


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

INFORME ENERO

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

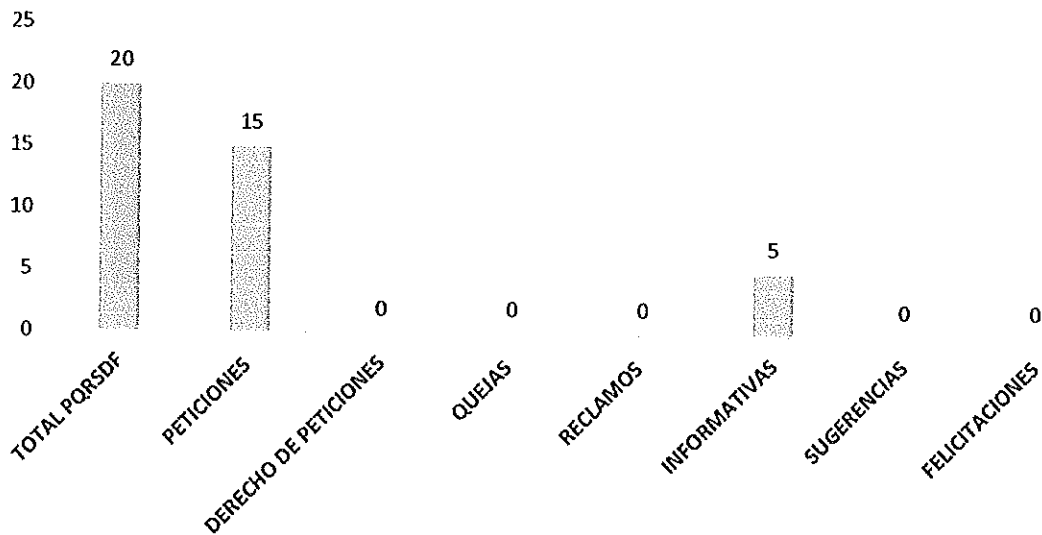
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Enero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

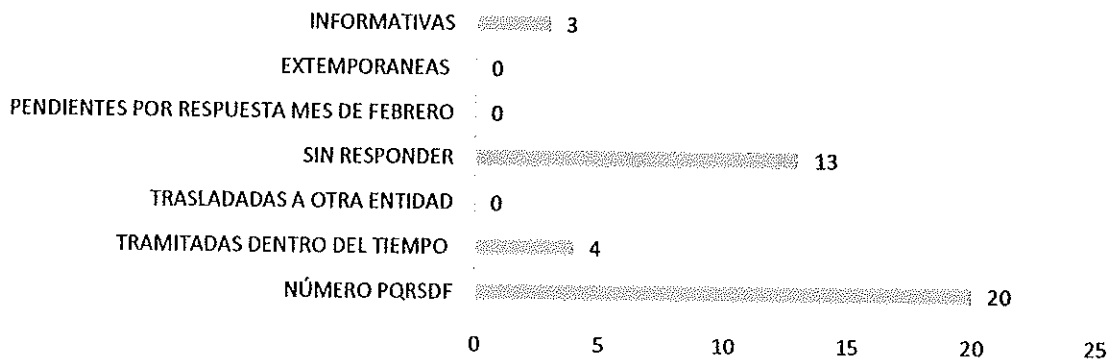
ESTADISTICA MES DE ENERO- 2021 PQRSDF



Durante el mes de Enero de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **20** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **15**; Derechos de Petición **0**, Reclamos **0** Informativas **5**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de diciembre.

