


 <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>

INFORME OCTUBRE

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

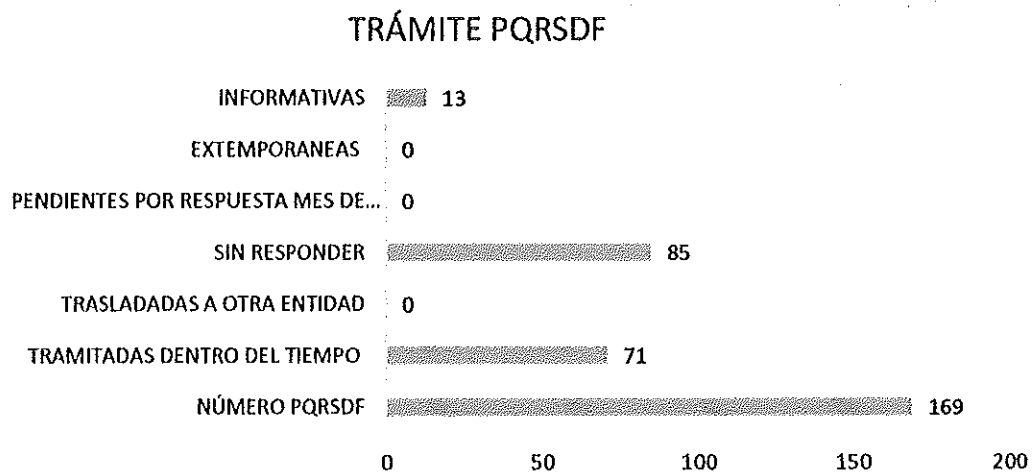
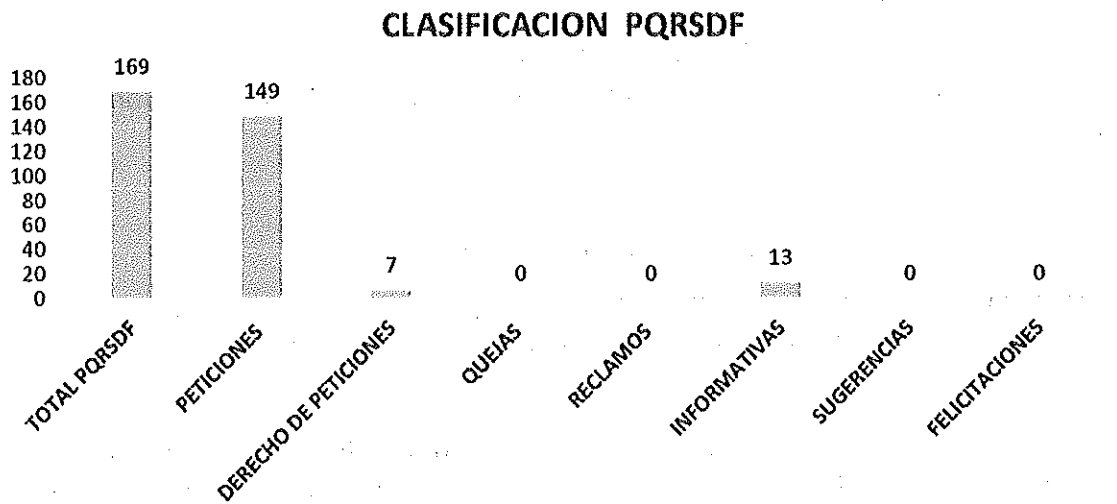
PRESENTACION



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 Octubre 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 OCTUBRE- 2021 PQRDFS

Durante el mes de Octubre de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **169** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **149**; Derechos de Petición **7**, Reclamos **0** Informativas **13**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de octubre.



