


 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	INFORMES PQRSDF	 Gobernación de RISARALDA
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

INFORME NOVIEMBRE

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

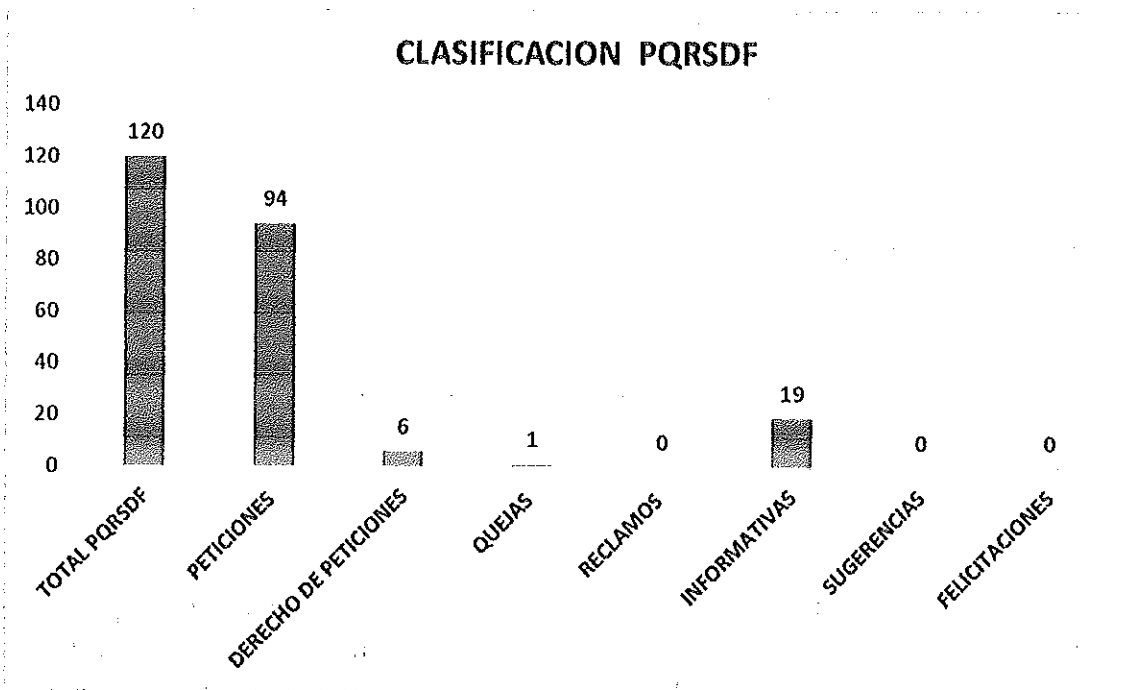
PRESENTACION

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 30 de Noviembre de 2021.

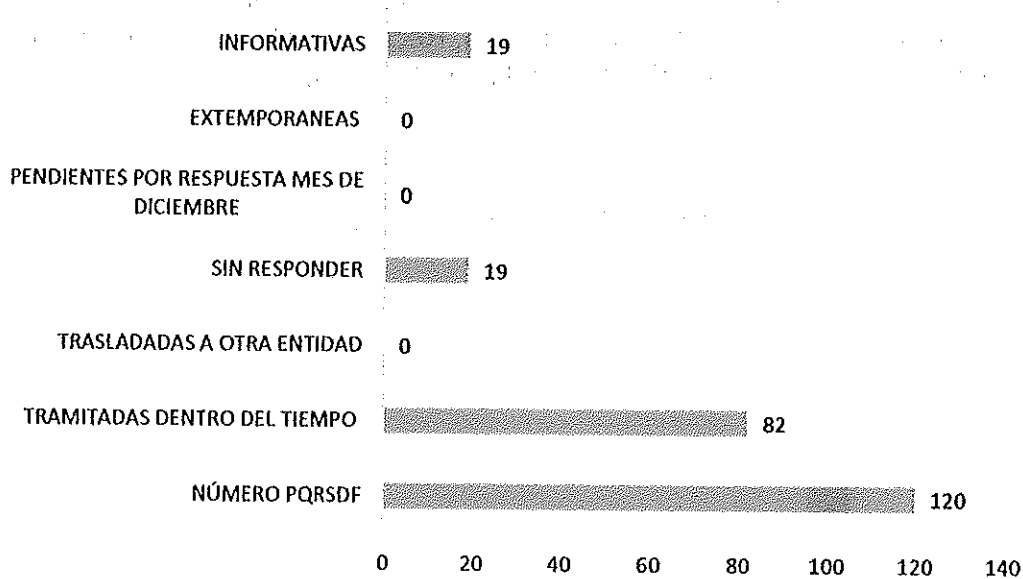
Esto con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR , y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

ESTADISTICA MES DE NOVIEMBRE- 2021 PQRDFS

Durante el mes de Octubre de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **120** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **94**; Derechos de Petición **6**, Reclamos **0** Informativas **19**, Quejas **1**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de octubre.





TRÁMITE PQRSDF



Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **82** solicitudes; **82** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **19**, de las cuales fueron **12**- peticiones, **6**- Derechos de Petición, **1** Queja; y **19**- Informativas, quedaron pendientes para diciembre de las solicitudes de mejoramiento de vivienda, vivienda nueva y construcción en sitio propio quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.