CLASIFICACION PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF

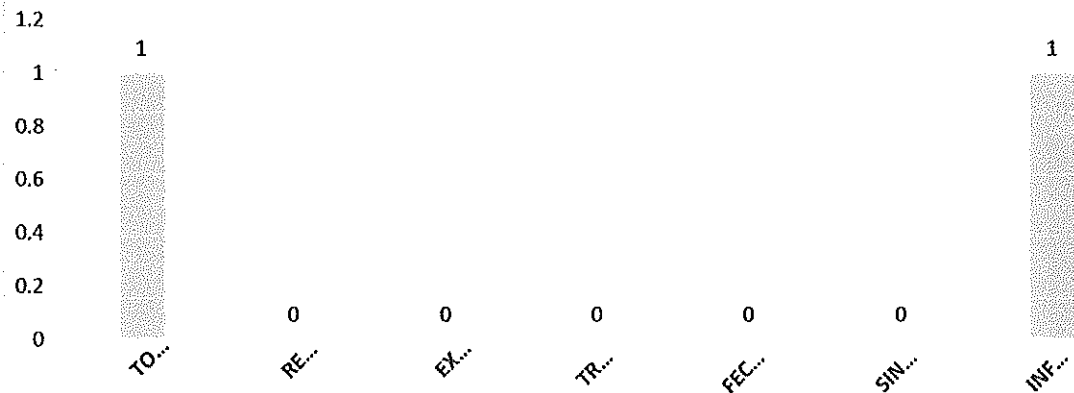


	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020

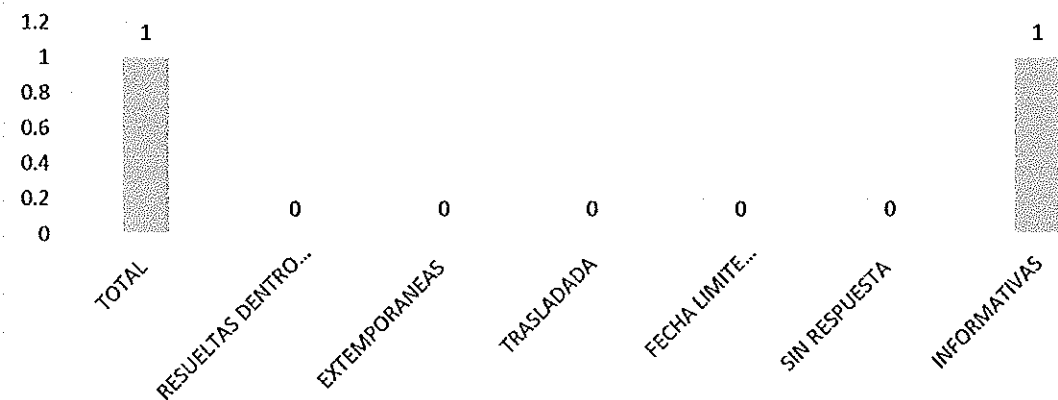
DIRECCIÓN FINANCIERA



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

TIPOLOGIA PQRSDF FINANCIERA

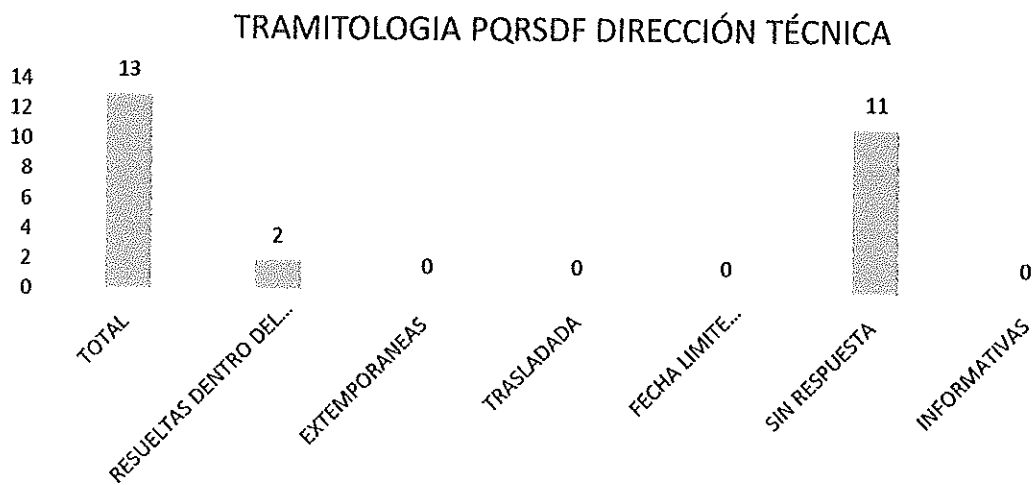


TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



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

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 2 solicitudes, 2 Peticiones y 0 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 0 Informativas, con fecha limite para responder 11 estas peticiones en el mes de febrero de 2021, y 0 Informativas.



