



Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos

**INFORME NOVIEMBRE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, Y
DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

**PROMOTORA DE VIVIENDA DE
RISARALDA**

2020



PRESENTACION

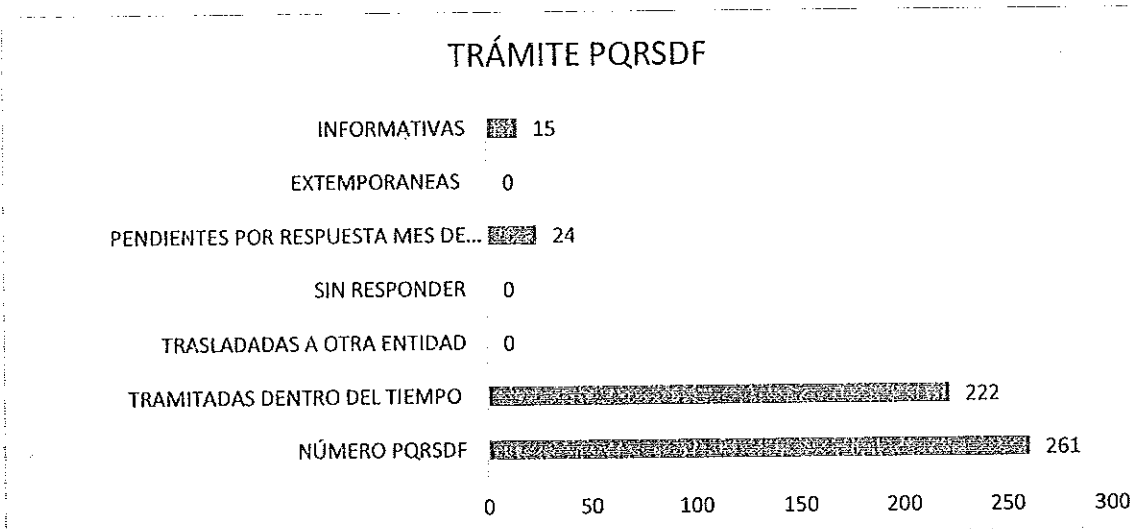
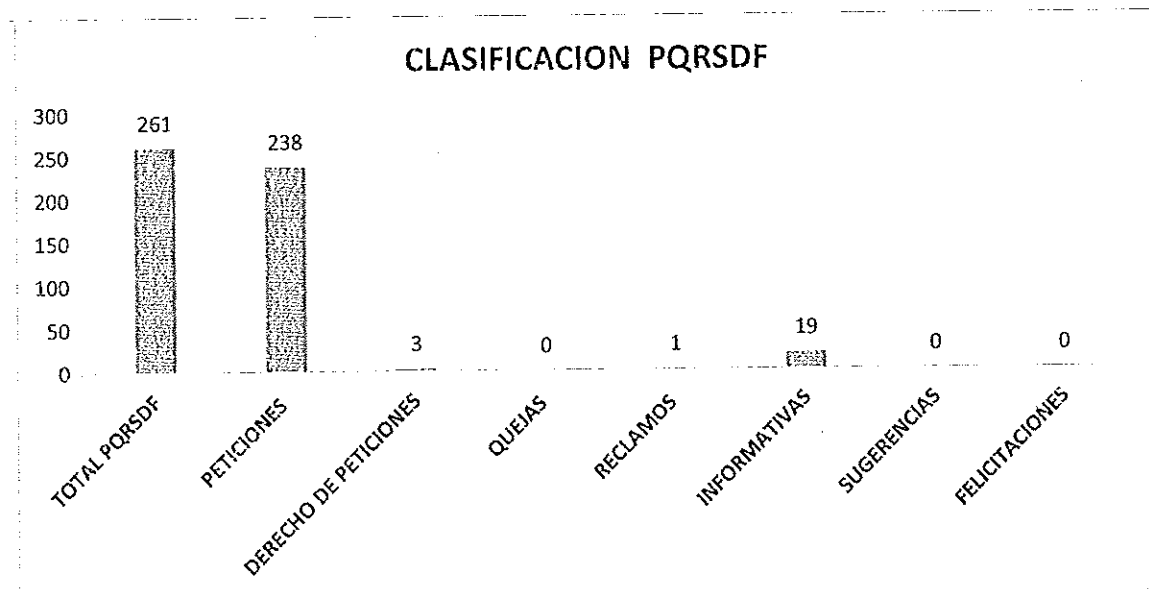
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 30 de Noviembre de 2020.

Esto con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la promotora de Vivienda de Risaralda, y dar cumplimiento a la normatividad vigente.



ESTADISTICA MES DE NOVIEMBRE- 2020 PQRDFS

Durante el mes de noviembre de 2020, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 261 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 238; Derechos de Petición 3, Reclamos 1 Informativas 19, Quejas 0, 0 y Felicidades no ingresaron dentro del mes de noviembre.