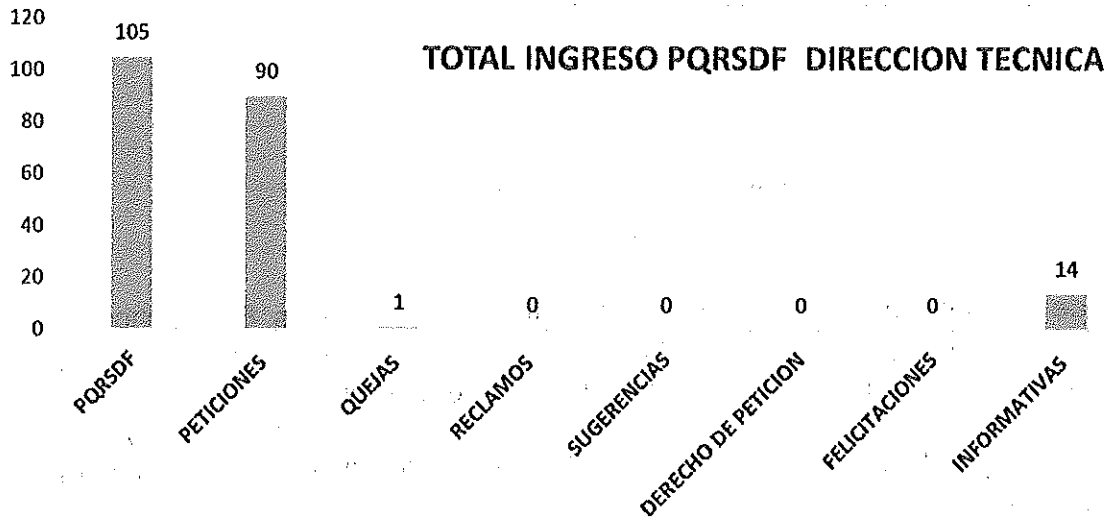
Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifico las PQRSDF según el trámite y tiempo de respuesta de cada uno de las áreas encargadas. Como lo muestran los siguientes Gráficos.

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

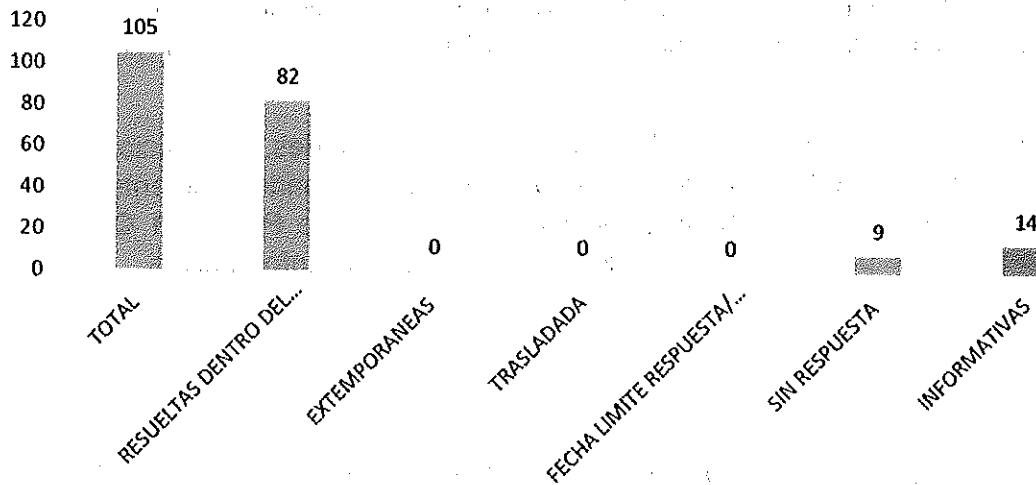
DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió **105** Solicitudes, **90** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **1** Queja, **0** Sugerencias y **14** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **82** solicitudes, **82** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **14** Informativas, quedando pendientes sin responder **9** solicitudes, que son **8**- peticiones, **0** Derecho de Petición, **1** Queja, quedando pendientes para el mes de diciembre de 2021, y **14** Informativas.



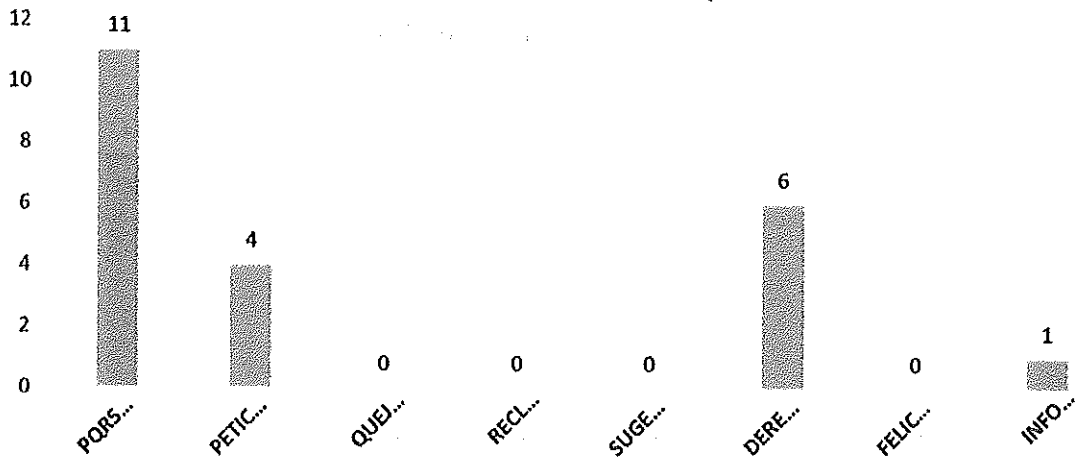
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