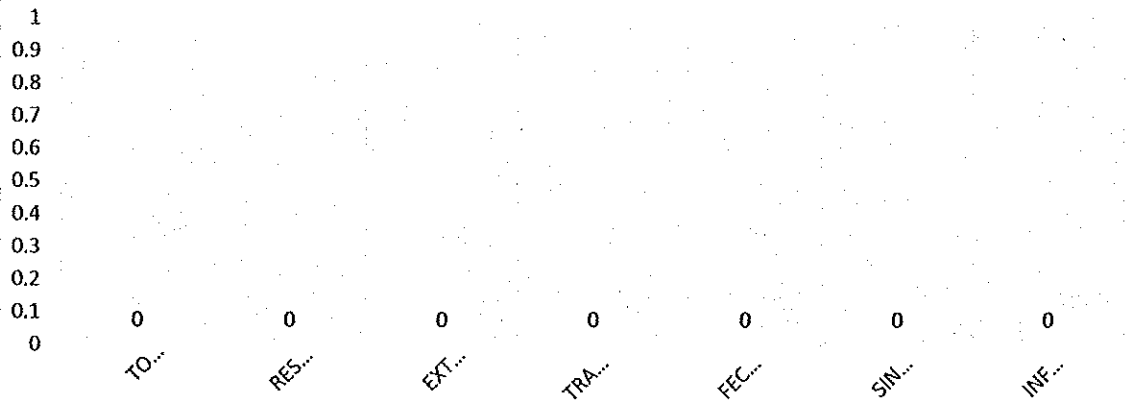
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 1 Solicitudes, 1 Peticiones, 0 Derecho de Petición, y 0 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 0 Peticiones, y 0 Informativa pendientes de respuesta en febrero de 2021, y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

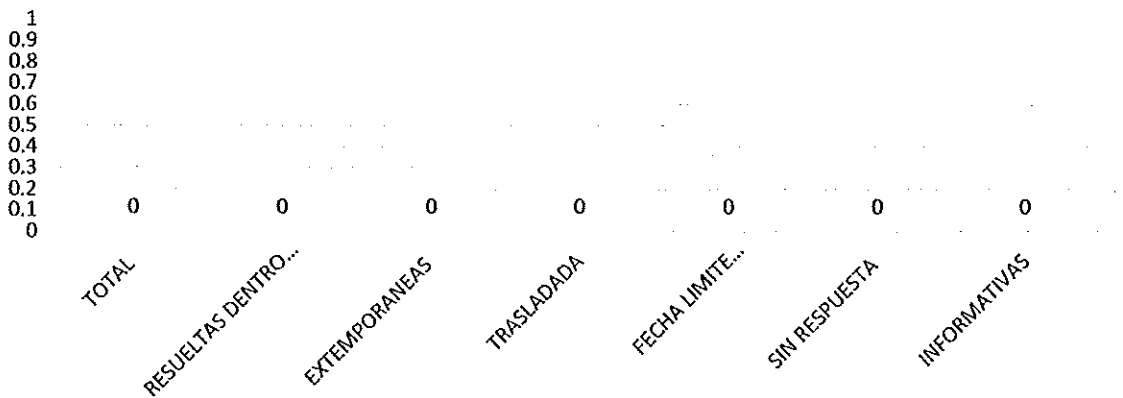
PLANEACIÓN



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

TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION

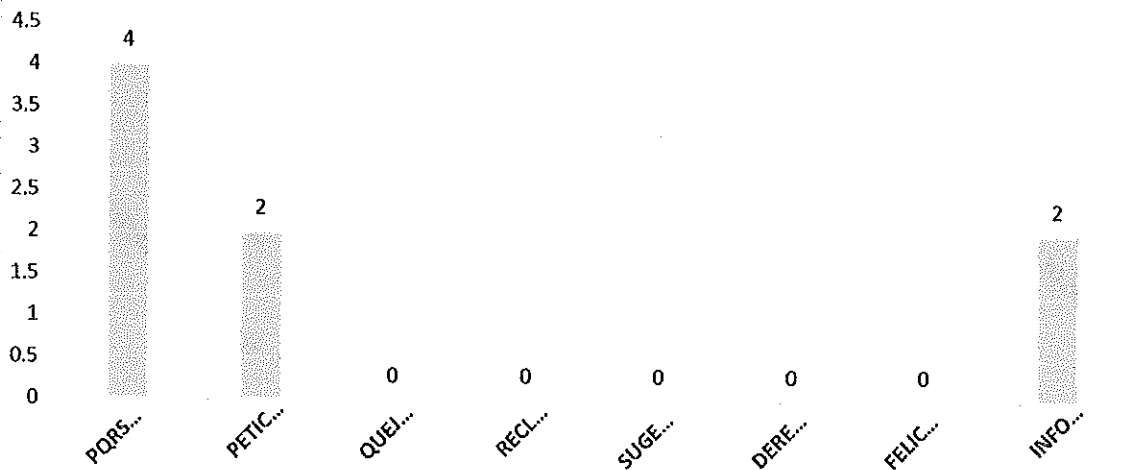


	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

GERENCIA

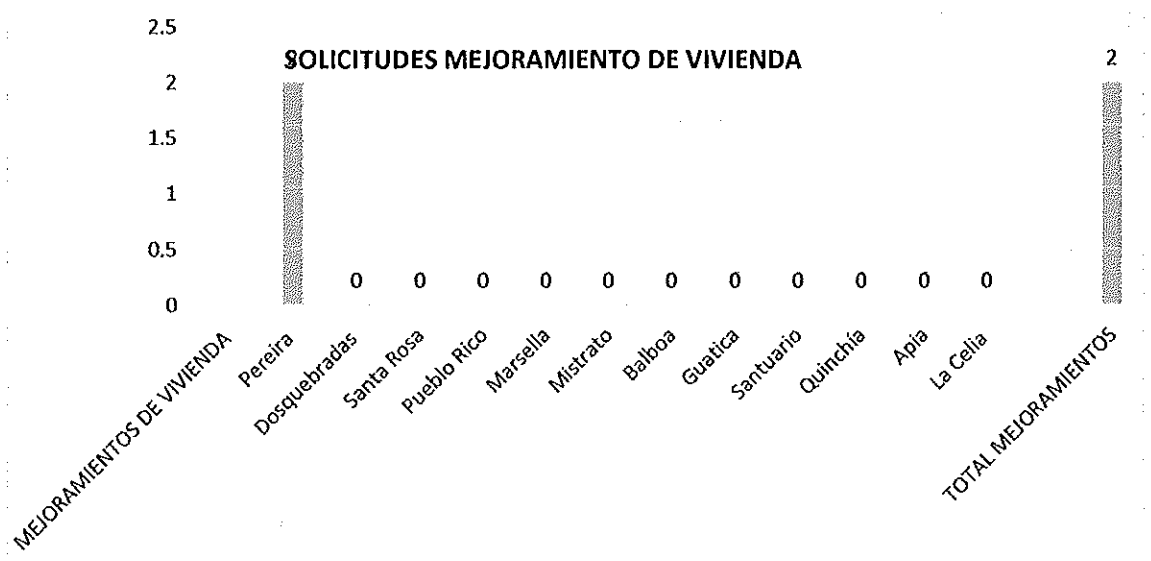
El área de Gerencia Ingresaron 4 Solicitudes, 2 peticiones 0 Derecho de Petición y 2 Informativas, las cuales fueron resueltas 1 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en febrero de 2021, 1 petición, y 2 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA



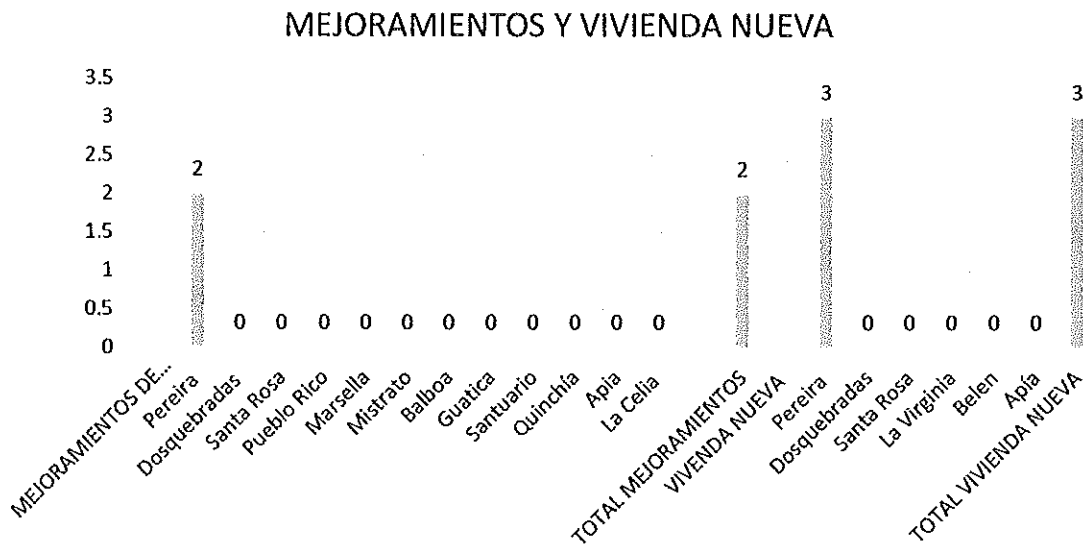
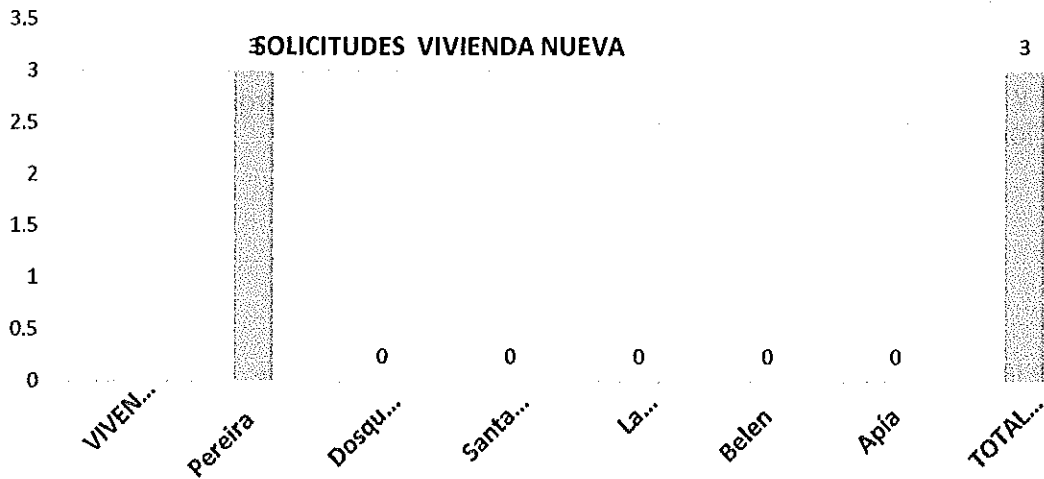
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-2.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira-3.



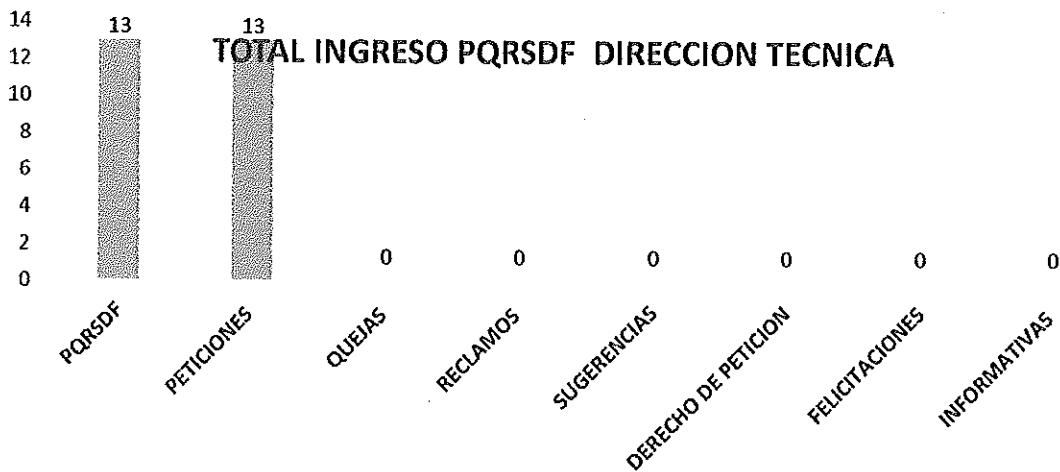
	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

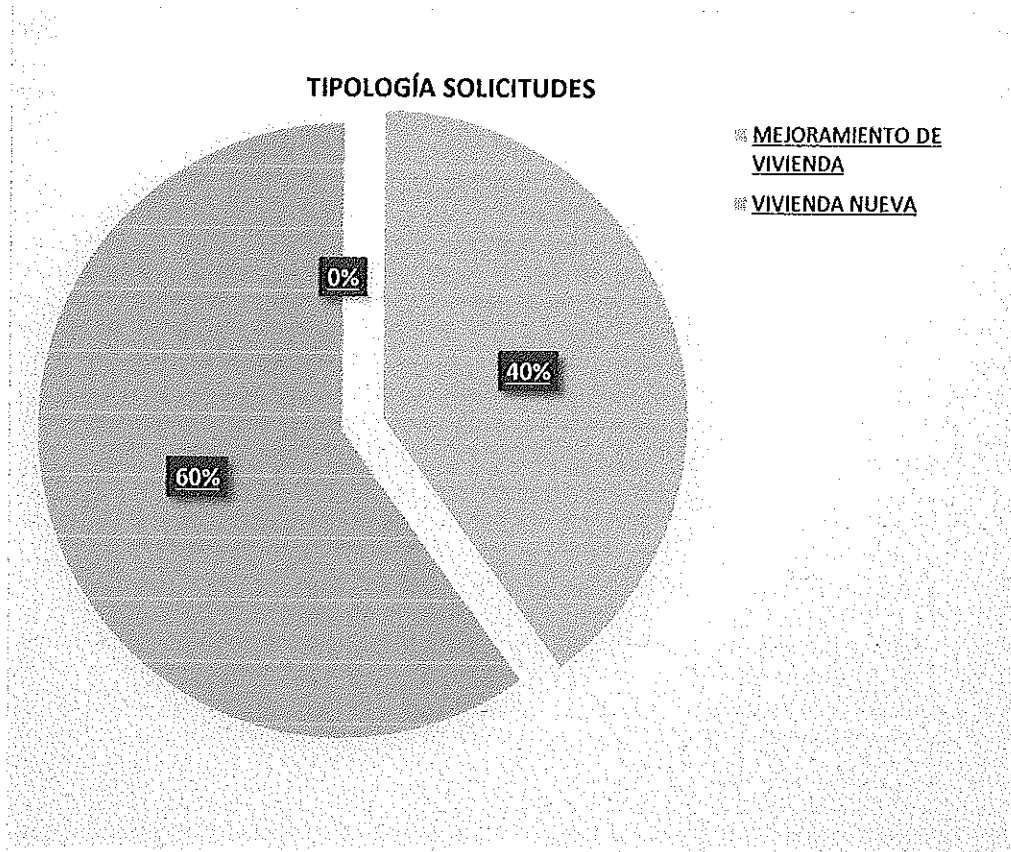
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 4 solicitudes; 4 Peticiones y 0 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0, Informativas 2. Quedo 0 pendientes por responder en febrero de 2021, 13 Peticiones 0 Reclamo. y 2 Informativas.

Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifíco 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 13 Solicitudes, 2 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.





TIPOLOGÍA SOLICITUDES

SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

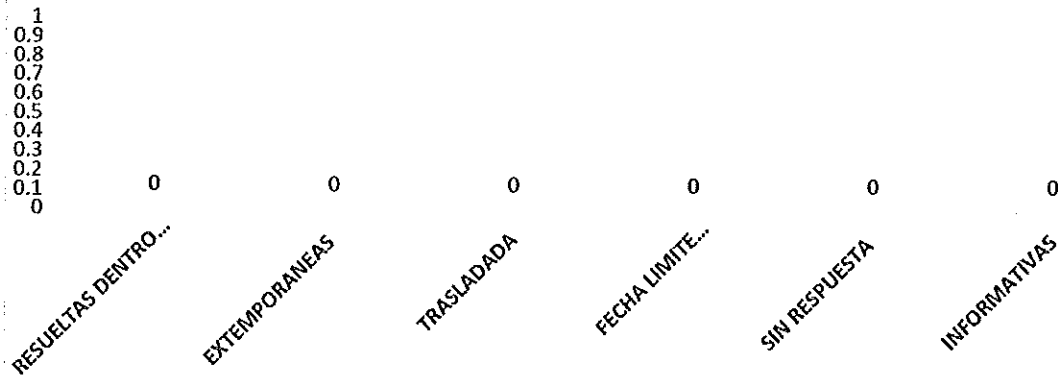
Dentro de los Municipios que integran la población Risaraldense, ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, solicitudes del Municipio de Pereira.



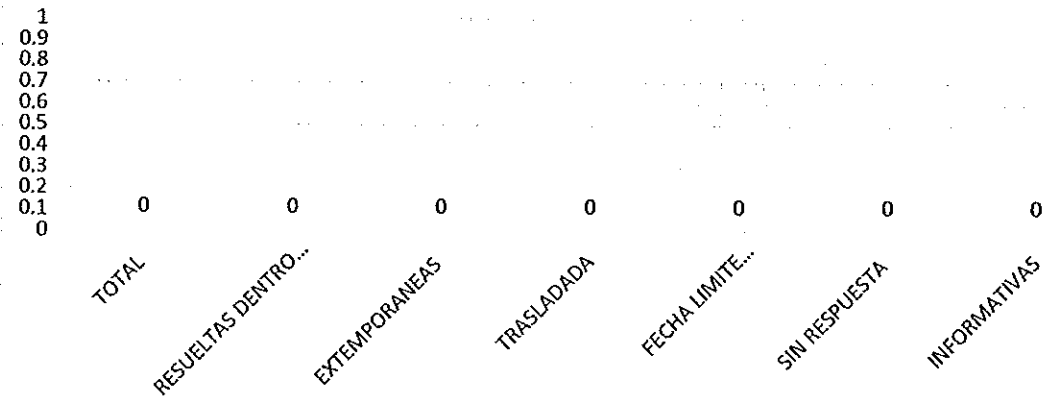
CONTROL INTERNO



El área de Control Interno; no recibió ninguna solicitud, ni Informativas.

TIPOLOGIA PQRSDF CONTROL INTERNO



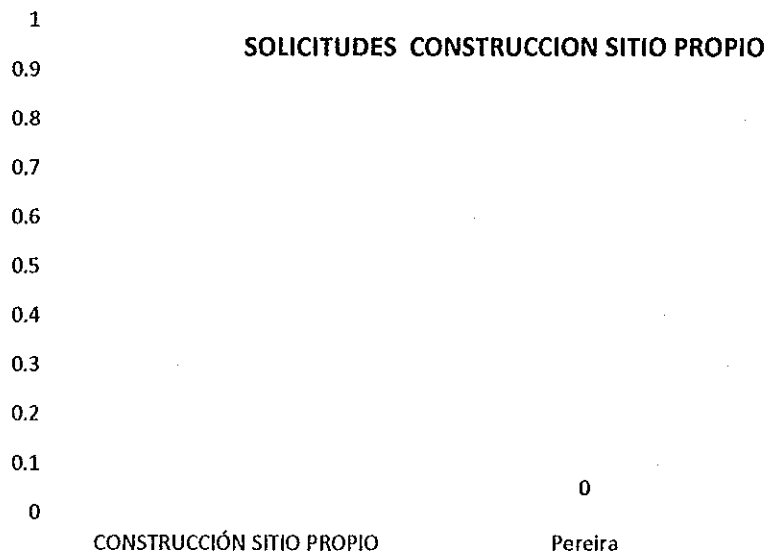
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



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

SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

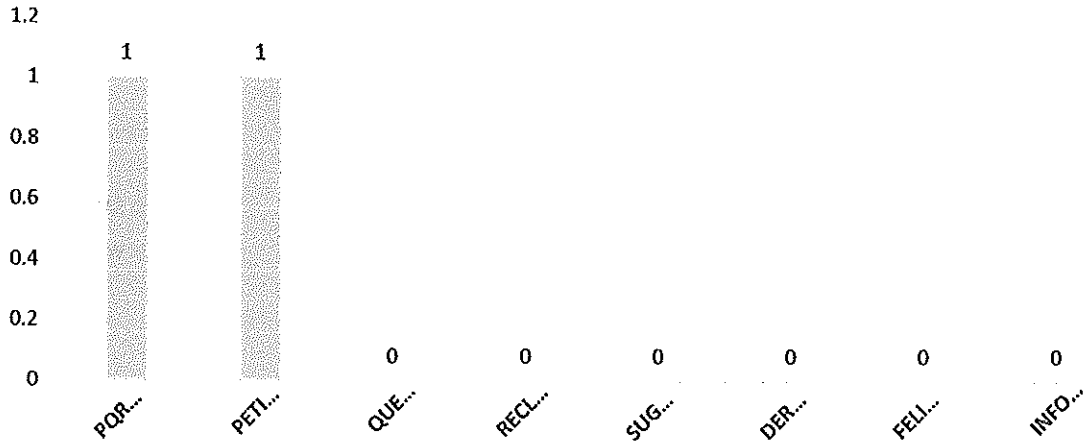
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, no ingresaron solicitudes.