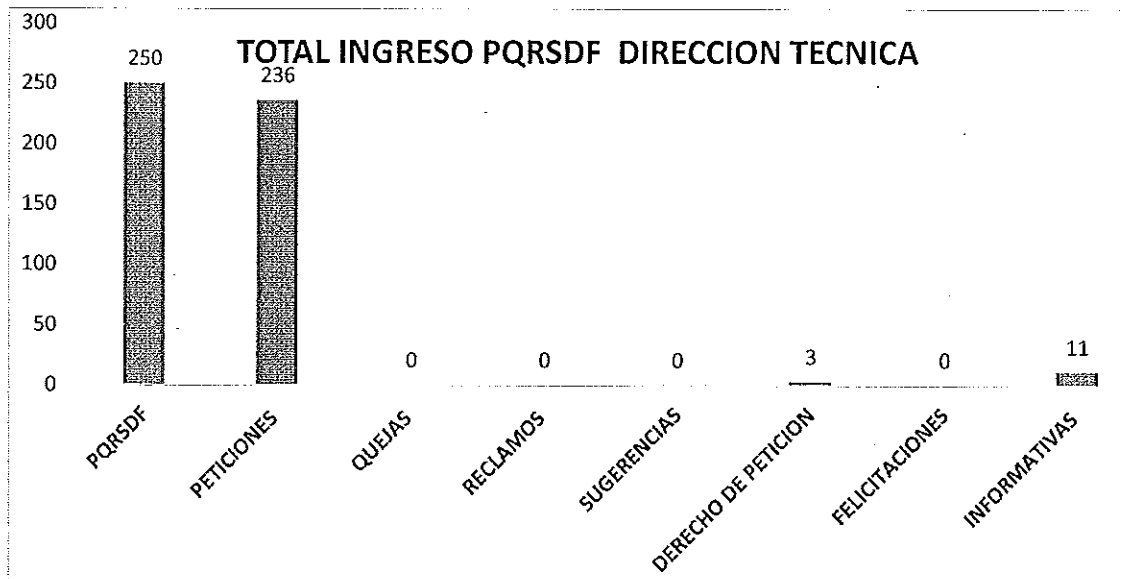


Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 222 solicitudes; 215 Peticiones y 3 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0, Informativas 4. Quedaron pendientes para responder en noviembre 23 Peticiones 0 Reclamo. y 2 peticiones que están en proceso de Ejecución de Mejoramientos.

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

DIRECCIÓN TÉCNICA

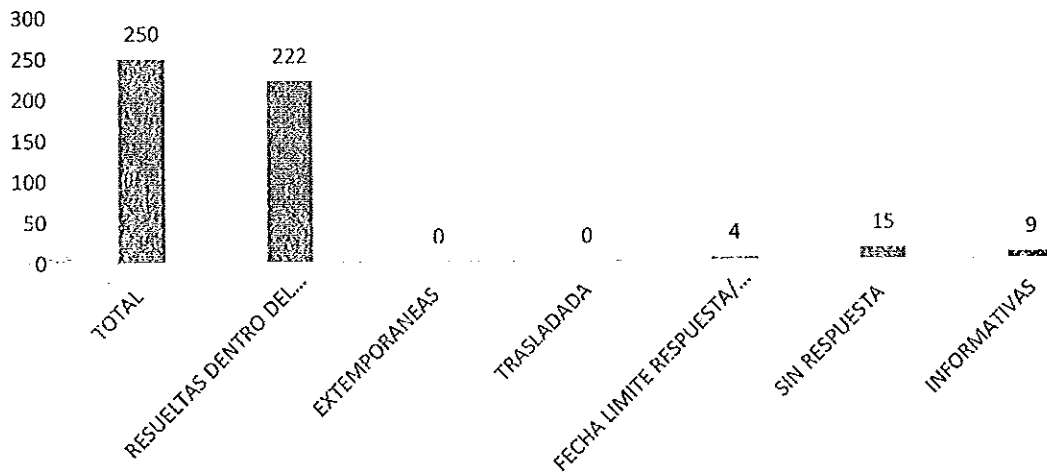
El área de la Dirección Técnica; recibió 250 Solicitudes, 236 Peticiones, 3 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias y 11 Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 222 solicitudes, 217 Peticiones y 2 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 3 Informativas, con fecha limite para responder estas peticiones en el mes de Noviembre 19 que estan en proceso de Mejoramientos de Vivienda en el area Tecnica, y 9 Informativas.