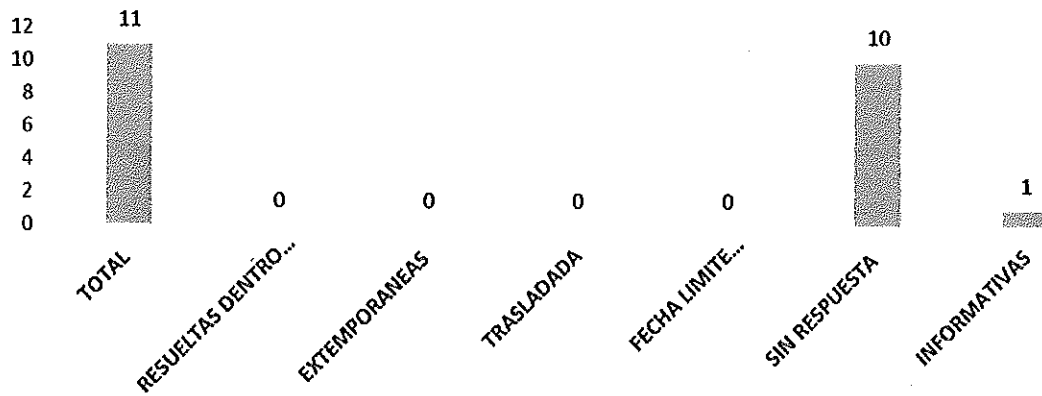
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 11 Solicitudes, 4 Peticiones, 6 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 0 solicitudes, 0 Peticiones, 0 - Derechos de Petición, 0- Reclamo, y 1 Informativas, sin respuesta- quedaron 10 solicitudes , 4- peticiones, 6 -Derechos de Petición, 1 Informativas, pendientes de respuesta en diciembre de 2021 como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



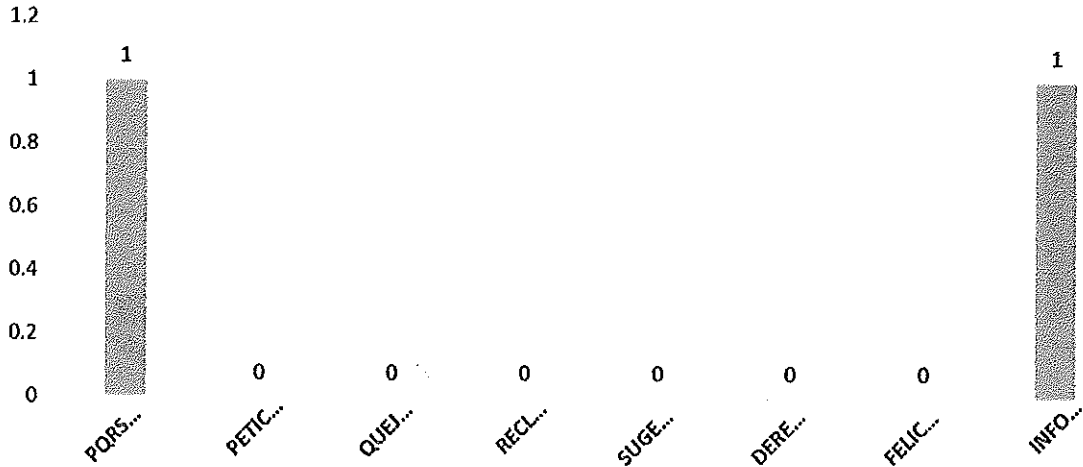
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



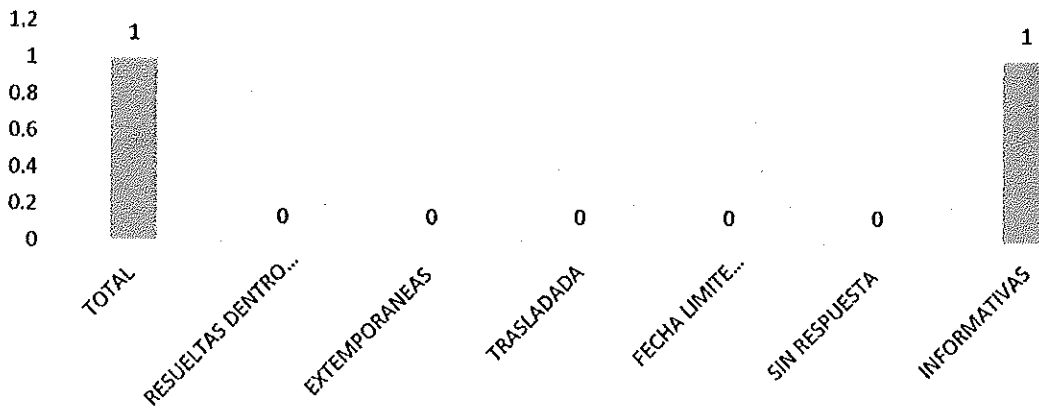
GERENCIA



El área de Gerencia Ingreso 1 Solicitudes, 0 peticiones 0 Derecho de Petición y 1 Informativa, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en diciembre de 2021, sin respuesta 0 peticiones, y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA

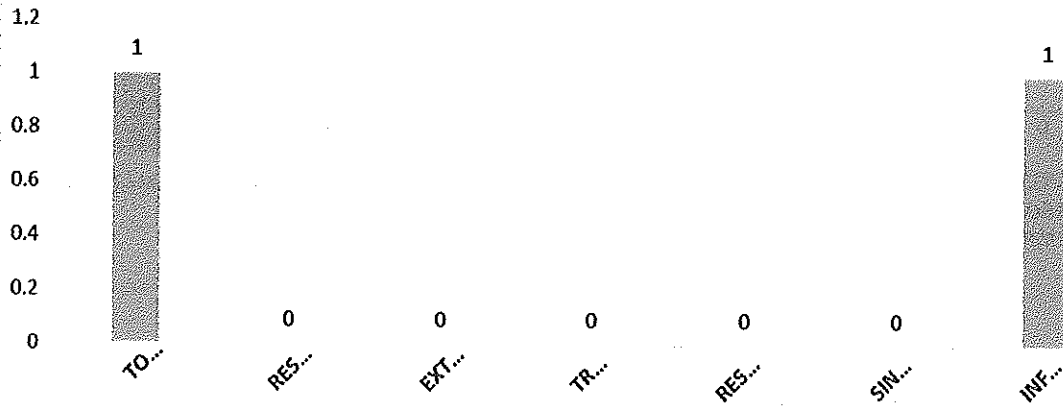


	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

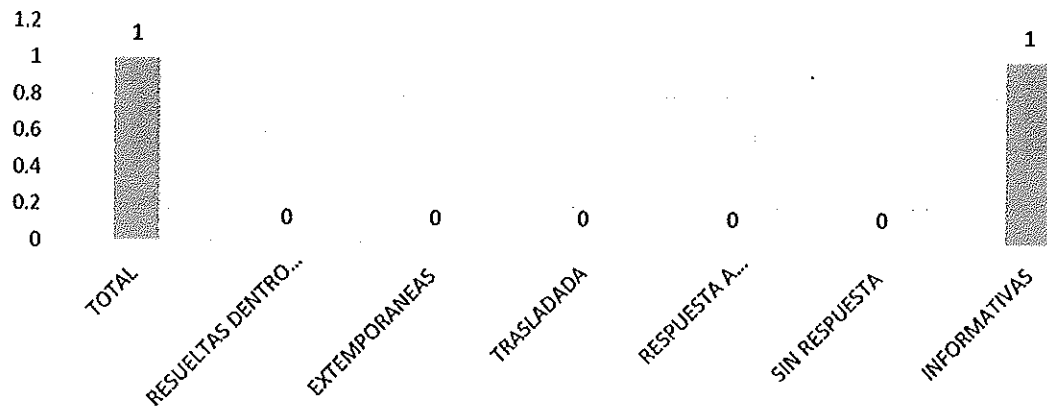
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 1 solicitud, 0 Peticiones, y 1 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0-Peticion, no tiene pendientes de respuesta para diciembre de 2021, sin responder 0- petición , 1-informativa como lo muestra el gráfico.

INGRESO PQRSDF FINANCIERA



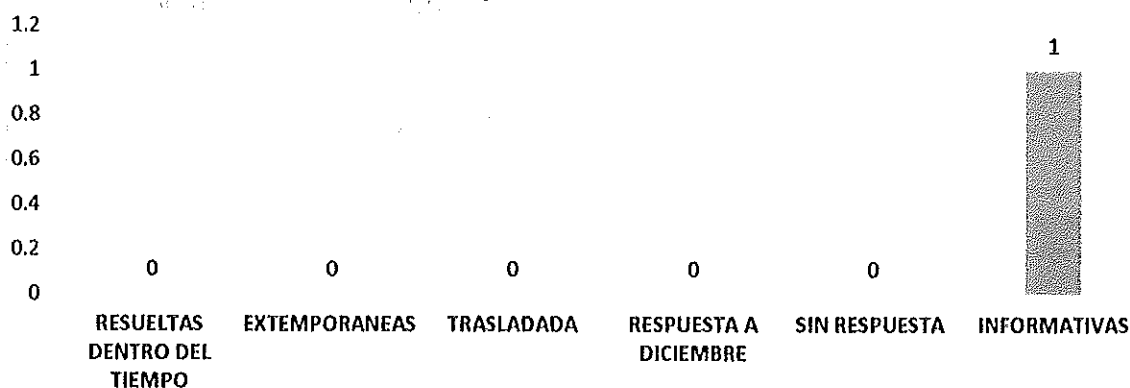
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



