


 <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: 11 / 2020</p>

INFORME ABRIL

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-42	FECHA: 10 / 2020

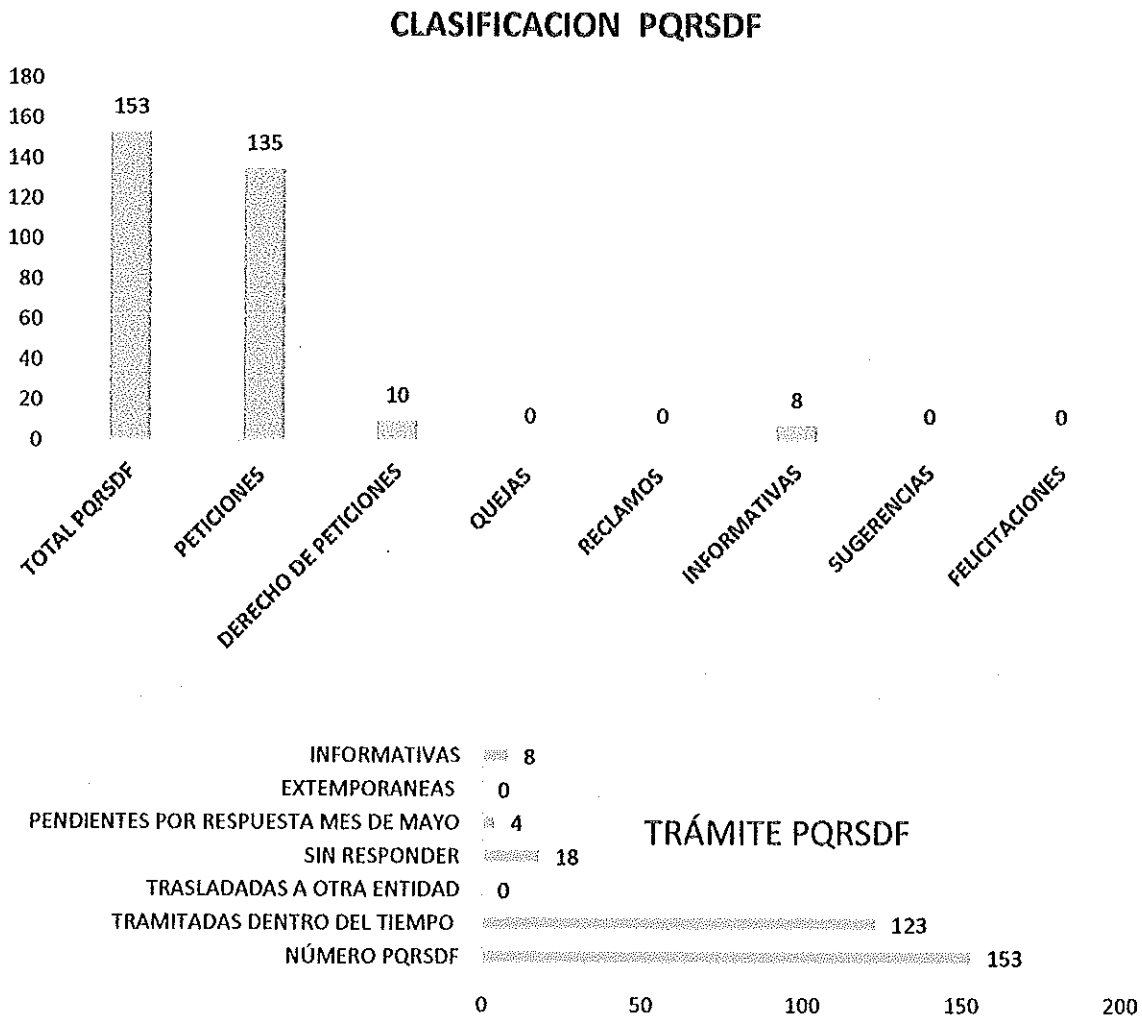
PRESENTACION

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 Abril 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 ABRIL- 2021 PQRDFS

Durante el mes de Abril de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **153** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **135**; Derechos de Petición **10**, Reclamos **0** Informativas **8**, Quejas **0**, y Felicidades no ingresaron dentro del mes de abril.



Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 123 solicitudes; 113 Peticiones y 10 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0,

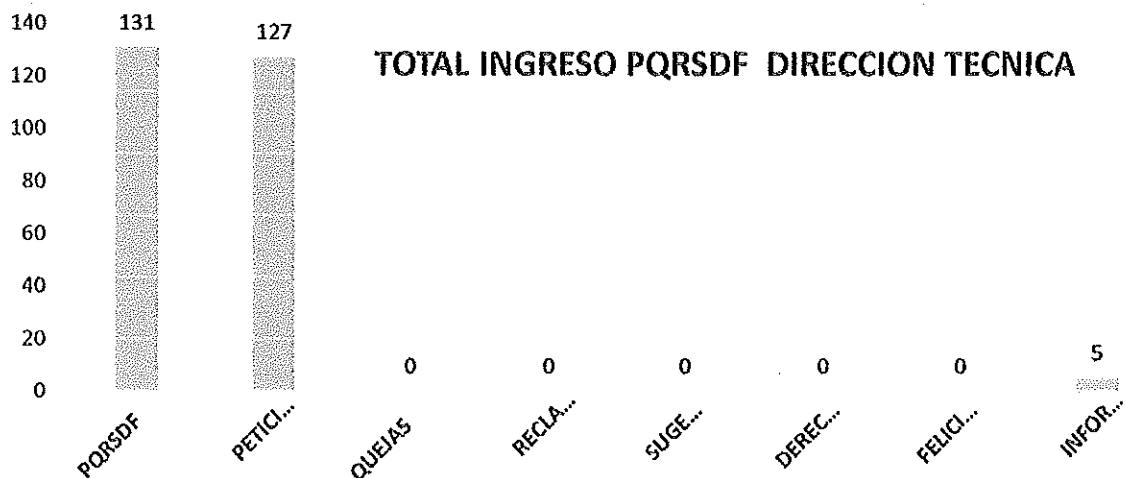
	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-42	FECHA: 10 / 2020

Informativas 8. Quedando 4 pendientes por responder en mayo de 2021, de las solicitudes de mejoramiento de vivienda, vivienda nueva y construcción en sitio propio quedaron 18 Peticiones 0 Reclamo. y 8 Informativas.

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 131 Solicitudes, 127 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias y 5 Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 112 solicitudes, 112 Peticiones y 0 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 0 Informativas, con fecha limite para responder 2 estas peticiones en el mes de mayo de 2021, y 5 Informativas, y 12 en proceso sin respuesta..

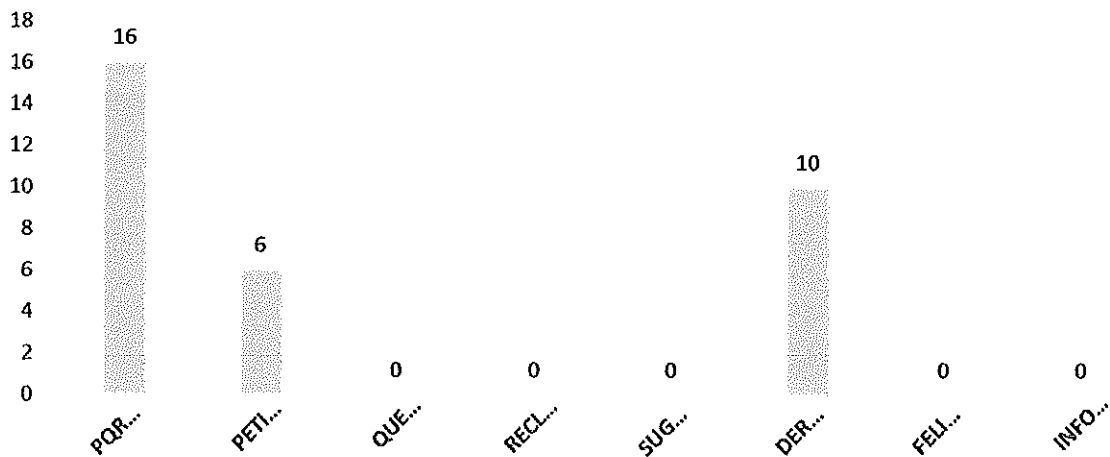
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



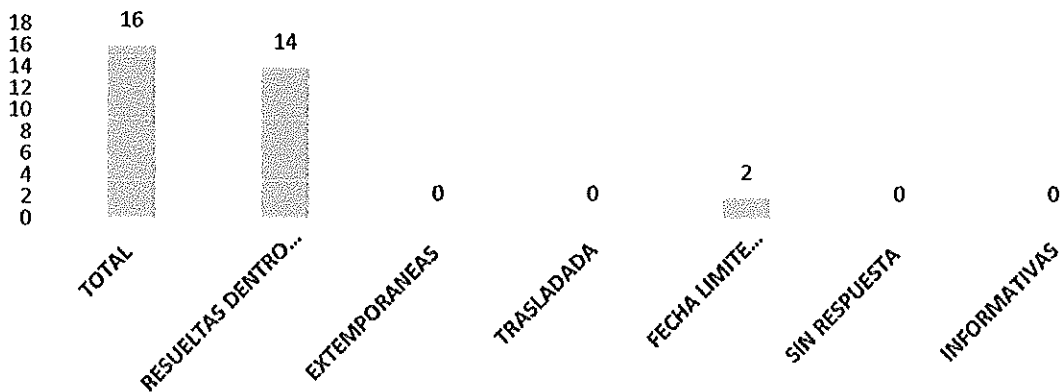
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 16 Solicitudes, 6 Peticiones, 10 Derecho de Petición, y 0 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 4 Peticiones, 10 - Derechos de Petición, y 0 Informativa, pendientes de respuesta en mayo de 2021, 2 peticiones, 0 peticiones y 0 derechos de Petición, 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA



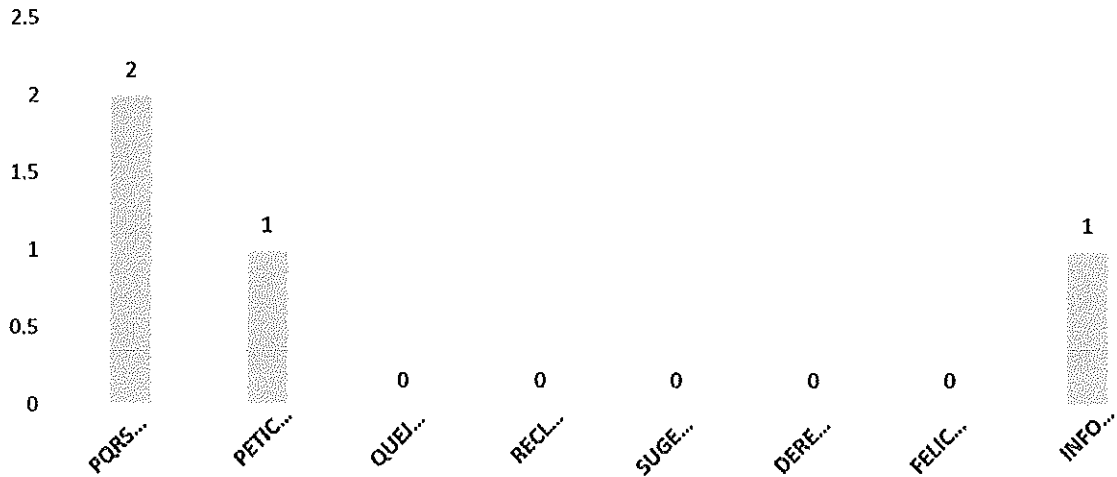
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