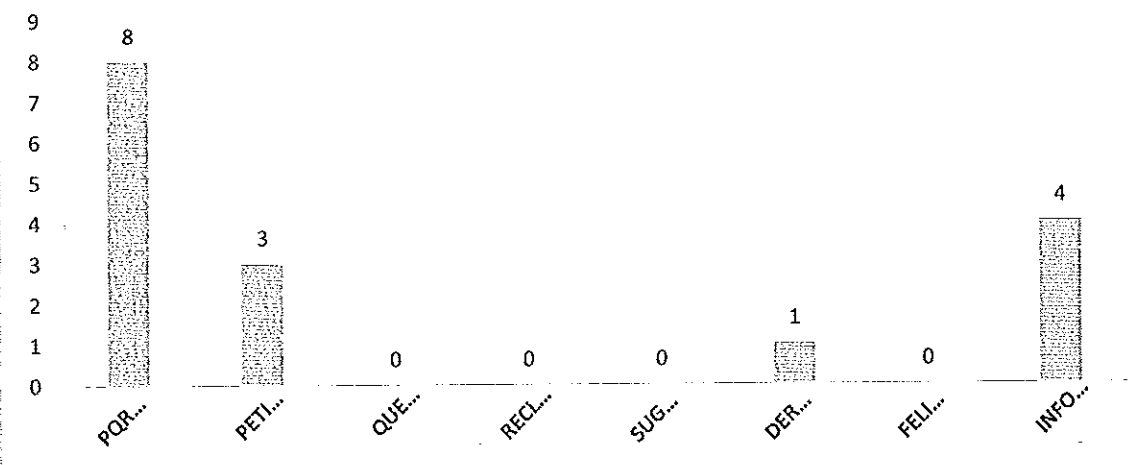
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 8 Solicitudes, 3 Peticiones, 1 Derecho de Petición, y 4 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 3 Peticiones, y 1 Informativa pendientes de respuesta en Noviembre 1 petición, y 3 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA

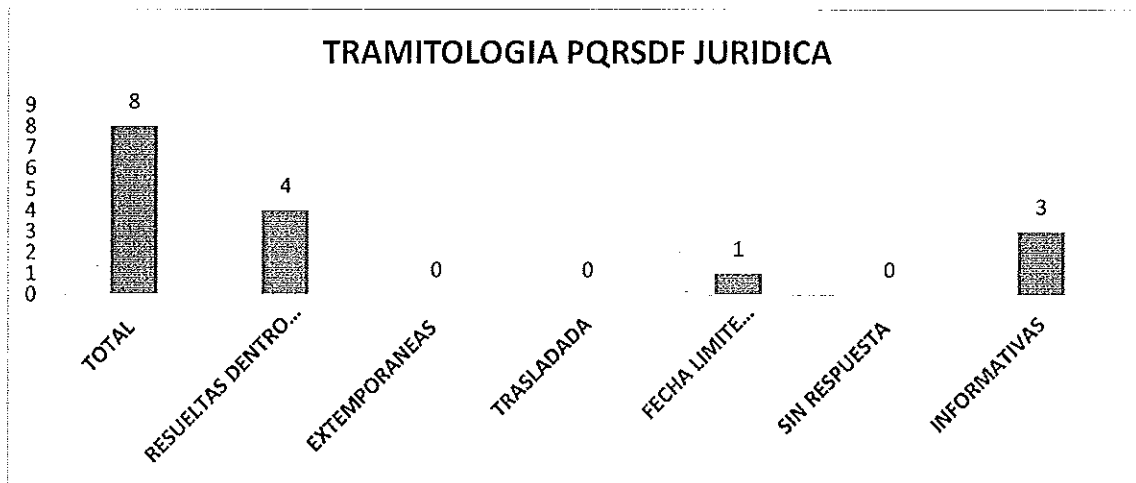




PROMOTORA
DE VIVIENDA

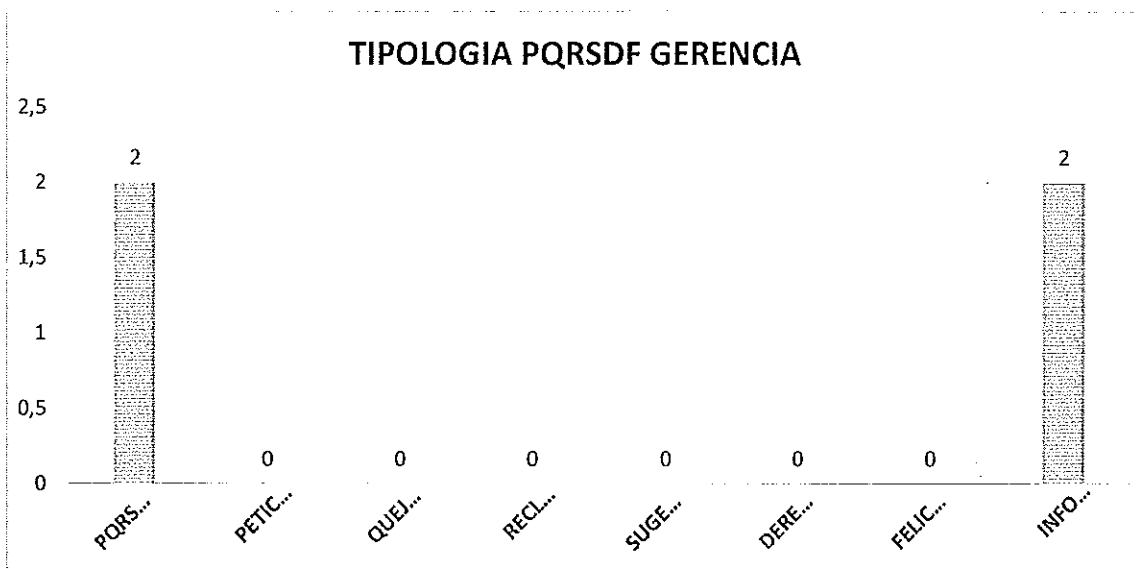


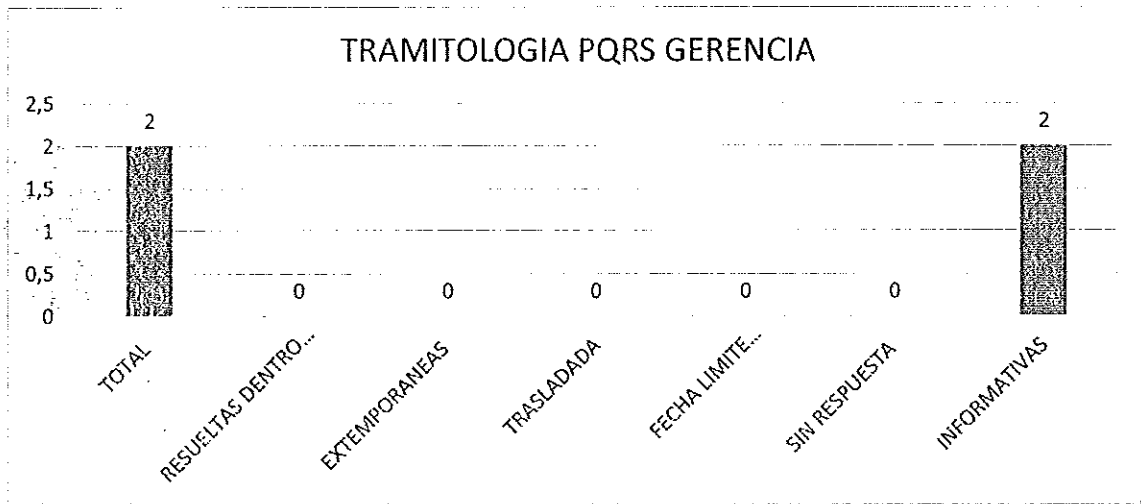
Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos



GERENCIA

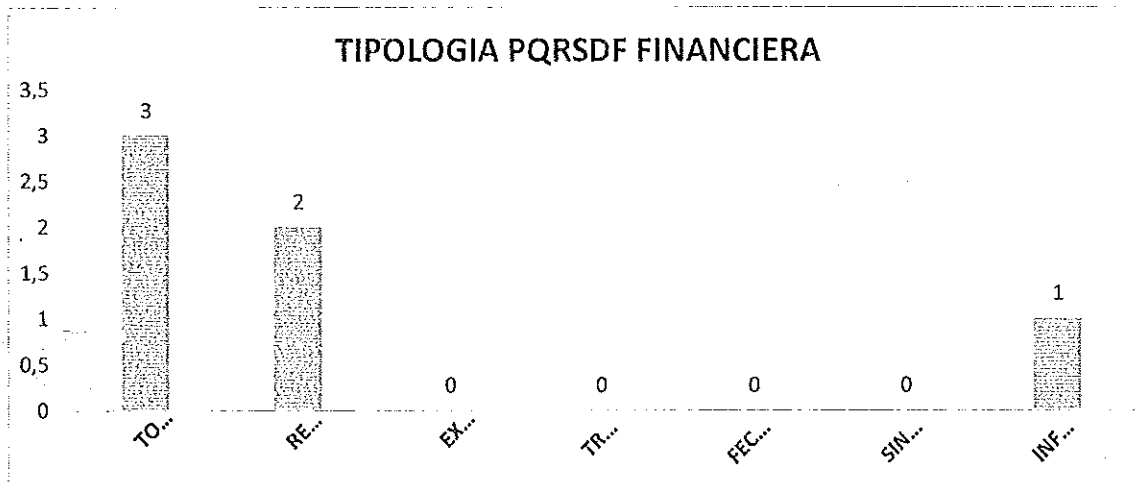
El área de Gerencia Ingresaron 0 Solicitudes, 0 Derecho de Petición y 2 Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Noviembre 0 peticiones, y 2 Informativas como lo muestra según gráfico.