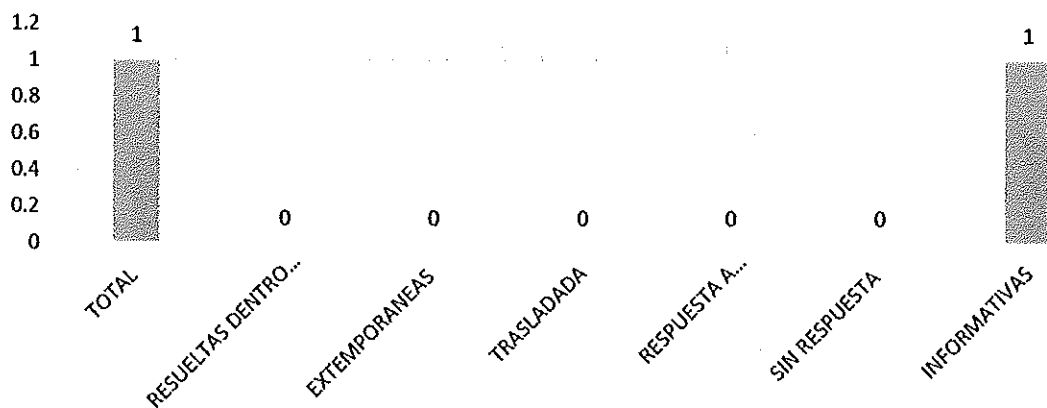
CONTROL INTERNO

El área de Control Interno recibió 1 solicitud, 0- peticiones, Informativa- 1, sin respuesta – 0 petición, 1 informativa para el mes de diciembre de 2021.

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO

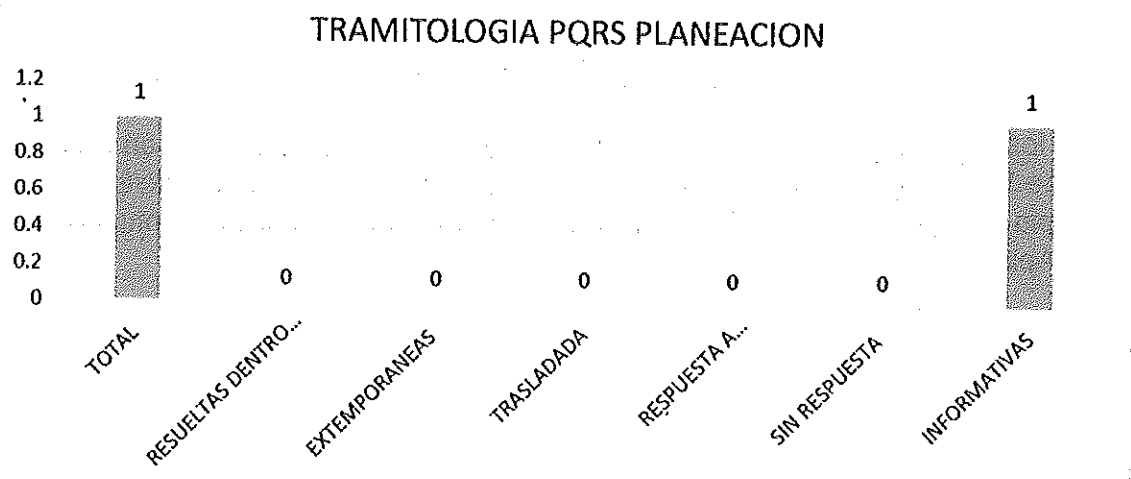
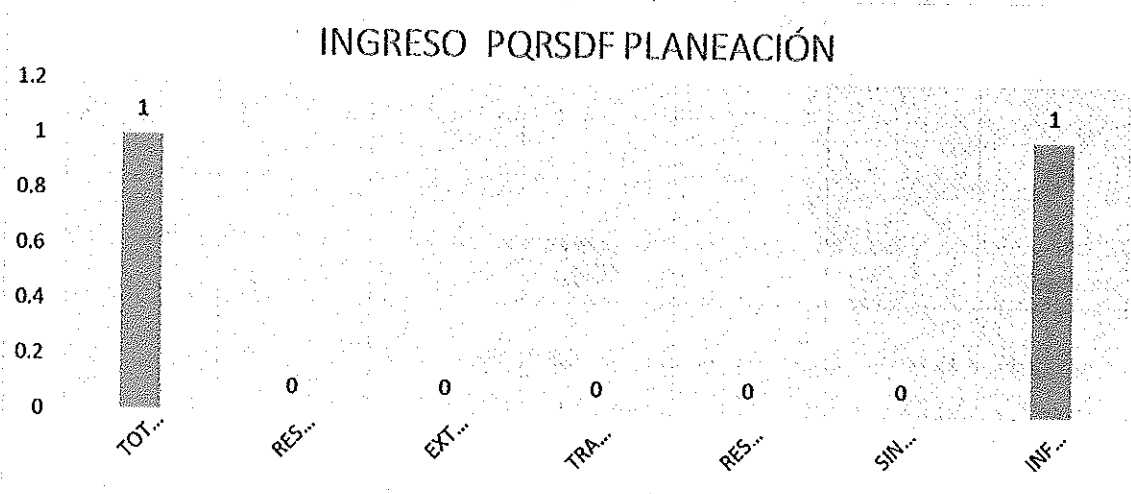


TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO

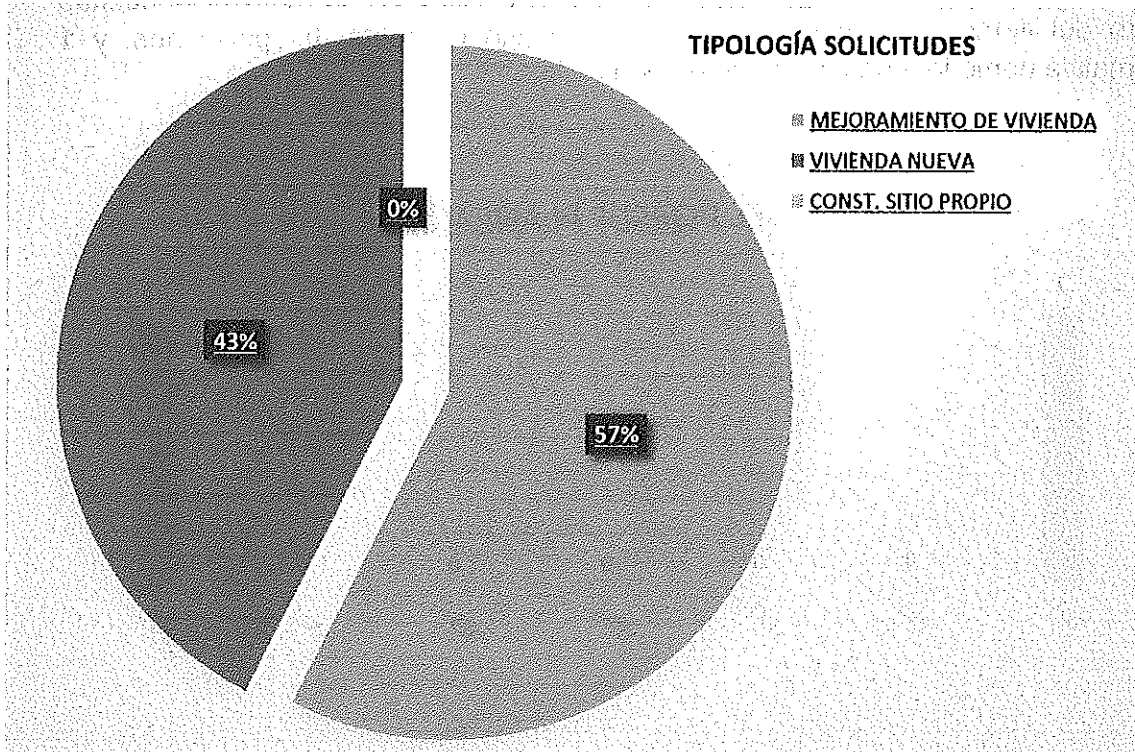


PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 1 solicitud, 0- Petición, 1 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0- Petición, y pendientes sin respuesta -0 peticiones, y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.





TIPOLOGÍA SOLICITUDES



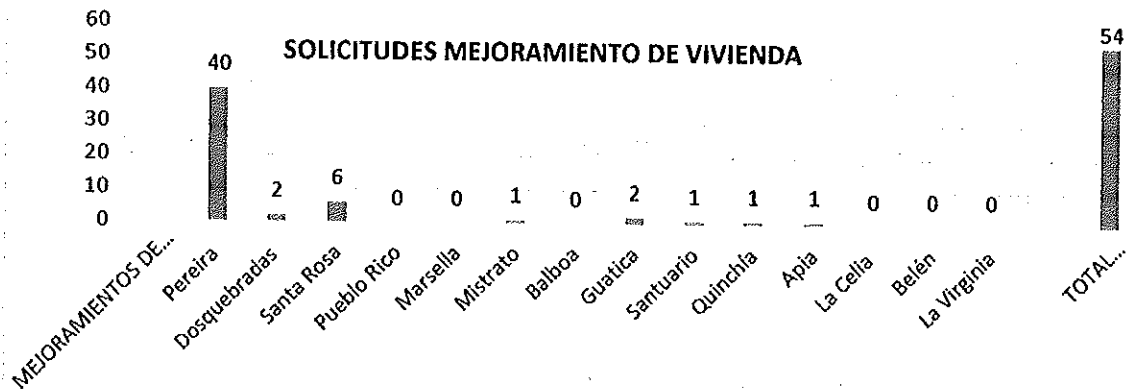
SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Mistrató, Guatica, Santuario, Quinchia, Apia.

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

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-40, Dosquebradas -2, Santa Rosa- 6, Mistrato-1, Guatica-2, Santuario- 1, Quinchía- 1, y Apía -1.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira- 36, Dosquebradas- 1, Santa Rosa- 2, Mistrato-1.