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

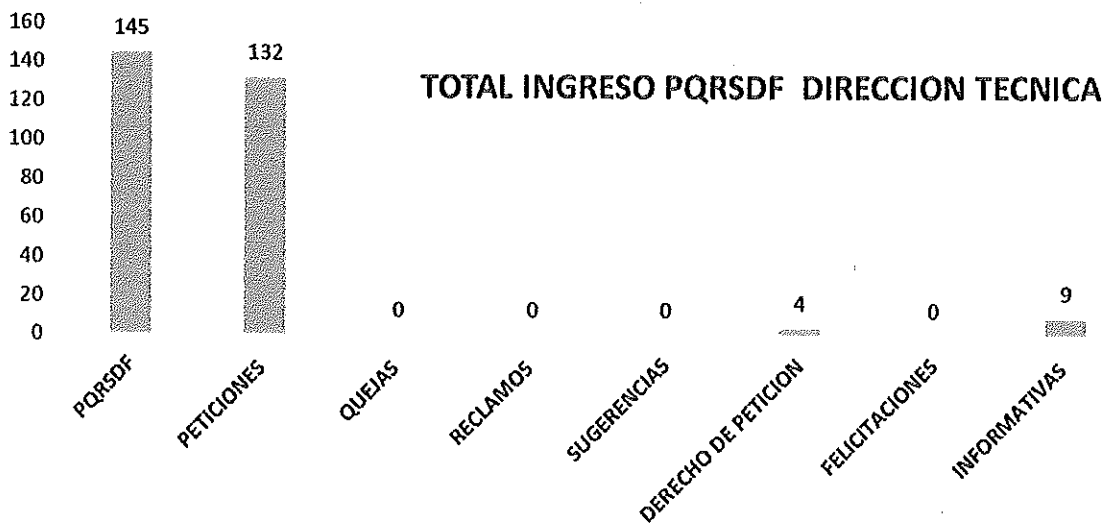
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **71** solicitudes; **70** Peticiones , **1-** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **85**, de las cuales fueron **79-** peticiones, **6-** Derechos de Petición, y **13-** Informativas, quedaron pendientes para septiembre 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.

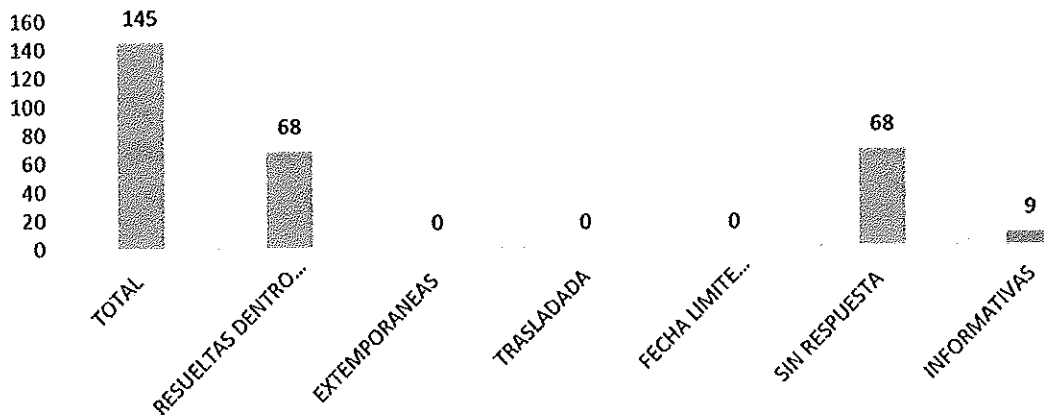
DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió **145** Solicitudes, **132** Peticiones, **4** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias y **9** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **68** solicitudes, **68** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **9** Informativas, quedando pendientes sin responder **68** solicitudes, que son **64-** peticiones. **4** Derecho de Petición, quedando pendientes para el mes de noviembre de 2021, y **9** Informativas.



TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



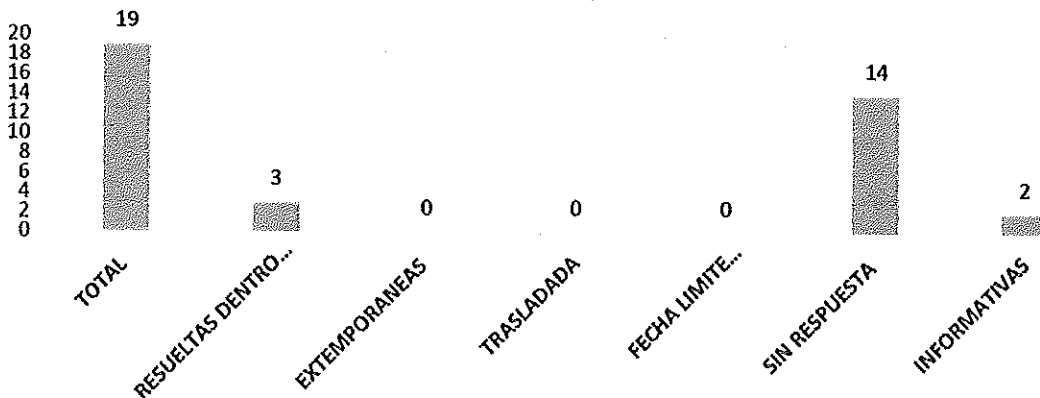
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **19** Solicitudes, **14** Peticiones, **3** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **2** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **3** solicitudes, **3** Peticiones, **0** - Derechos de Petición, **0**- Reclamo, y **2** Informativas, sin respuesta- quedaron **14** solicitudes, **11**- peticiones, **3** -Derechos de Petición, **2** Informativas, pendientes de respuesta en noviembre de 2021 como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



