


 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 SEPTIEMBRE

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

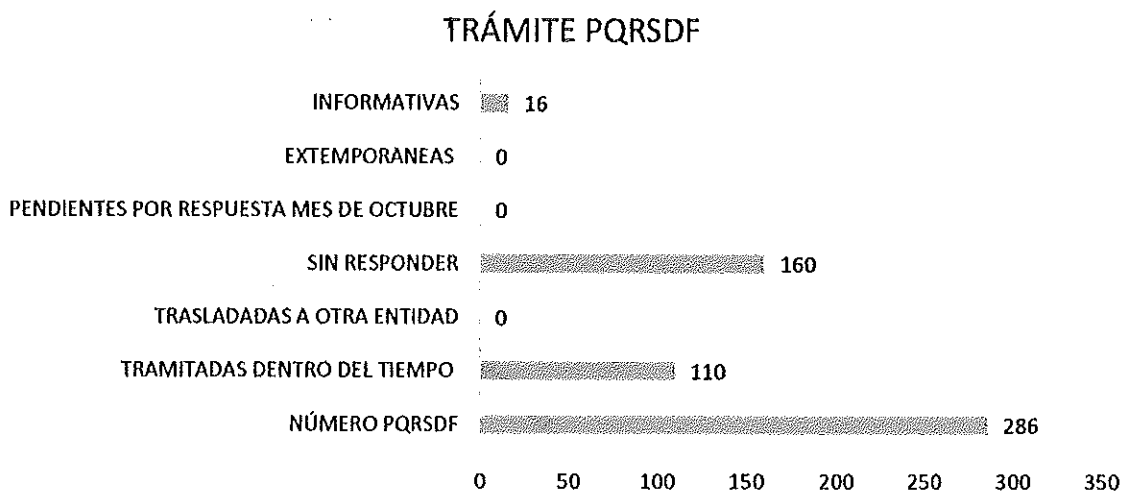
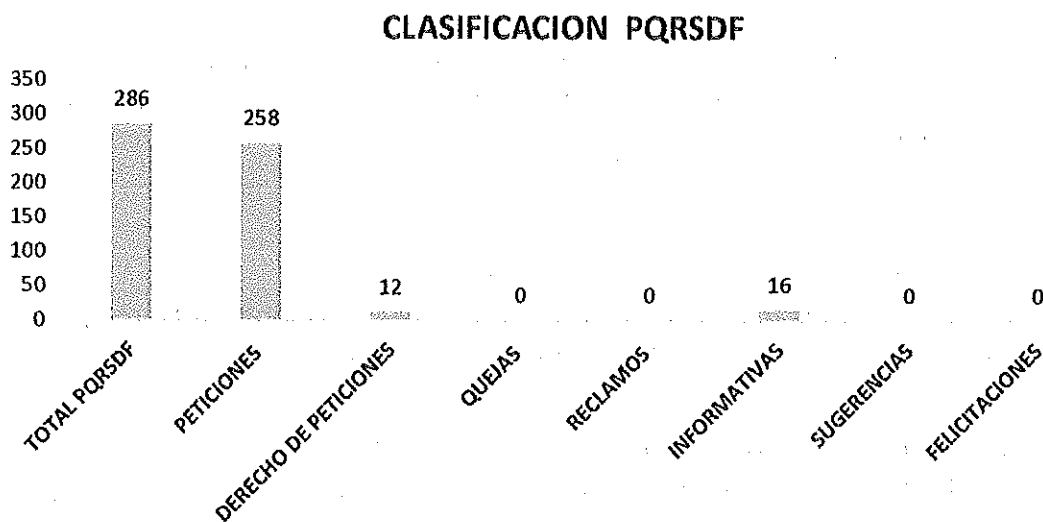
PRESENTACION



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 30 de Septiembre 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 SEPTIEMBRE- 2021 PQRDFS

Durante el mes de Septiembre de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 286 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 258; Derechos de Petición 12, Reclamos 0 Informativas 16, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de septiembre.