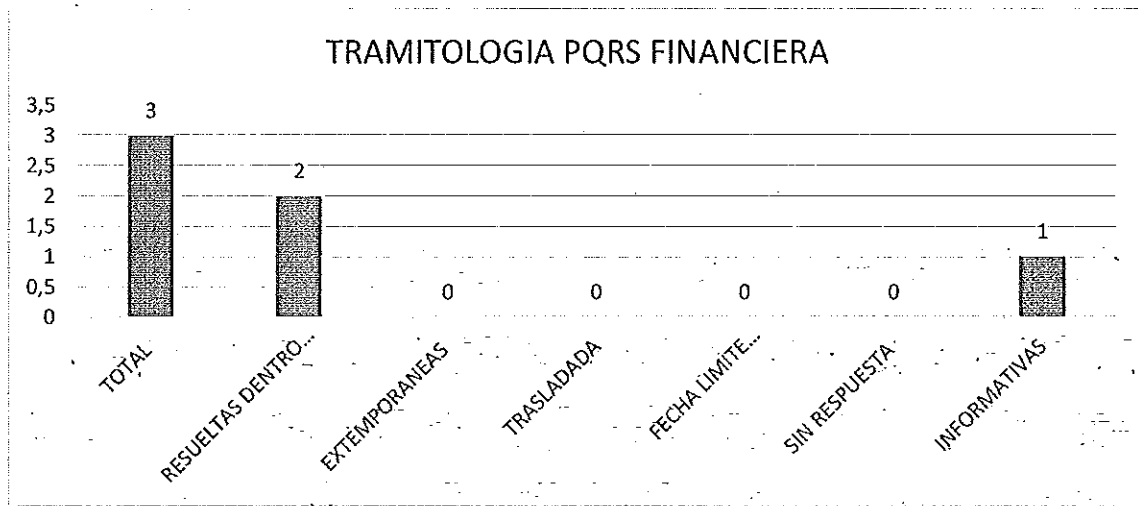




DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 3 solicitudes, 2 Peticiones, y 1 Informativa, 2-Peticiones resueltas dentro del tiempo, y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.