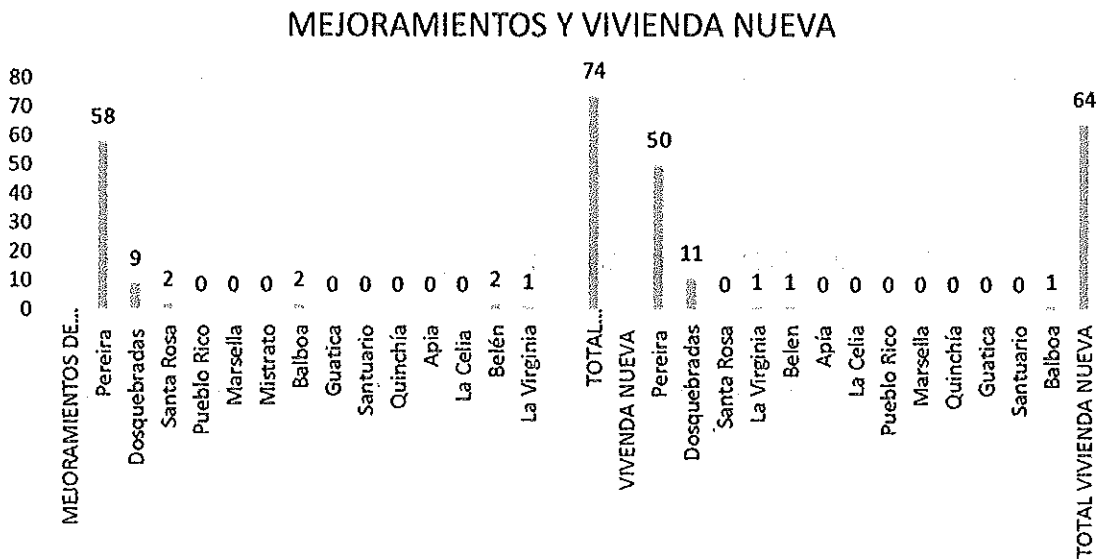
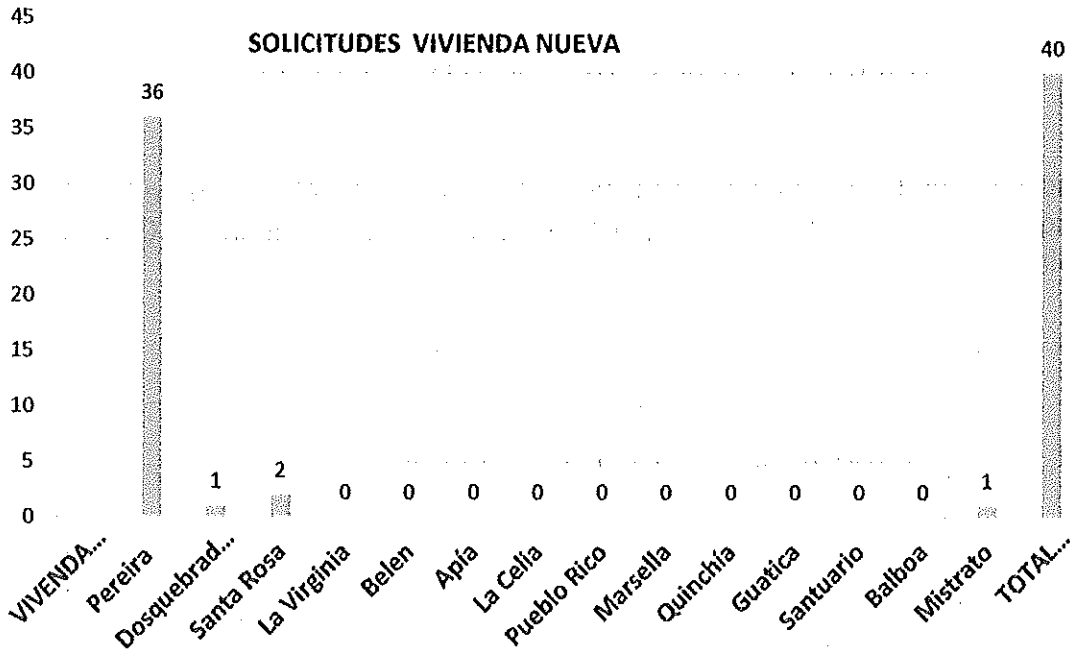
INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