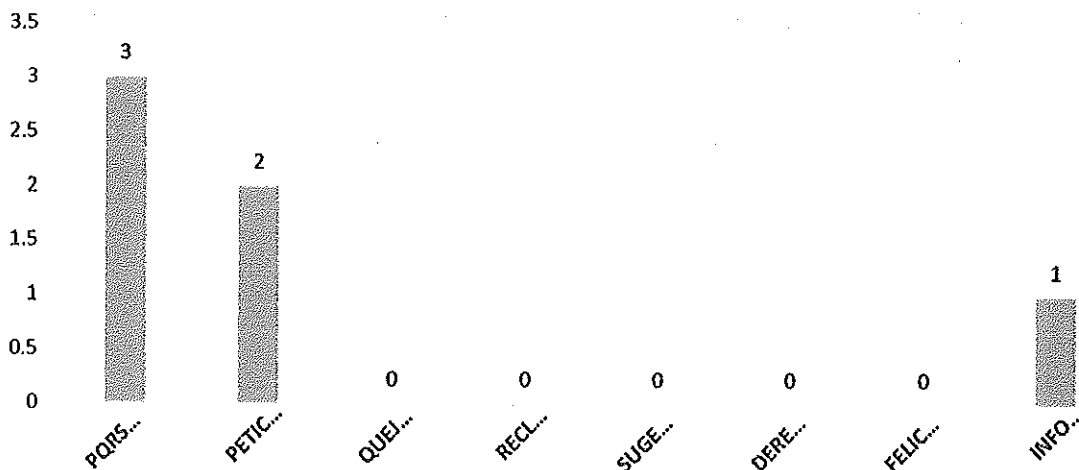
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



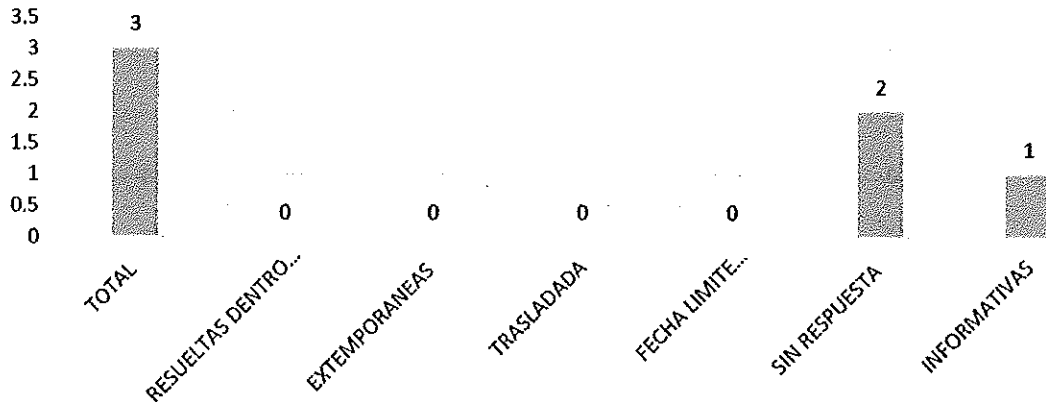
GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso 3 Solicitudes, 2 peticiones 0 Derecho de Petición y 1 Informativa, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en noviembre de 2021, sin respuesta 2 peticiones, y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



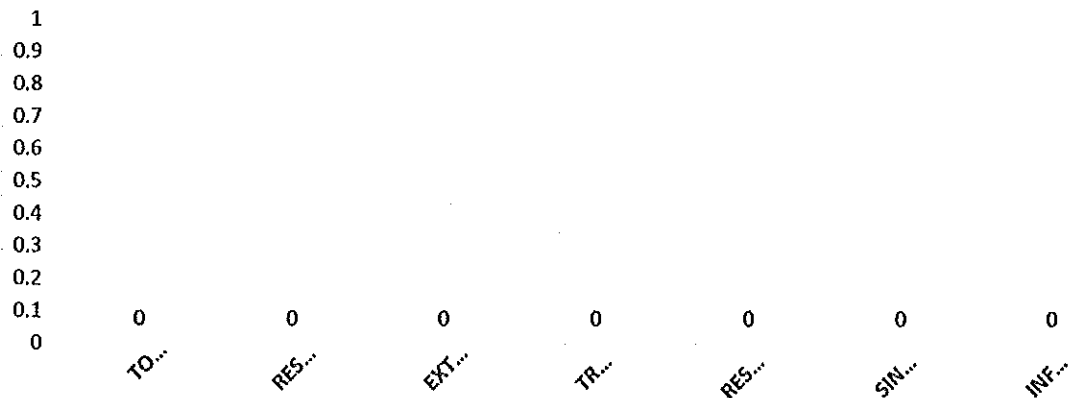
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