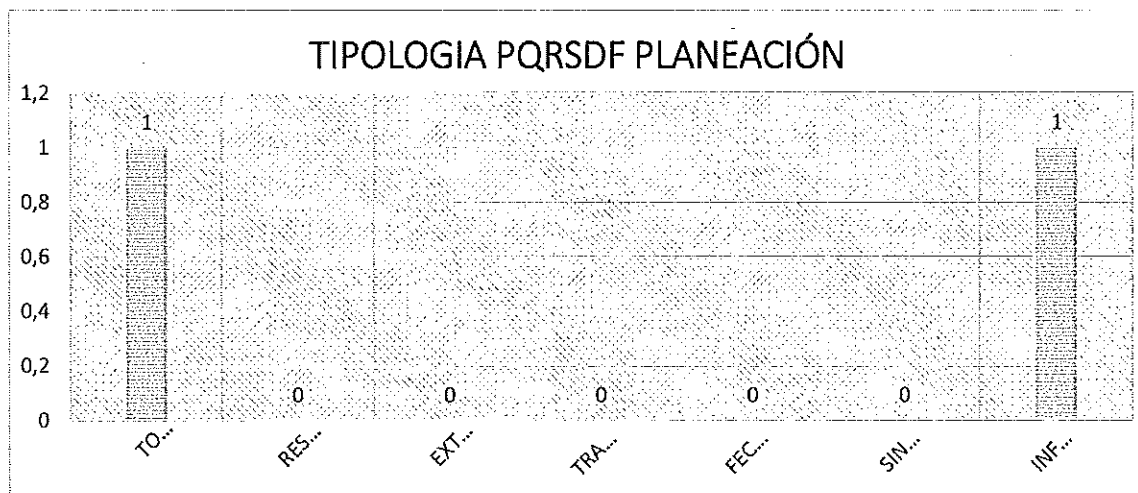


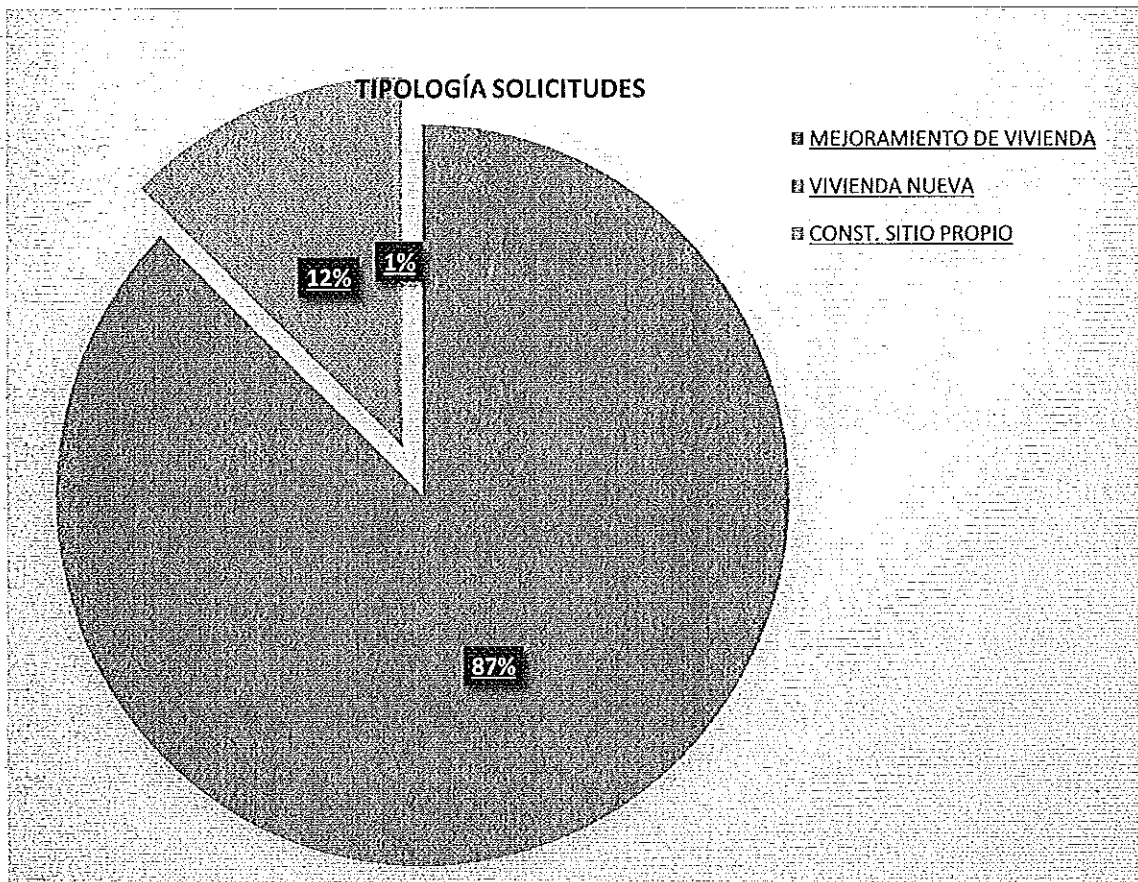
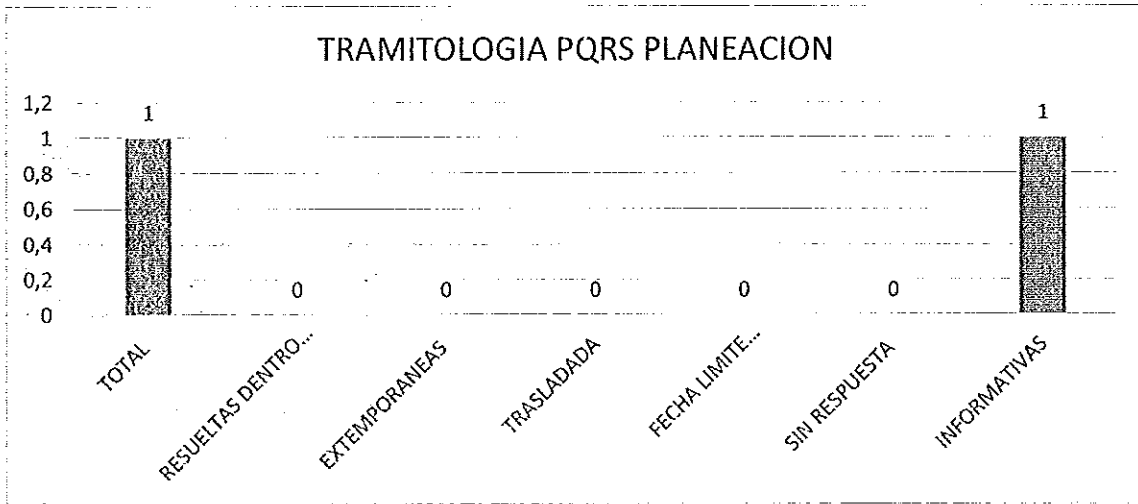
CONTROL INTERNO

El área de Control Interno; no se recibieron Solicitudes, 0 Peticiones, y 0 Informativas.

PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 0 Solicitudes, 0 Petición, y 1 Informativa, la petición recibida fue Informativa como lo muestra según gráfico.