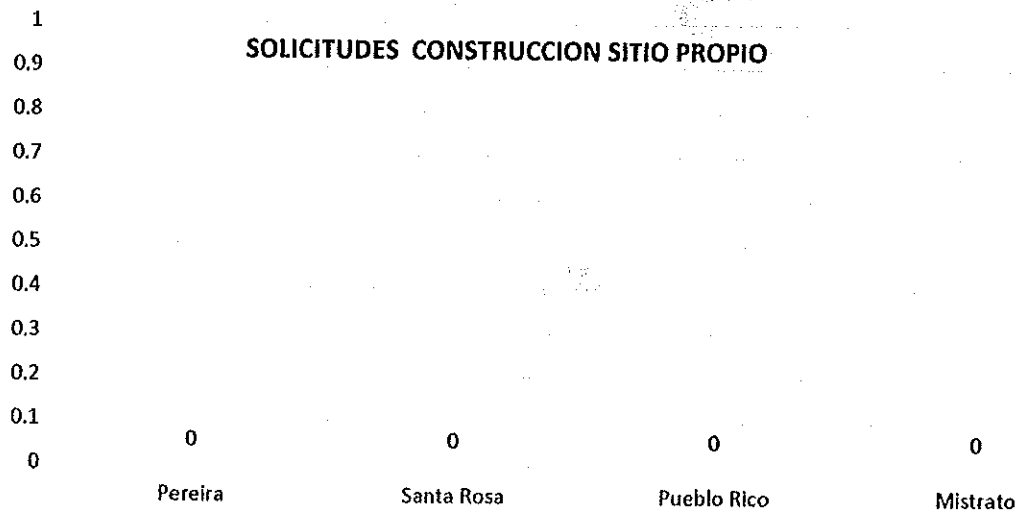
CODIGO: GG-FOR-112

FECHA: 10 / 2020



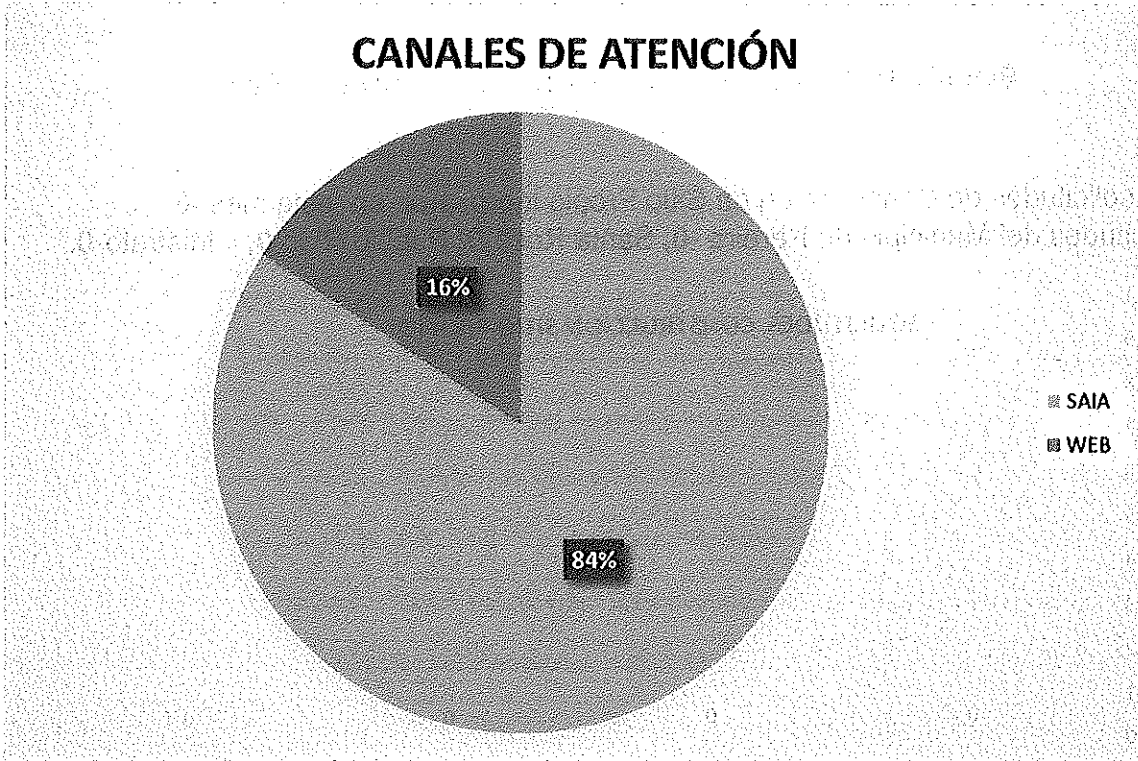
SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

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.



CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **120** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **19** y por SAIA **101**.





RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE OCTUBRE 2021

Quedaron **22** solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de octubre de 2021, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo 5- peticiones quedando por responder-17 peticiones..

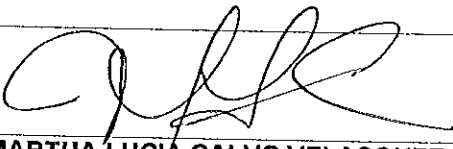

Para el mes de diciembre de 2021, quedan **23** peticiones pendientes de respuesta.

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE DICIEMBRE 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
3246	ADRIANA RESTREPO	Peticion
3247	ANGELA MARÍA JARAMILLO QUINTERO	Derecho de Petición
3244	JONNY DE JESUS RODRIGUEZ GIL	Derecho de Petición
3239	CHAVEZ MINA FIRMA DE ABOGADOS	Peticion
3240	JAIME DE JESUS MUNERA VARGAS	Peticion

	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-#12	FECHA: 10 / 2020

3238	EDGAR AUGUSTO ARANA MONTOYA	Peticion
3231	Diana	Peticion
3232	MARIA AMALIA OBANDO OSPINA	Peticion
3230	JOHN JAIRO SOTO HURTADO	Peticion
3229	PAULA ANDREA HERRERA LOPEZ	Peticion
3221	CLAUDIA PATRICIA CARVAJA JARAMILLO	Peticion
3211	TATIANA CASTAÑEDA MUÑOZ	Derecho de Petición
3166	CAMILO ANDRÉS HURTADO GONZÁLEZ	Peticion
3169	GABRIEL ALEJANDRO MARTINEZ CORREA	Peticion
3159	LUZ EDILIA MUÑOZ ARIAS	Peticion
3145	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Peticion
3147	LUZ DEICY ALVIS ALZATE	Derecho de Petición
3149	EDILMA VANEGAS VENAGEAS	Derecho de Petición
3128	VICTOR ALONSO CANO PEREZ	Peticion
3132	BERTHA LIDA AGUILAR	Derecho de Petición
3117	VICTOR HUGO ZAPATA CARDENAS	Peticion
3118	MIRYAM DEL SOCORRO BERMUDEZ HERNANDEZ	Peticion
3114	RICARDO ANDRES TORO Q.-INES OMAIRA CARDONA	Peticion

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