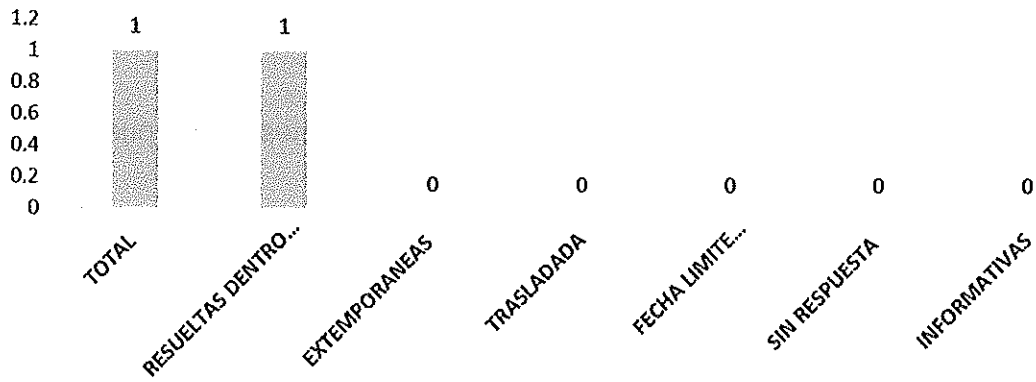
CANALES DE ATENCIÓN

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

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA

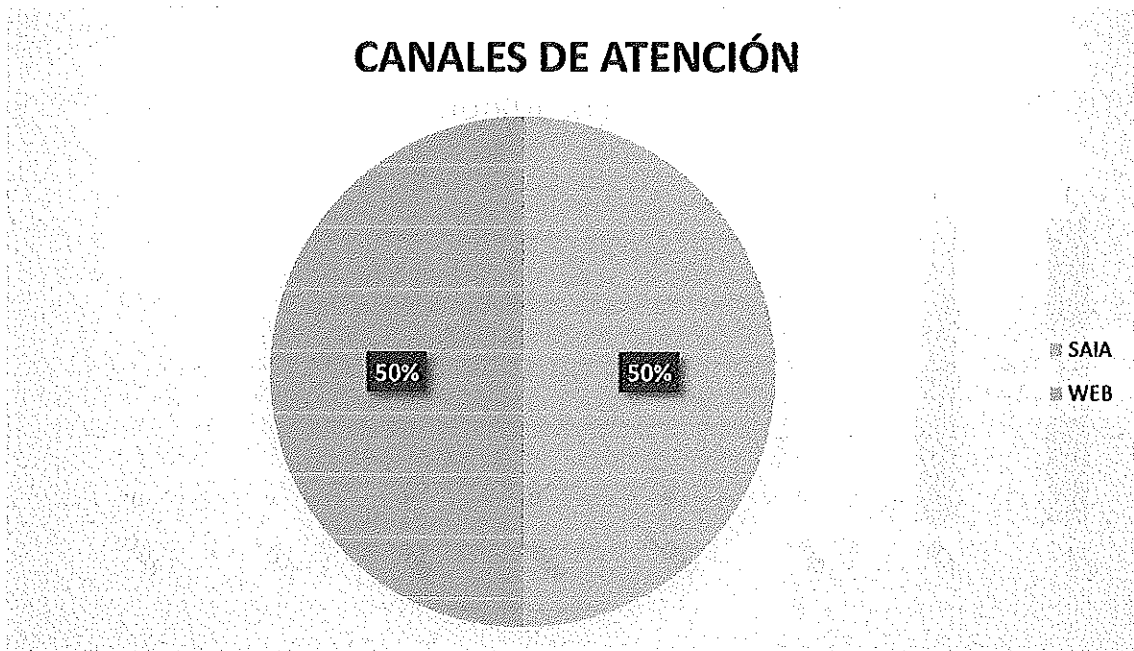


TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



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

CANALES DE ATENCIÓN



RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE ENERO 2021

Quedaron 12 solicitudes pendientes solicitudes para el mes de enero de 2021, de las cuales fueron resueltas 5 y quedando pendientes-7.

Para el mes de febrero de 2021, no quedaron PQRSDF pendientes por respuesta.

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