TIPOLOGÍA SOLICITUDES

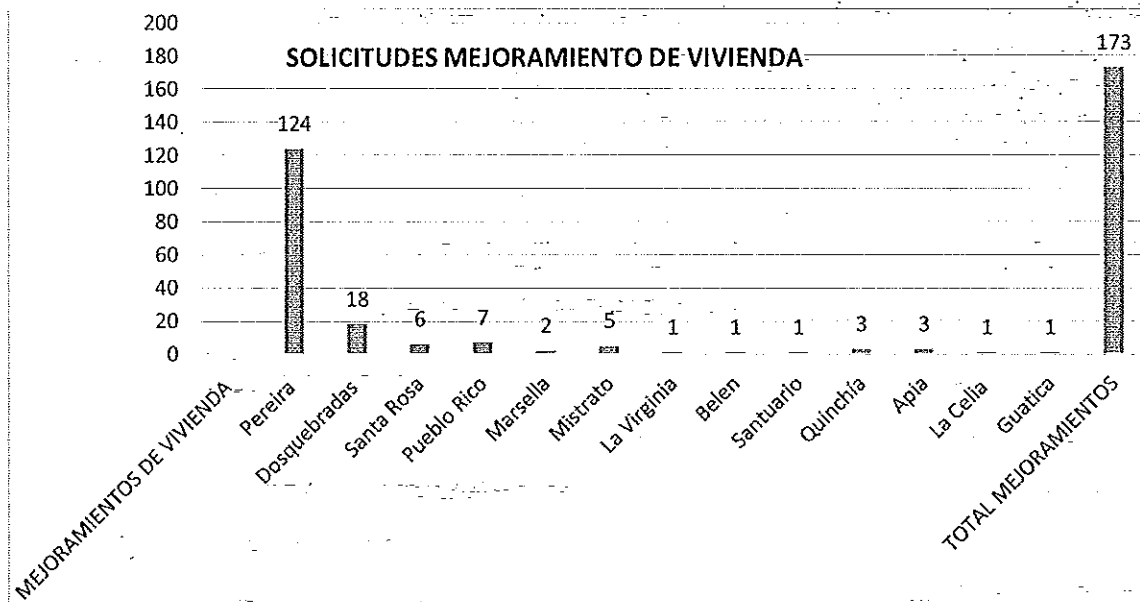


SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

Dentro de los Municipios que integran la población Risaraldense, ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, solicitudes de los Municipios, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa, Quinchía, Pueblo Rico, Mistrató, La Virginia, Marsella, Balboa, y Santuario

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

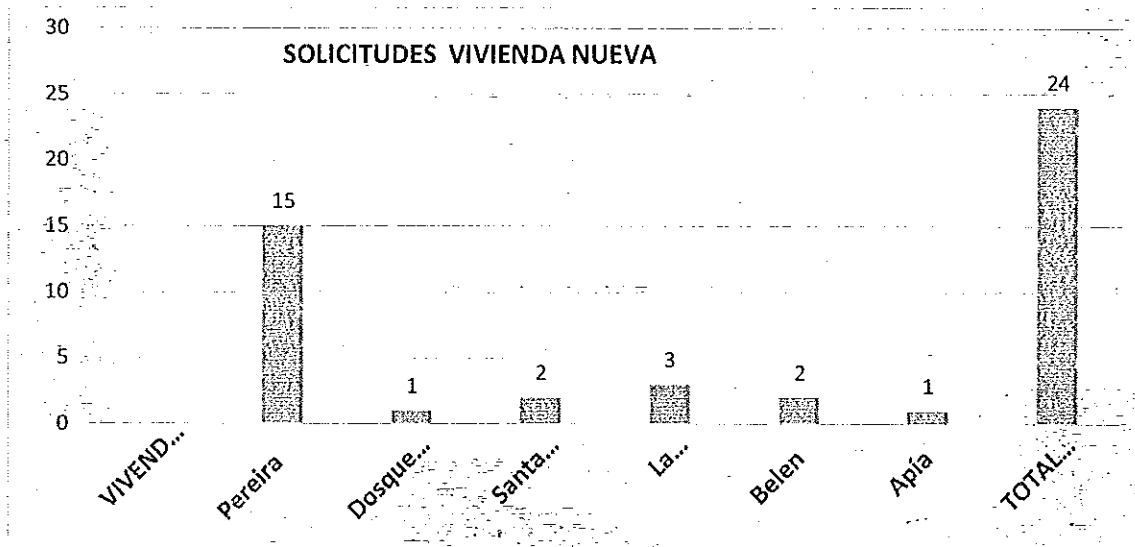
Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron de los Municipios Pereira-124, Dosquebradas-18, Santa Rosa-6, Pueblo Rico-7, Marsella-2, Mistrato-5, La Virginia-1, Belén-1, Santuario-1, Quinchía-3, Apía-3, la Celia-1, y Gautica-1.