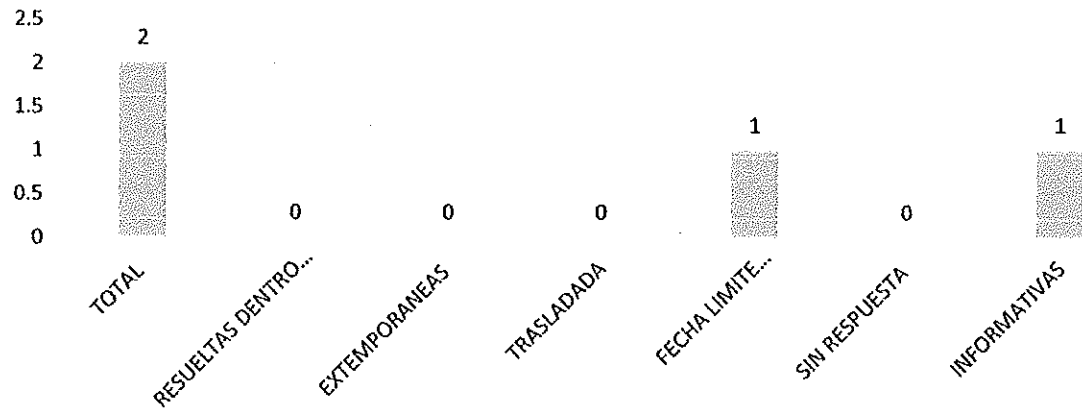
GERENCIA

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

TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA



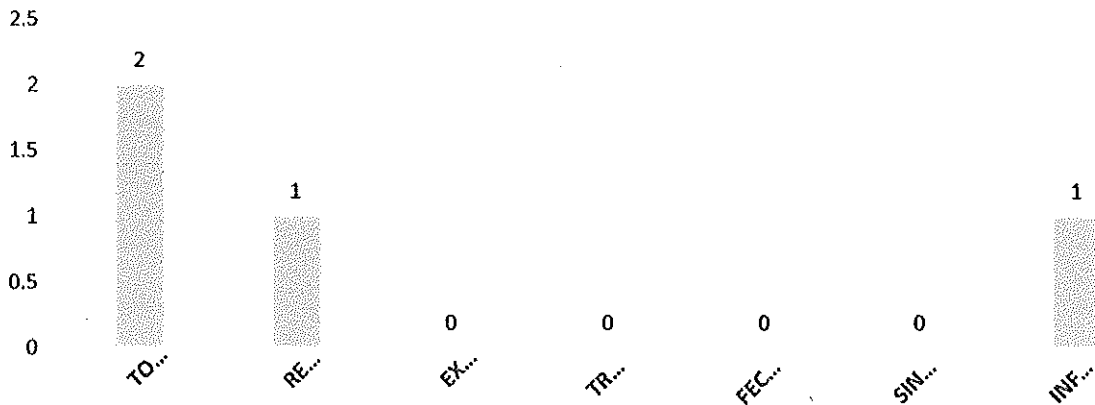
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



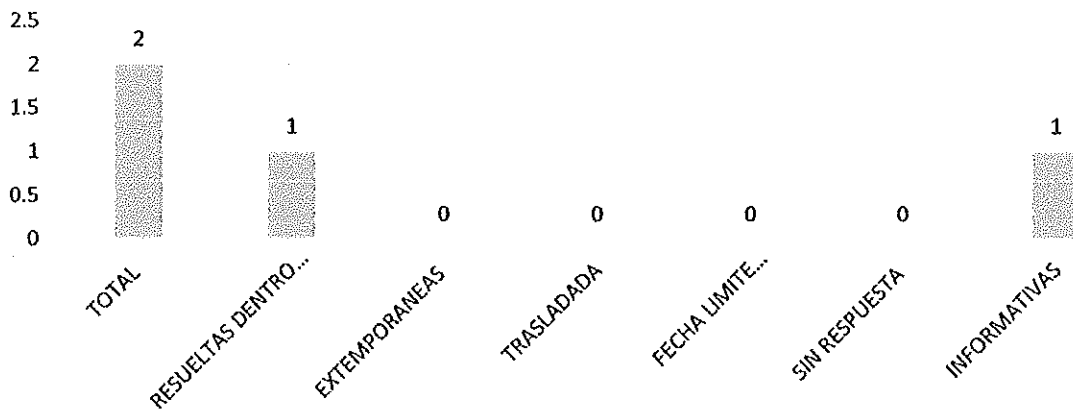
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 2 solicitud, 1 Peticiones, y 1 Informativa, 0-Peticiones resueltas dentro del tiempo, 1- pendientes de respuesta en mayo de 2021, 0 peticiones y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF FINANCIERA



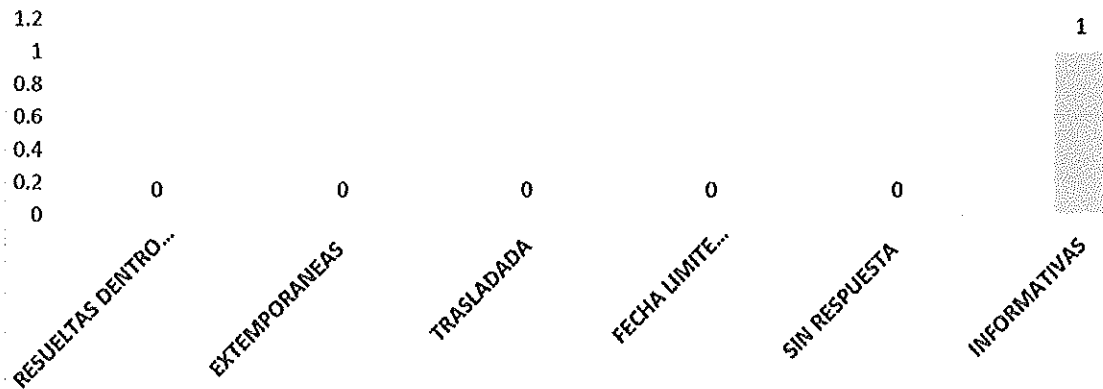
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



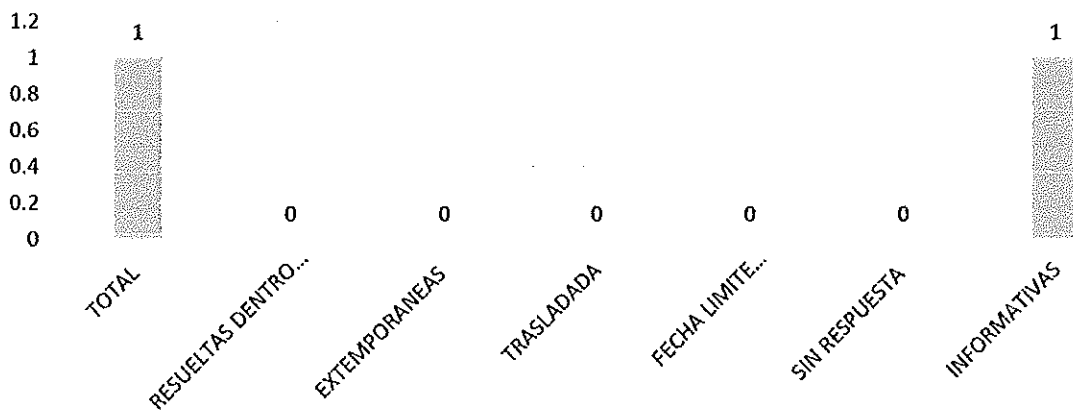
CONTROL INTERNO



El área de Control Interno recibió 1 solicitud, 1 Informativa.

TIPOLOGIA PQRSDF CONTROL INTERNO



TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO

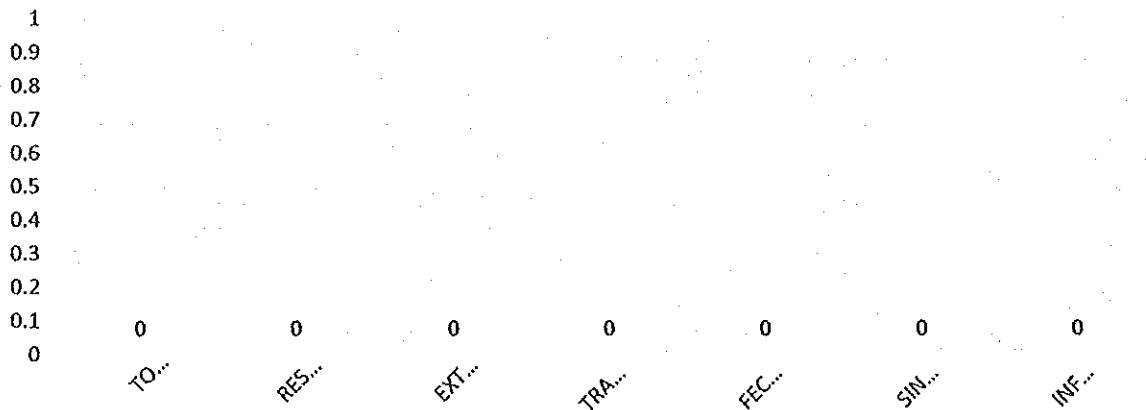


 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	<p>INFORMES PQRSDF</p>	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-112</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>

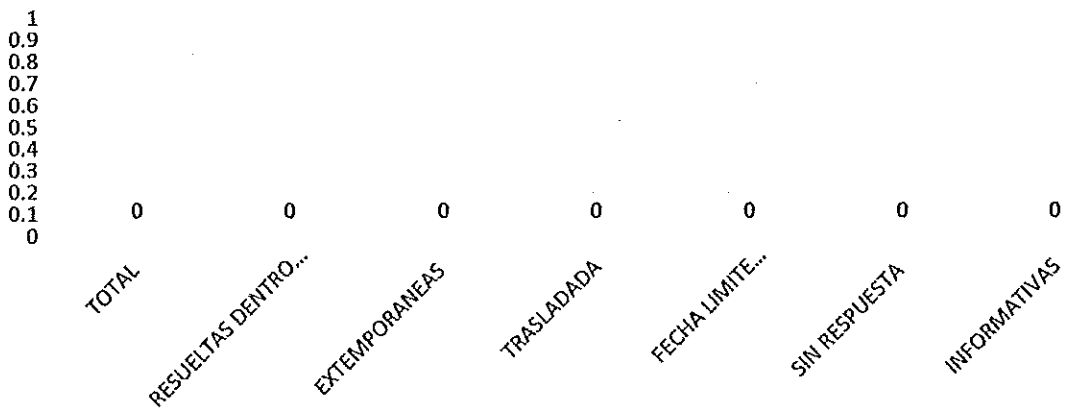
PLANEACIÓN

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

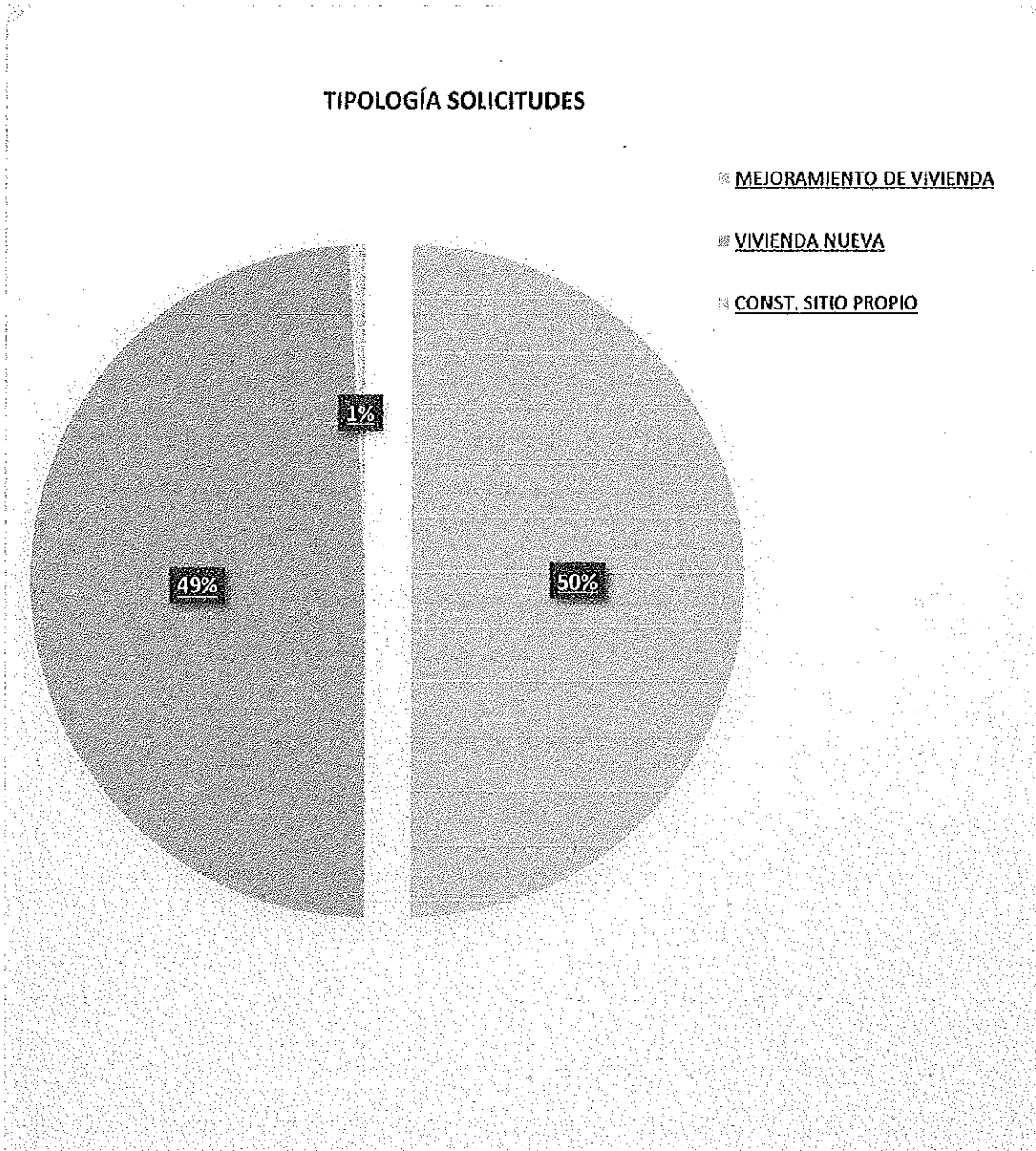
TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN





TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION



TIPOLOGÍA SOLICITUDES



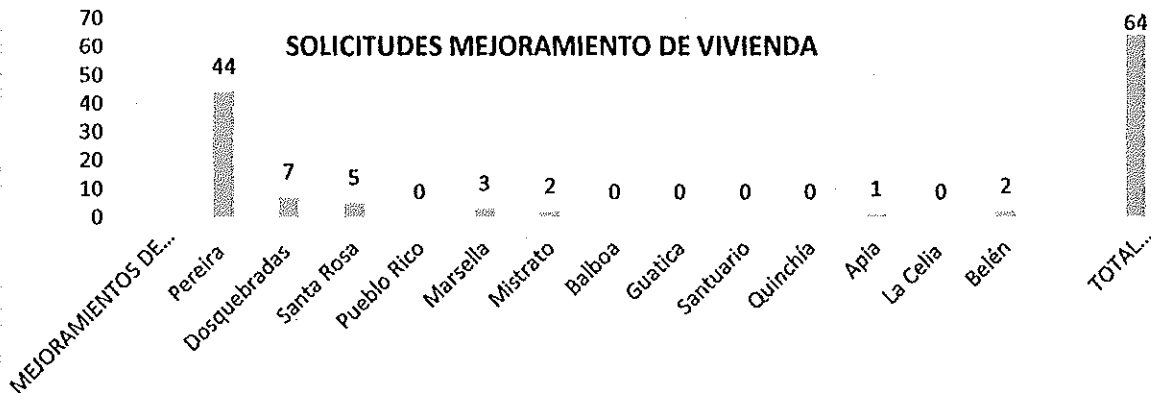
	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

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, Marsella, Mistrato, Apía, Belen, La Virginia, y Pueblo Rico.



SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-44, Dosquebradas-7., Santa Rosa-5, Mistrato-2, Belen-2, Apía-1, Marsella-3.



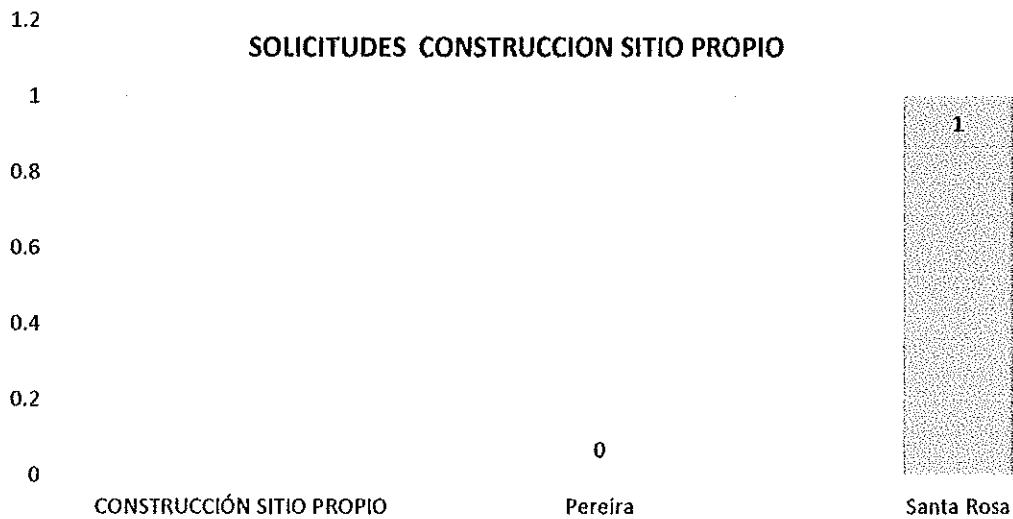
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira-34, Dosquebradas-10, Santa Rosa-4, Quinchía-1, La Virginia-8, Belen-2, Pueblo Rico-1, Marsella-2, y Apía-1.

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

SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

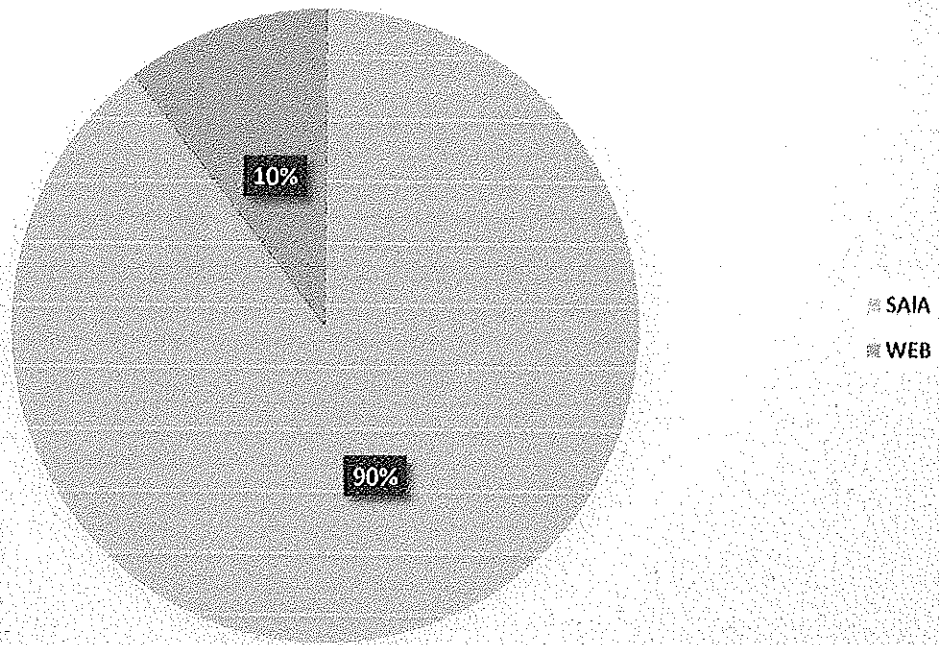
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, ingreso -1 solicitud del Municipio de Santa Rosa..



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 16 y por SAIA 137.

CANALES DE ATENCIÓN



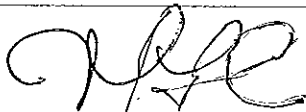
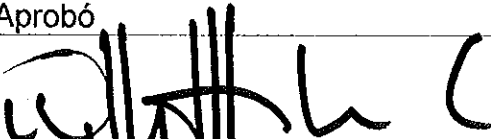
RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE MAYO 2021

Quedaron 20 solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de mayo de 2021.

Para el mes de marzo de 2021, habían quedado 23 peticiones que ya fueron resueltas.

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE MAYO 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
2348	JOSE FABIAN SALAZAR GIRALDO	Petición
2344	JORGE ALEXANDER VARGAS MESA	Petición
2343	MARIA ELENA BEDOYA GRISALES	Petición
2282	LUZ ESTELLA ROMERO	Petición
2271	ZOILA ROSA MOLINA CARDONA	Petición

Elaboró	Aprobó
	
MARTHA LUCÍA CALVO VELÁSQUEZ Secretaria Ejecutiva de Gerencia	WILÍ ALBERTO CARDONA LONDOÑO Director Administrativo y Financiero