 <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-H2</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>

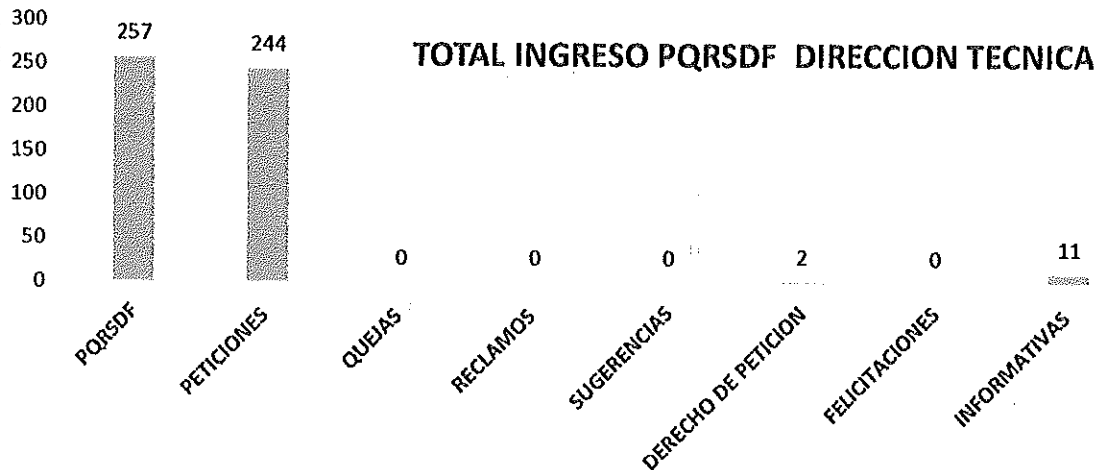
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **110** solicitudes; **104** Peticiones, **6**- Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **160**, de las cuales fueron **154**- peticiones, **6**- Derechos de Petición, y **16**- 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.

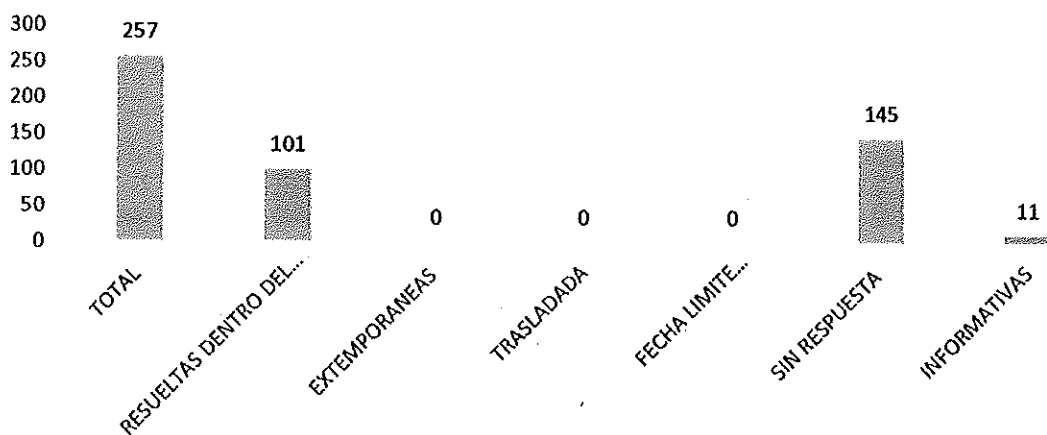
DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió **257** Solicitudes, **244** Peticiones, **2** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias y **11** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **101** solicitudes, **100** Peticiones y **1** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **145** solicitudes, que son **144**- peticiones. **1** Derecho de Petición, quedando pendientes para el mes de octubre de 2021, y **11** Informativas.



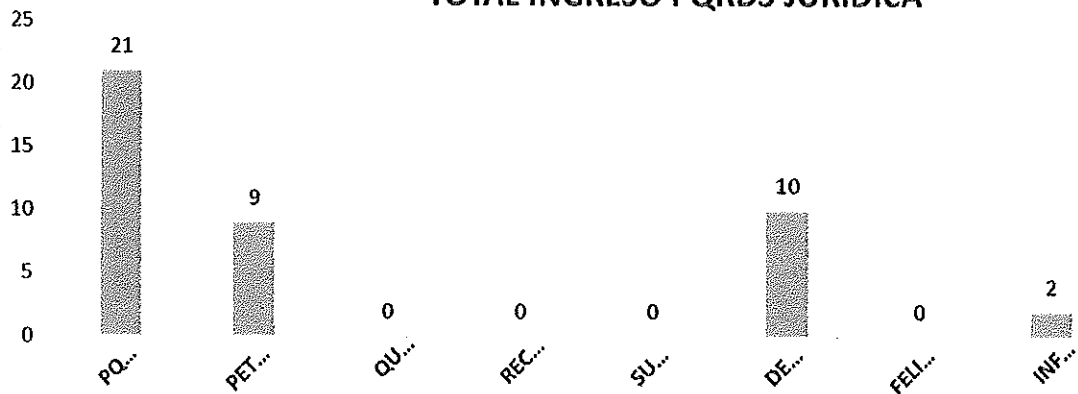
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