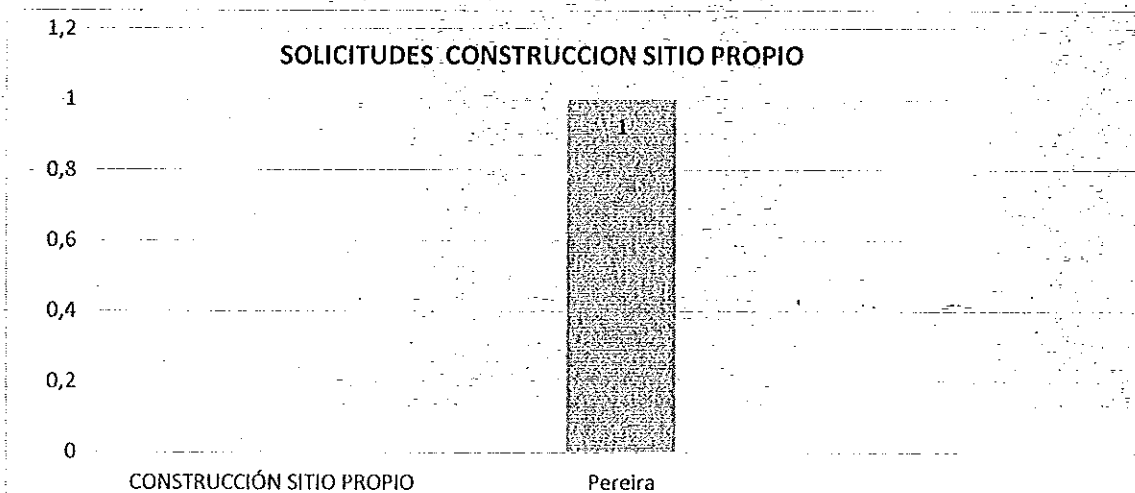
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron de los Municipios Pereira-15, Dosquebradas-1, Santa Rosa-2, la Virginia-3, Belén-2, Apía-1.



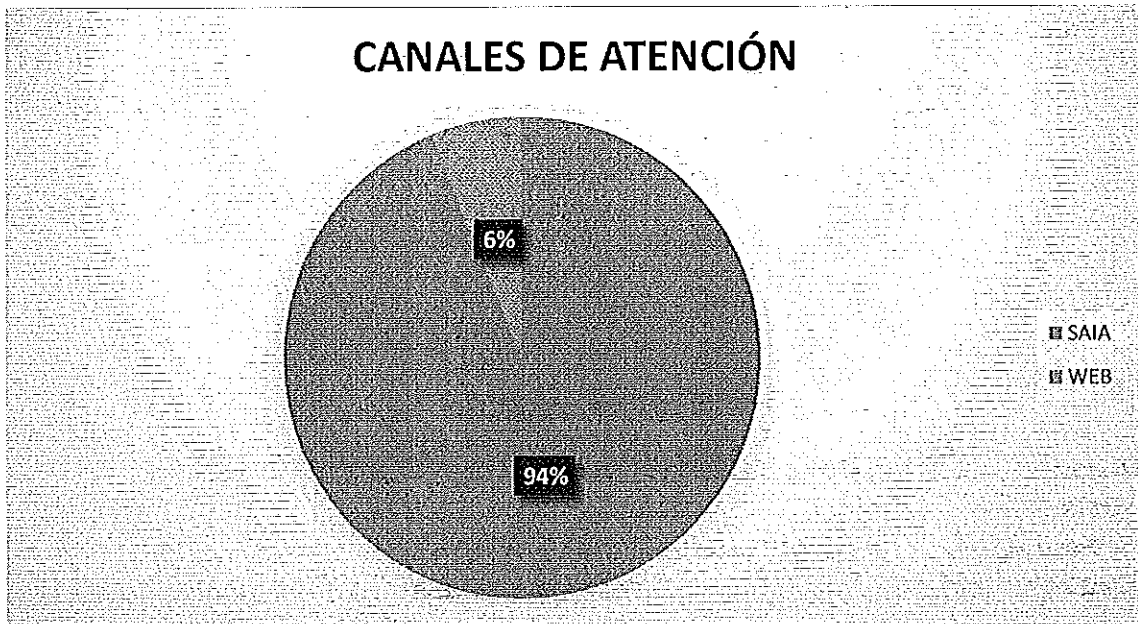
SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, ingresó 1 del Municipio de Pereira.



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 4 y por SAIA 257.





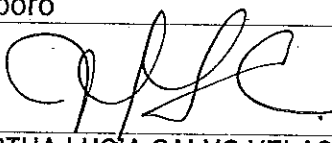
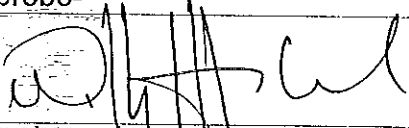
RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE NOVIEMBRE

RADICADO	BENEFICIARIO	TIPO
1311	Alexander Mejía Escobar	Petición
1312	Alexander Mejía Escobar	Petición
1313	Alexander Mejía Escobar	Reclamo
573	Hector Fabio Alzate	Petición

Quedaron en proceso 11 solicitudes de mejoramientos en proceso de ejecución.

Para el mes de Octubre quedaron 4 peticiones pendientes por respuesta las cuales fueron resueltas.

Para el mes de Noviembre, quedaron los siguientes PQRDSF pendientes:

Elaboró	Aprobó
	
MARTHA LUCÍA CALVO VELASQUEZ Secretaría de Gerencia Asesoró	WILÍ ALBERTO CARDONA LONDOÑO Director Administrativo y Financiero



Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos