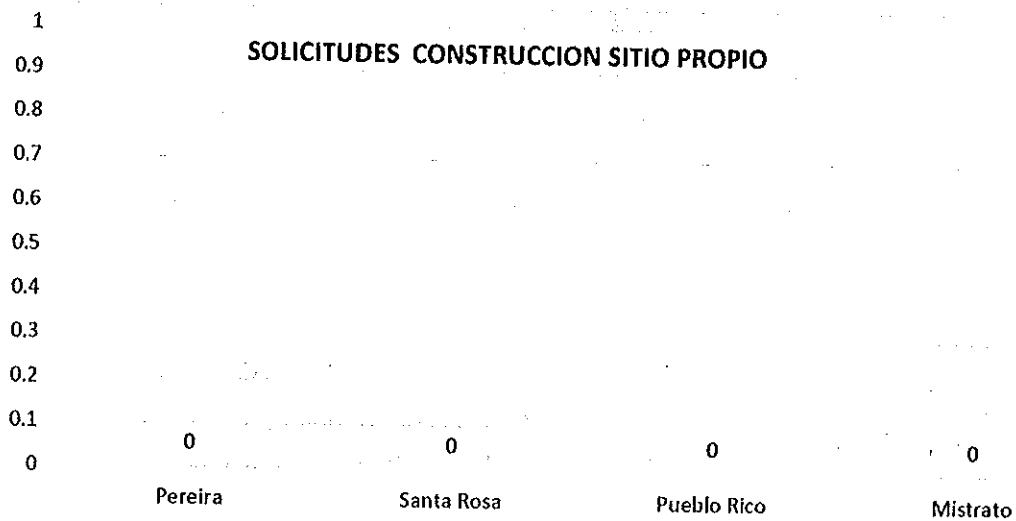




MEJORAMIENTOS Y VIVIENDA NUEVA



SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

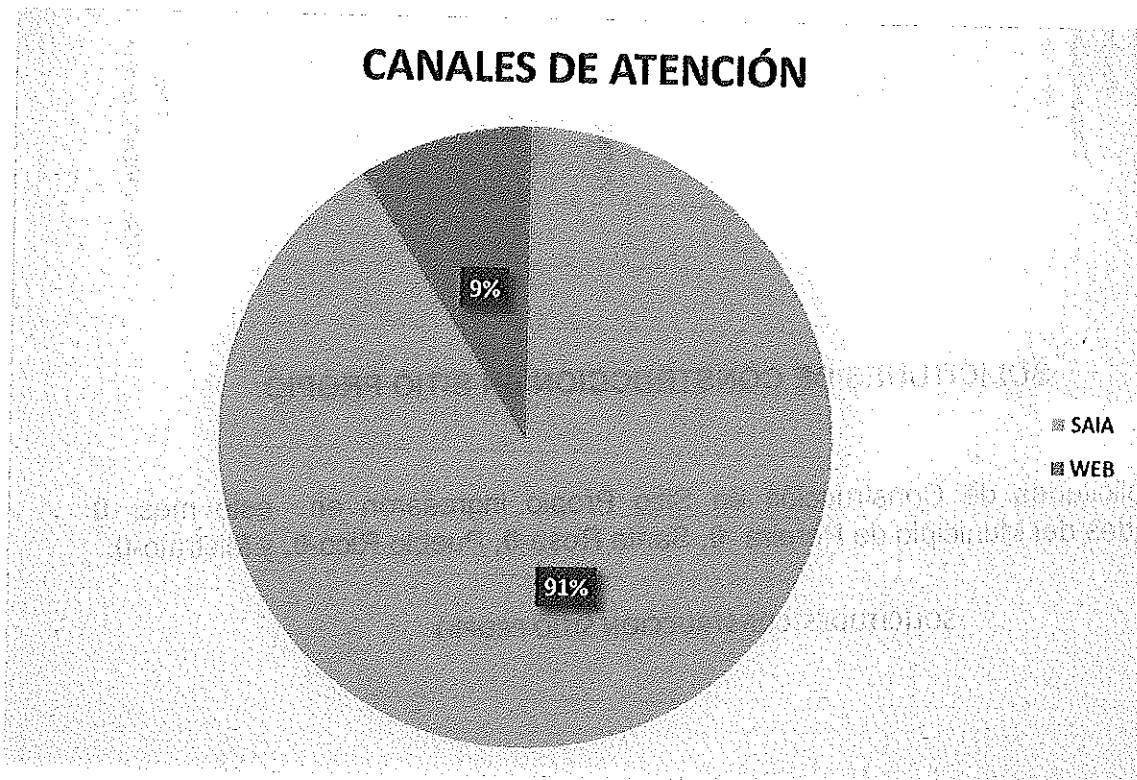
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes -0 solicitudes del Municipio de Pereira -0, Santa Rosa-0, Pueblo Rico-0, y Mistrato-0.



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



CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **110** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **10** y por SAIA **100**.



RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE DICIEMBRE 2021

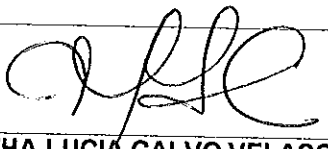
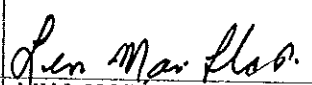
Quedaron **22** solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de diciembre de 2021, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo **11**- peticiones quedando por responder-**11** peticiones..

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

Para el mes de diciembre de 2021, quedan 11 peticiones pendientes de respuesta.

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE ENERO 2022

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
3430	VICTOR ALONSO CANO PEREZ	Petición
3416	JUAN SEBASTIAN GARCIA HENAO	Petición
3372	RICARDO ANDRES TORO QUINTERO	Petición

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