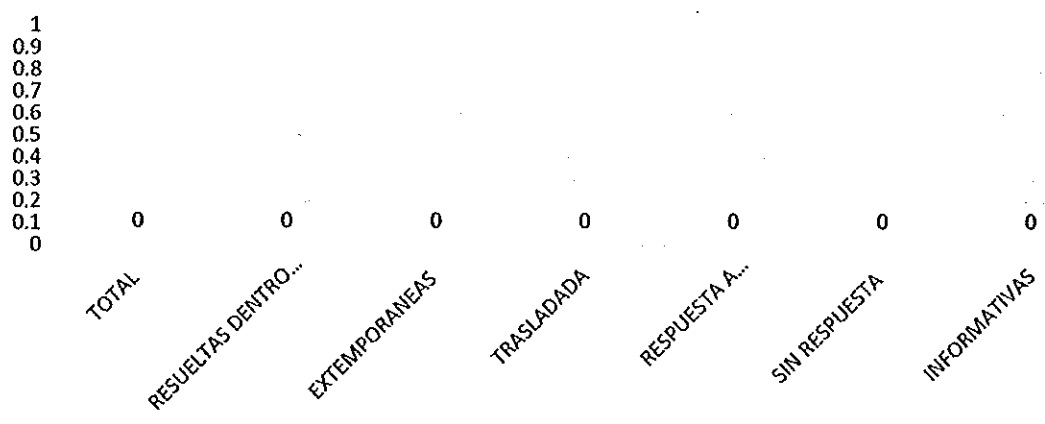
DIRECCIÓN FINANCIERA

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

INGRESO PQRSDF FINANCIERA



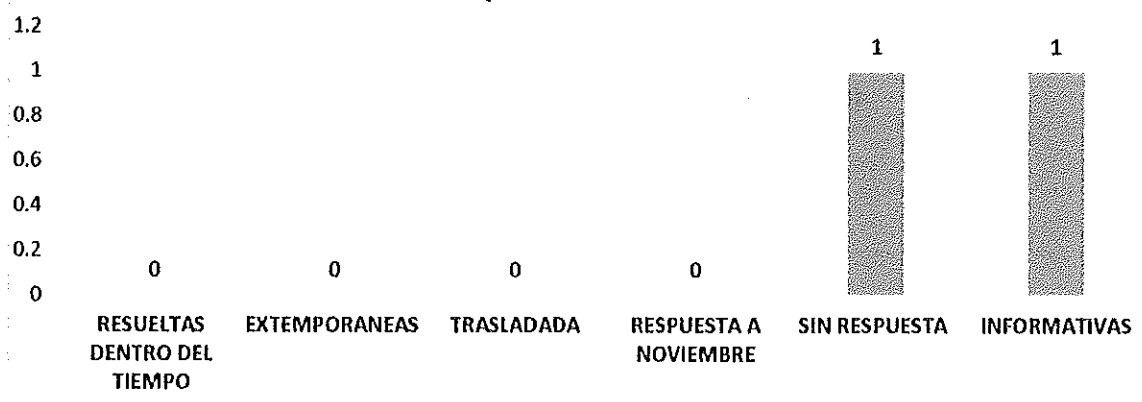
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



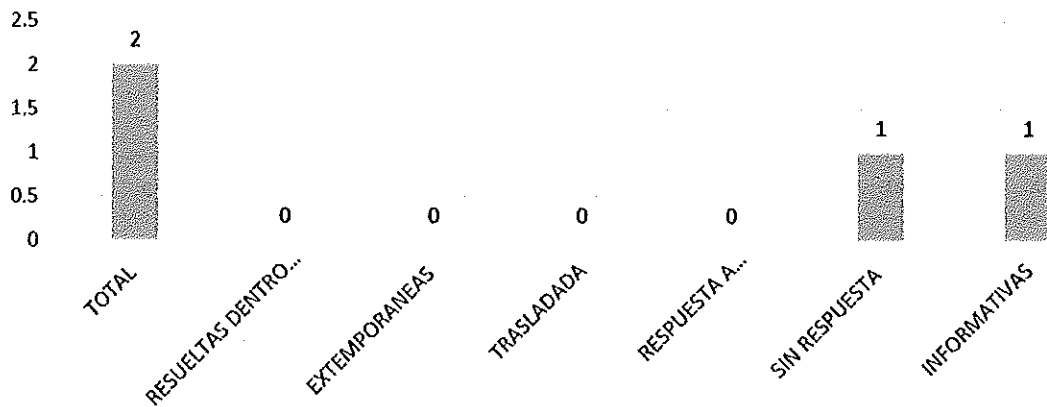
CONTROL INTERNO

El área de Control Interno recibió 2 solicitudes, 1- peticiones, Informativa- 1, sin respuesta – 1 petición, 1 informativa para el mes de noviembre de 2021.

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



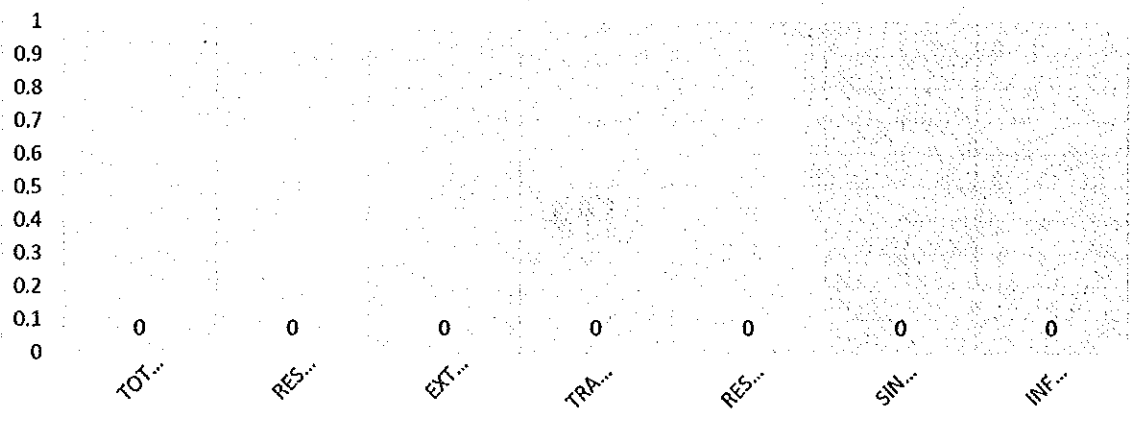
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



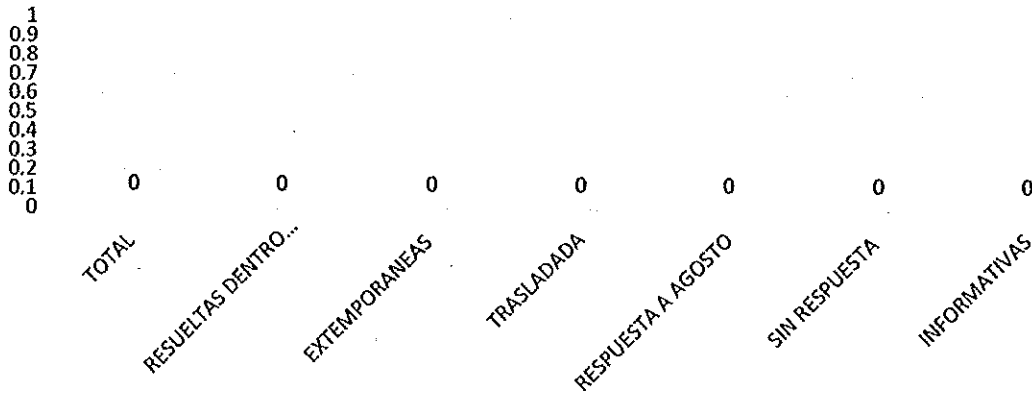
PLANEACIÓN

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

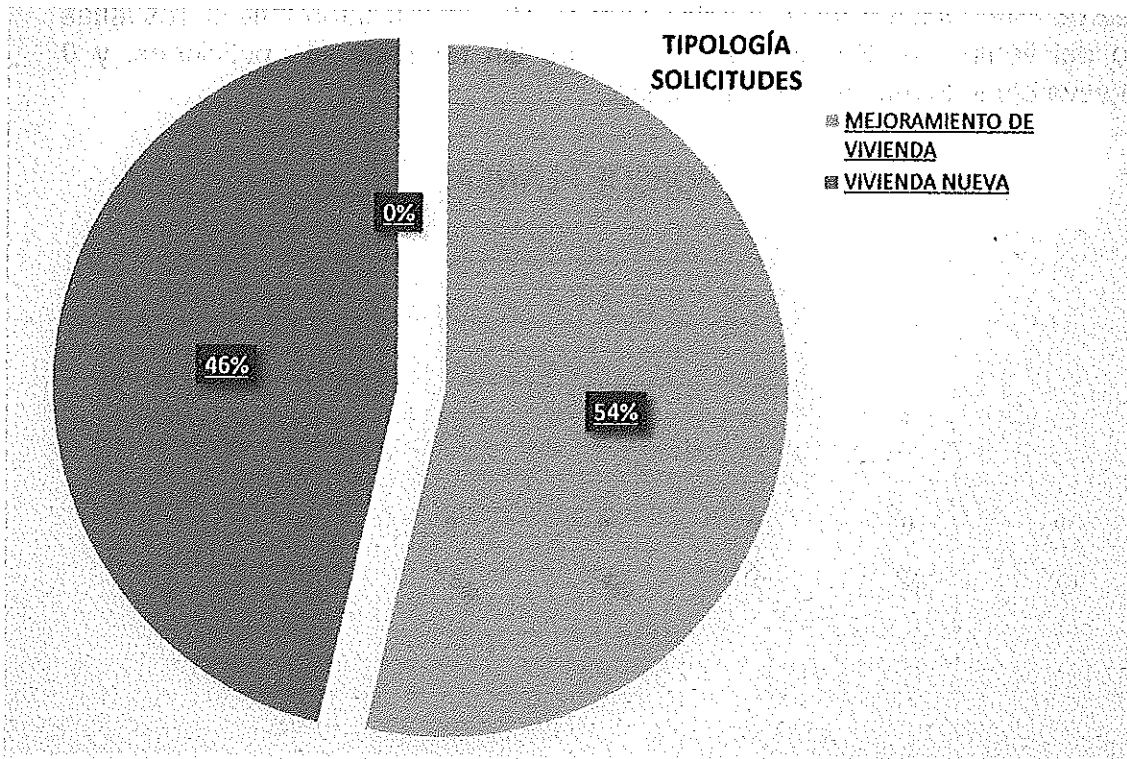
INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION



TIPOLOGÍA SOLICITUDES

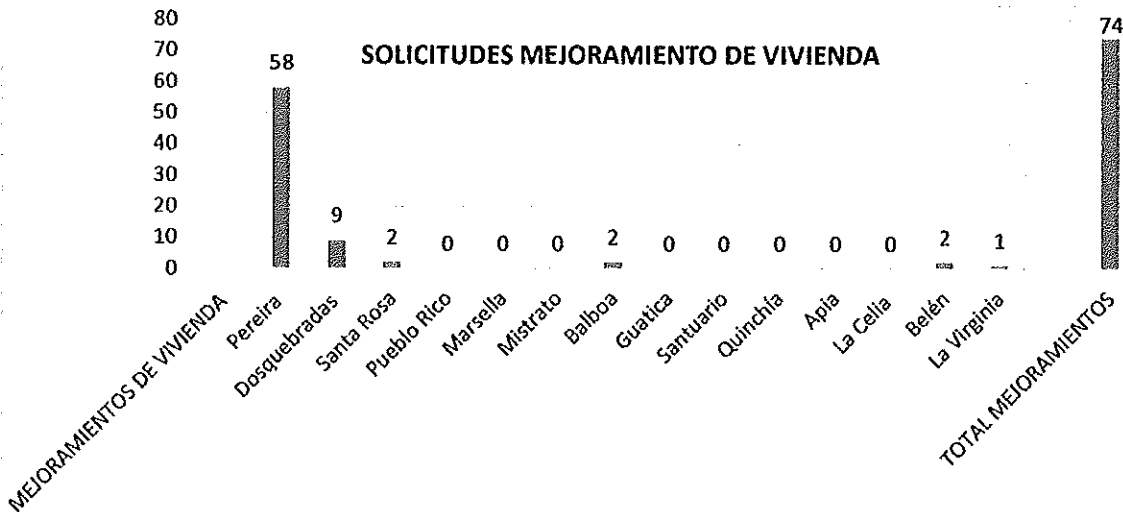




SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Belén, Mistrató, Balboa y la Virginia.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

