


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

INFORME FEBRERO

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

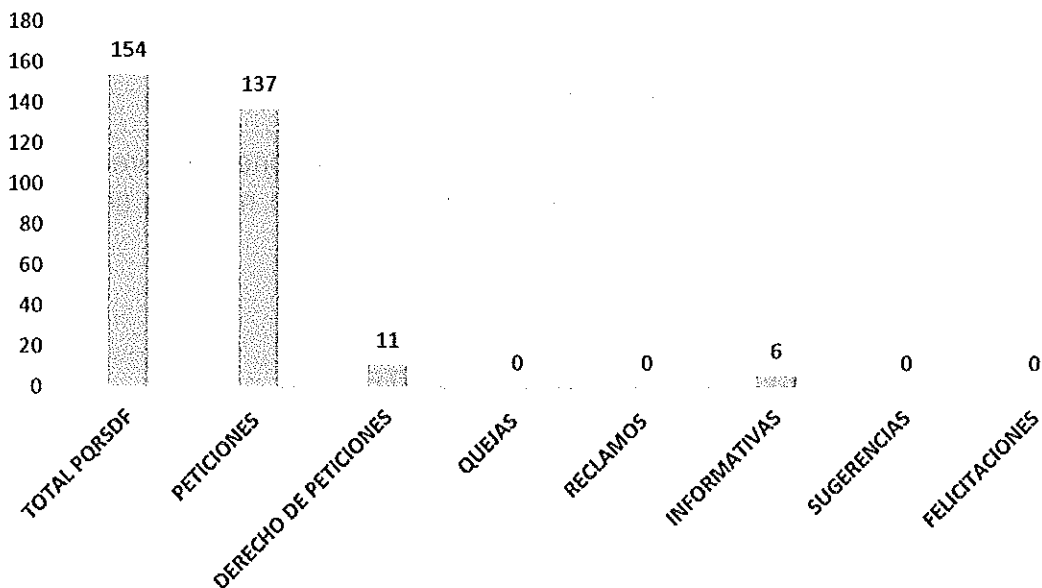
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de marzo 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.

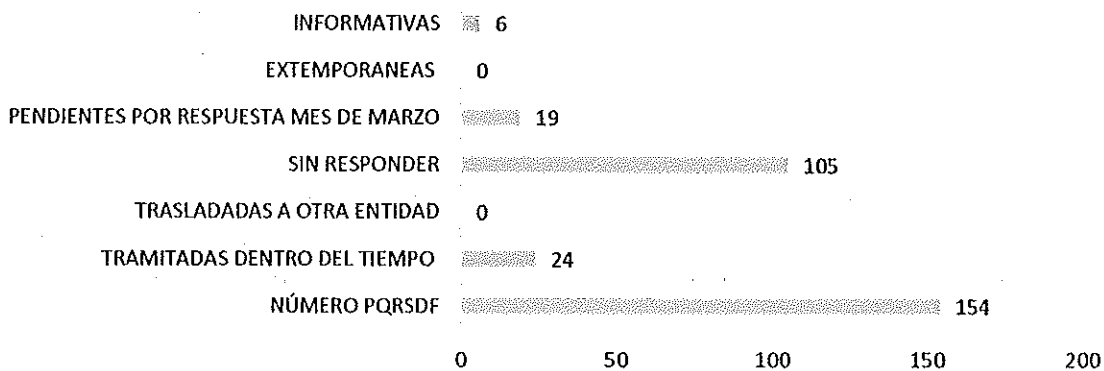
ESTADISTICA MES DE ENERO- 2021 PQRSDF



Durante el mes de Febrero de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 154 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 137; Derechos de Petición 11, Reclamos 0 Informativas 6, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de febrero.

CLASIFICACION PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



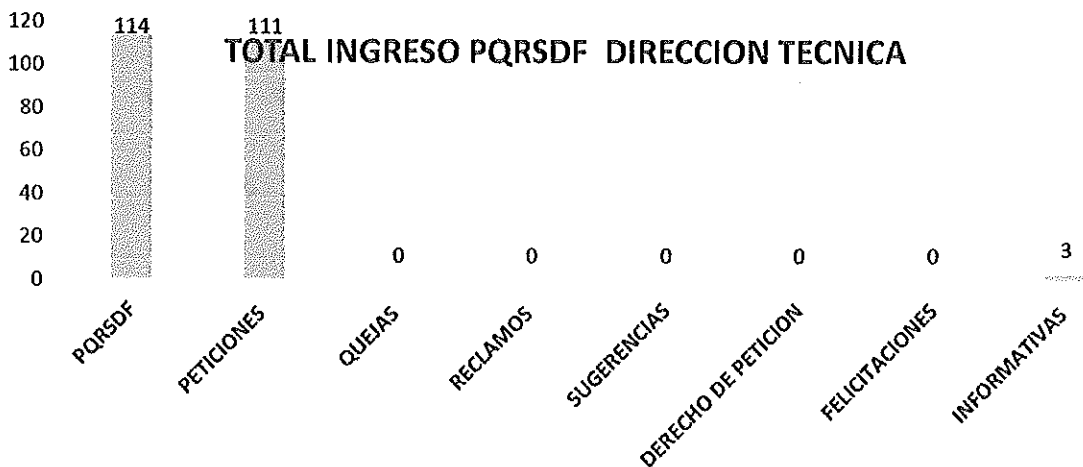
 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	INFORMES PQRSDF	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 24 solicitudes; 23 Peticiones y 0 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0, Informativas 1. Quedando 19 pendientes por responder en marzo de 2021, de las solicitudes de mejoramiento de vivienda, vivienda nueva y construcción en sitio propio quedaron 95 Peticiones 0 Reclamo. y 6 Informativas.