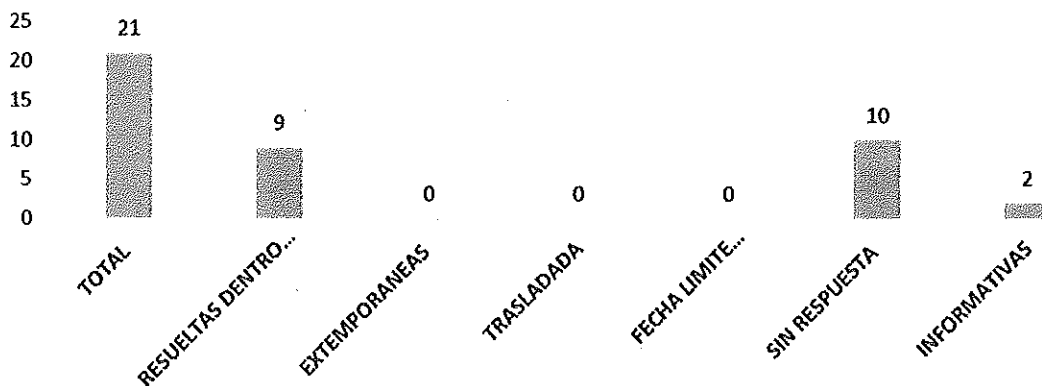
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 21 Solicitudes, 9 Peticiones, 10 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 2 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 9 solicitudes, 4 Peticiones, 5 - Derecho de Petición, 0- Reclamo, y 0 Informativas, sin respuesta- quedaron 10 solicitudes, 5- peticiones, 5 -Derechos de Petición, 0 Informativa, pendientes de respuesta en octubre de 2021 como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



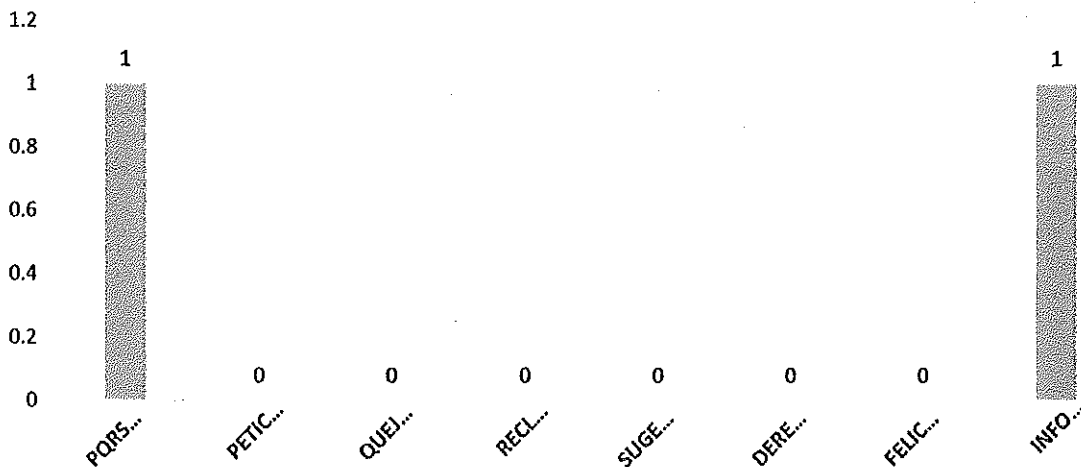
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



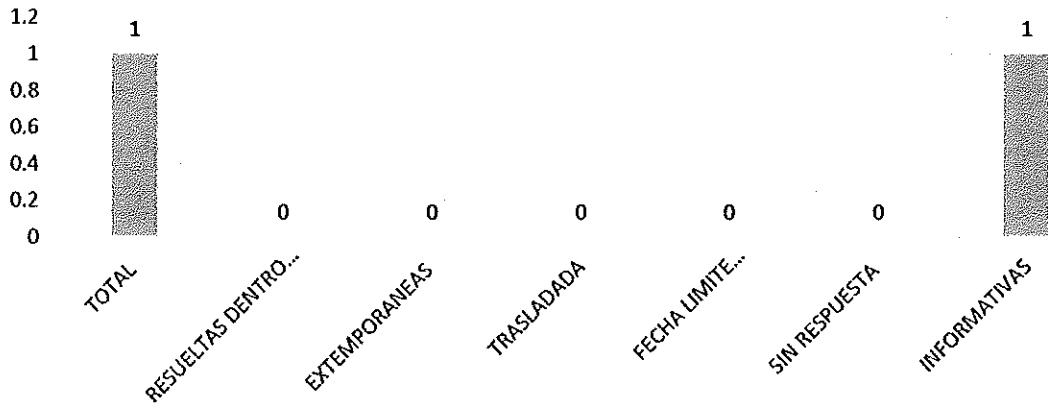
GERENCIA

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 octubre de 2021, sin respuesta 0 peticiones, y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



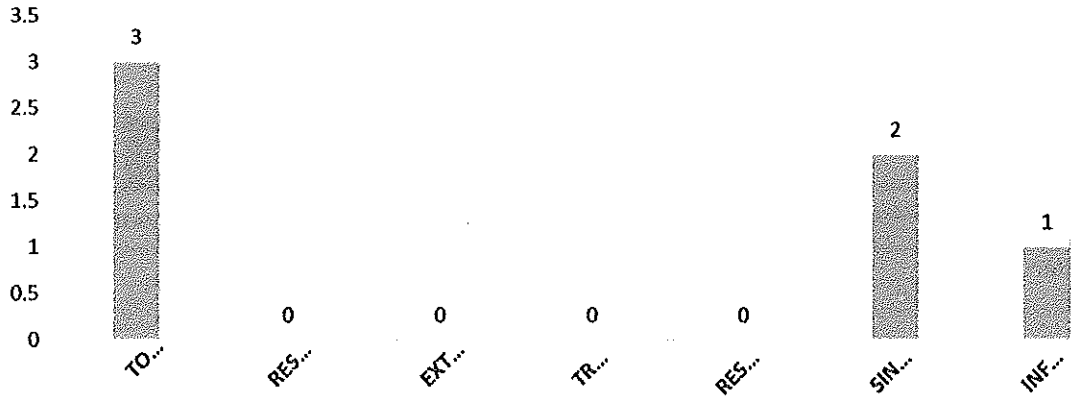
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



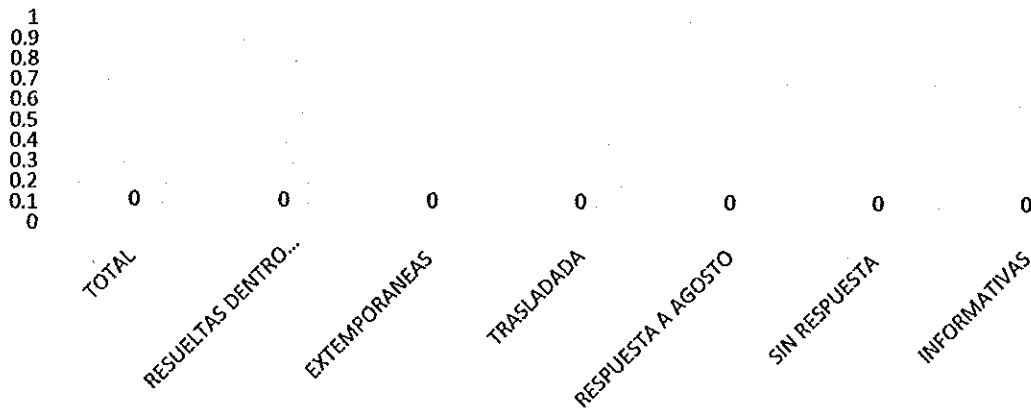
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 3 solicitudes, 2 Peticiones, y 1 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0-Peticion, no tiene pendientes de respuesta para octubre de 2021, sin responder 2- petición , 1-informativa como lo muestra el gráfico.

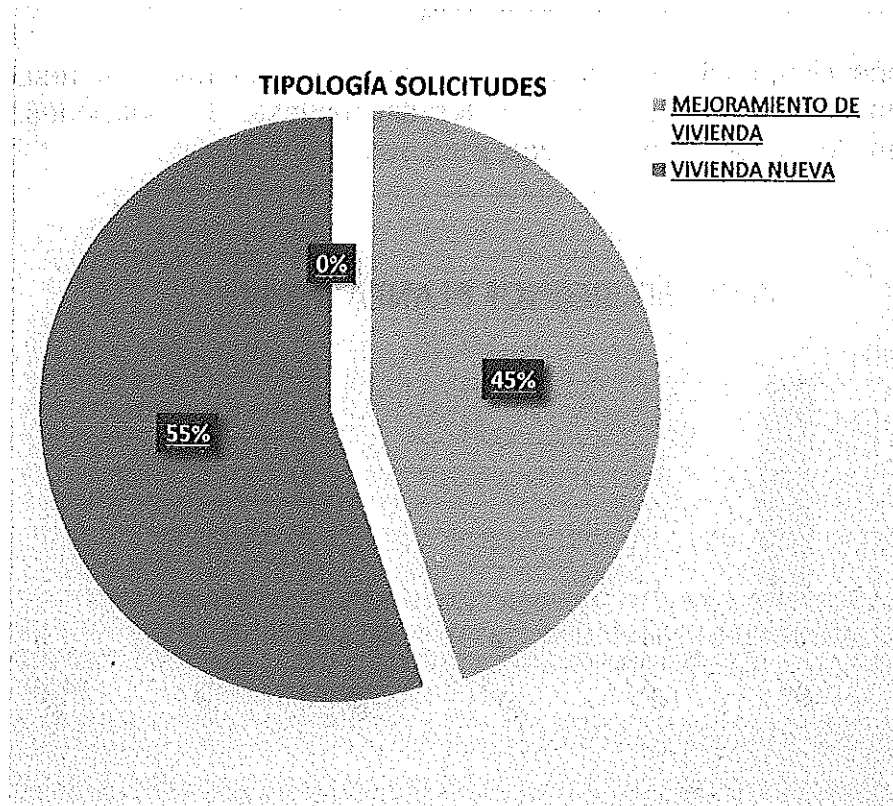
INGRESO PQRSDF FINANCIERA



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION



TIPOLOGÍA SOLICITUDES

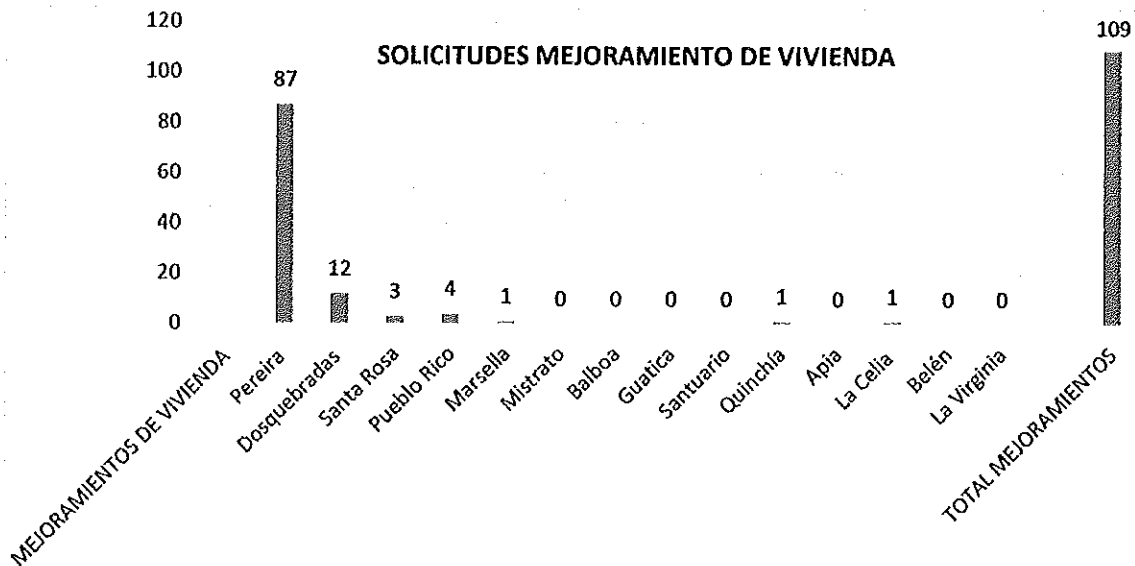


SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Quinchía, Pueblo Rico, la Celia, Marsella.

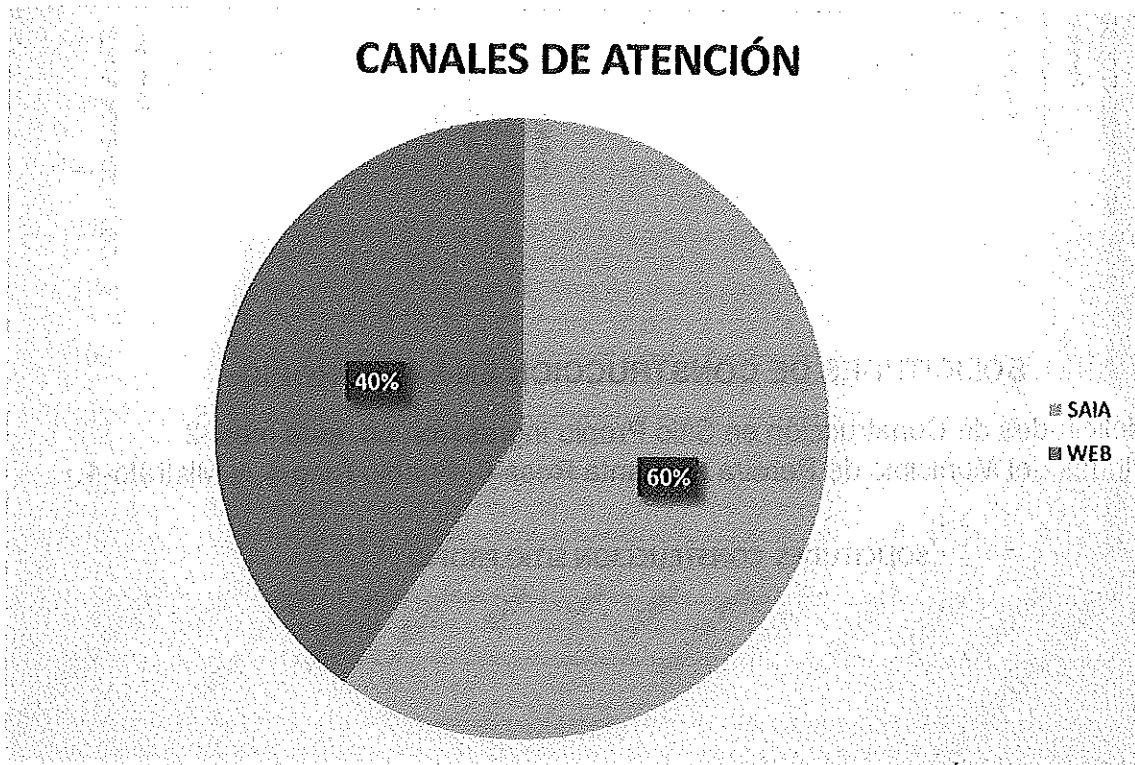
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- 87, Dosquebradas -12, Santa Rosa- 3, Pueblo Rico-1, Marsella-1, Quinchia 1, y la Celia -1.



CANALES DE ATENCIÓN



Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones 65 fueron la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **115** y por SAIA **171**.



RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE OCTUBRE 2021


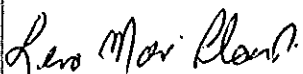
Quedaron **22** solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de agosto de 2021, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo 11- peticiones uedando por responder-11 peticiones..

Para el mes de octubre de 2021, quedan **20** peticiones pendientes de respuesta.

 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano para el Mundo	INFORMES PQRSDF	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
3099	MELISSA DIAZ RAMOS	Peticion
3106	wistong renteria cuesta	Derecho de Petición
3091	SANDRA PATRICIA QUINTERO LOPEZ	Derecho de Petición
3088	JESUS ANTONIO MUÑOZ	Derecho de Petición
3076	HAMILTON CARMONA PEREZ	Peticion
3084	VICTOR ALONSO CANO PEREZ	Peticion
3058	PEDRO ANTONIO LONDOÑO VALENCIA	Derecho de Petición
2932	YHAN DAVID ARIAS ARIAS	Peticion
2899	ANDREA SORIANO MARIN	Derecho de Petición
2880	FRANCISCO JAVIER GONZALEZ UAZORNA	Peticion
2881	FRANCISCO JAVIER GONZALEZ UAZORNA	Peticion
2885	GABRIEL ALEJANDRO MARTINEZ CORREA	Peticion
2867	VICTOR ALONSO CANO PEREZ	Peticion
2849	FRANCO ANTONIO USUGA GUISAO	Derecho de Petición
2840	LINA MARCELA VINASCO VERA	Peticion
2843	CARLOS ALBERTO TORRES HOLGUIN	Peticion
2837	ALBA LUZ GIL RODAS	Peticion
2834	JHON JAIRO CASTRO DUQUE	Peticion
2835	ALVARO TRUJILLO MEJIA	Peticion
2826	LUIS EDUARDO ARANGO RENDON	Peticion

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