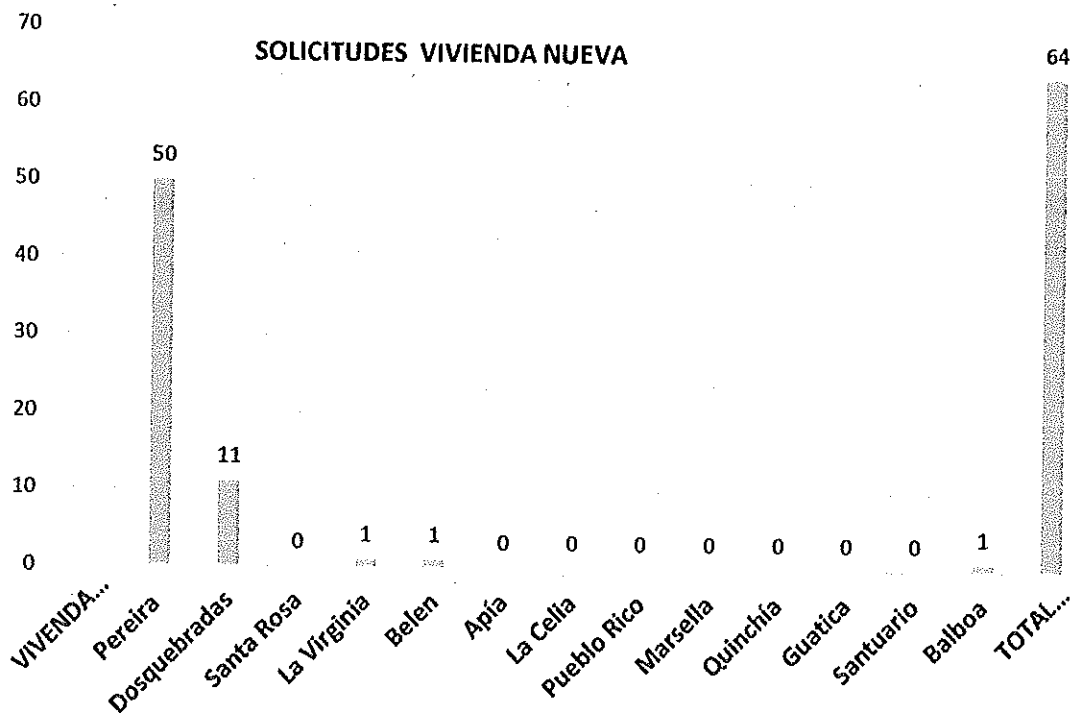
Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-58, Dosquebradas -9, Santa Rosa- 2, Belen-2, Balboa- 2, , y la Virginia -1.



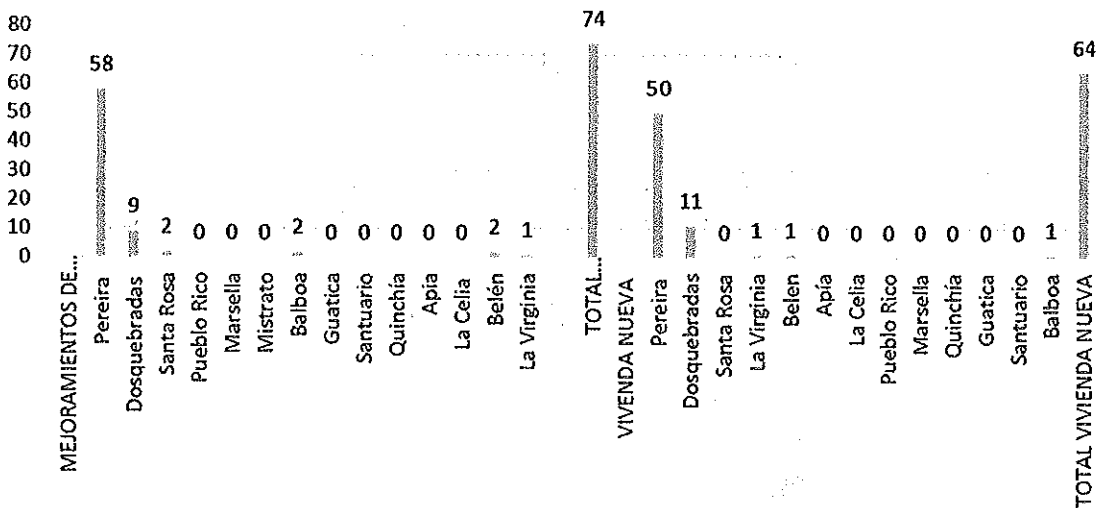
	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020

SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira- 50, Dosquebradas- 11, Santa Rosa- 0, Belen-1, Mistrato-1, Balboa-1, La Virginia-0, Pueblo Rico-0.

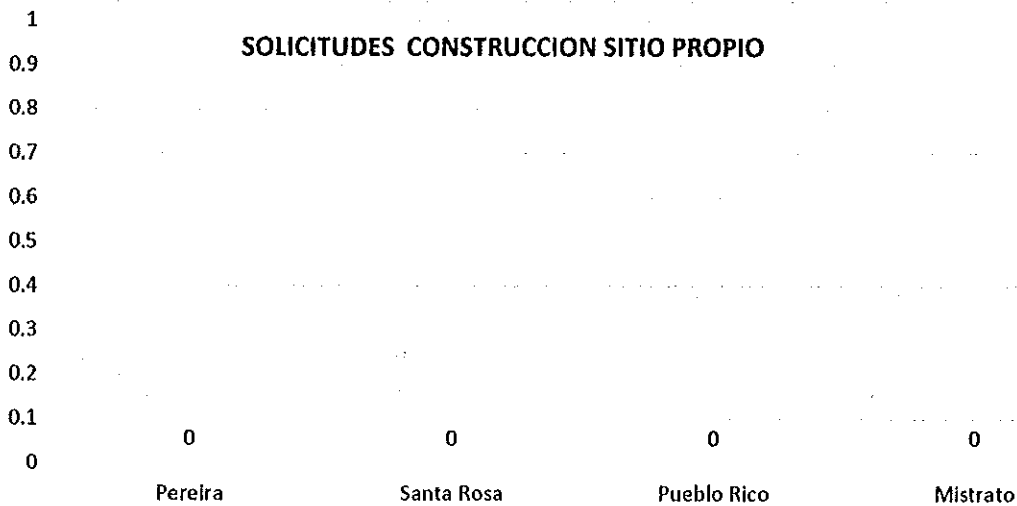


MEJORAMIENTOS Y VIVIENDA NUEVA



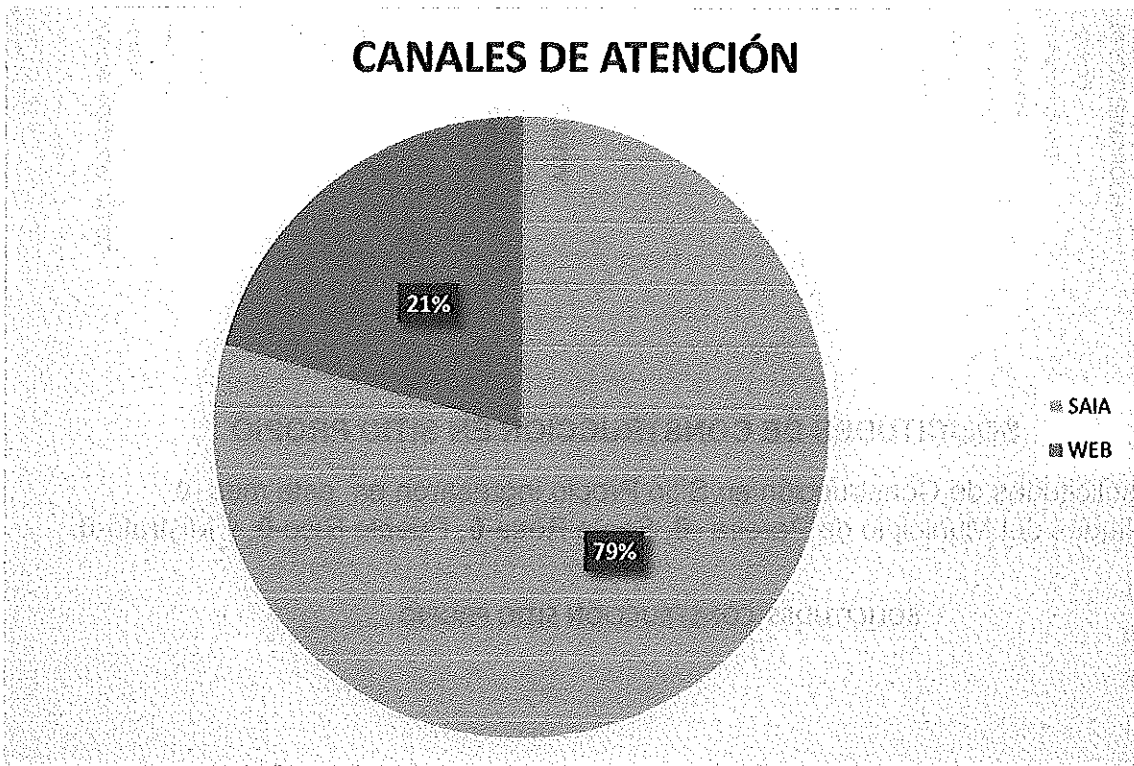
SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

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.





CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **169** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **35** y por SAIA **134**.



RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 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 15- peticiones quedando por responder-7 peticiones..



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

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

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE NOVIEMBRE 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
3246	ADRIANA RESTREPO	Peticion
3247	ANGELA MARÍA JARAMILLO QUINTERO	Derecho de Peticion
3244	JONNY DE JESUS RODRIGUEZ GIL	Derecho de Peticion
3239	Chaves Mina Firma De Abogados	Peticion
3240	JAIME DE JESUS MUNERA VARGAS	Peticion
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 Peticion
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 Peticion
3149	EDILMA VANEGAS VENAGEAS	Derecho de Peticion
3128	VICTOR ALONSO CANO PEREZ	Peticion
3132	BERTHA LIDA AGUILAR	Derecho de Peticion
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 LUCIA CALVO VELASQUEZ	LINA MARÍA LLANO RAMIREZ
Secretaria Ejecutiva de Gerencia	Directora Administrativa y Financiera

 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano de Risaralda</p>	INFORMES PQRSDF	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-M2	FECHA: 10 / 2020