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.

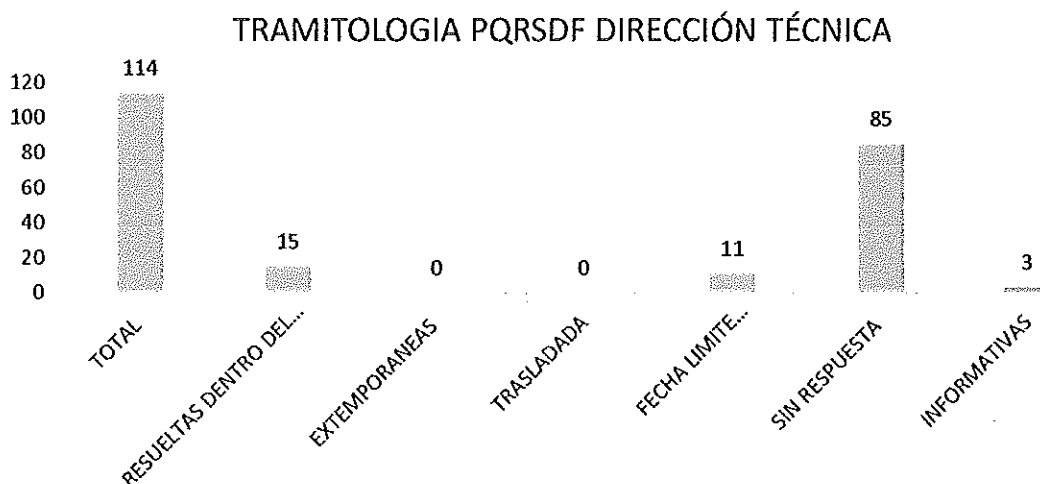
DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió 114 Solicitudes, 111 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias y 3 Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 15 solicitudes, 9 Peticiones y 6 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 0 Informativas, con fecha limite para responder 11 estas peticiones en el mes de marzo de 2021, y 0 Informativas.

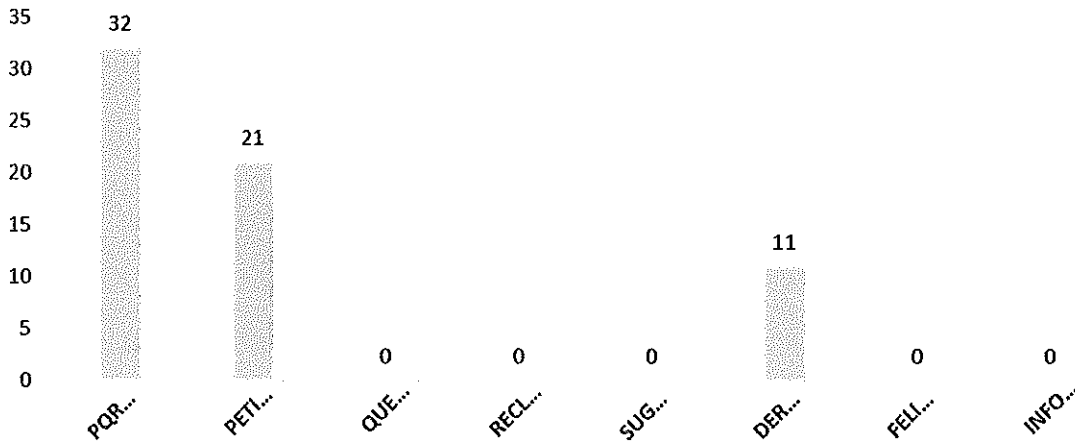
 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	INFORMES PQRSDF	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020



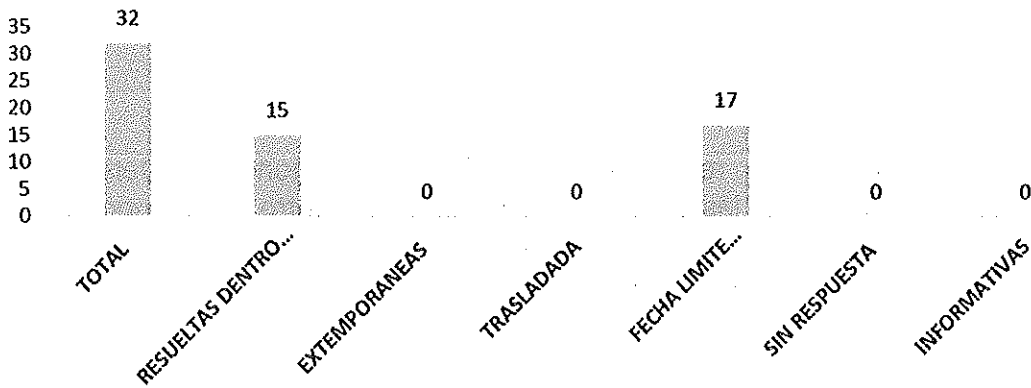
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 32 Solicitudes, 21 Peticiones, 11 Derecho de Petición, y 0 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 15 Peticiones, y 0 Informativa, pendientes de respuesta en marzo de 2021, 17 peticiones, y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA



TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



GERENCIA

El área de Gerencia Ingresaron 6 Solicitudes, 4 peticiones 0 Derecho de Petición y 2 Informativas, las cuales fueron resueltas 1 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en marzo de 2021, 3 peticiones, y 2 Informativas como lo muestra según gráfico.



INFORMES PQRSDF

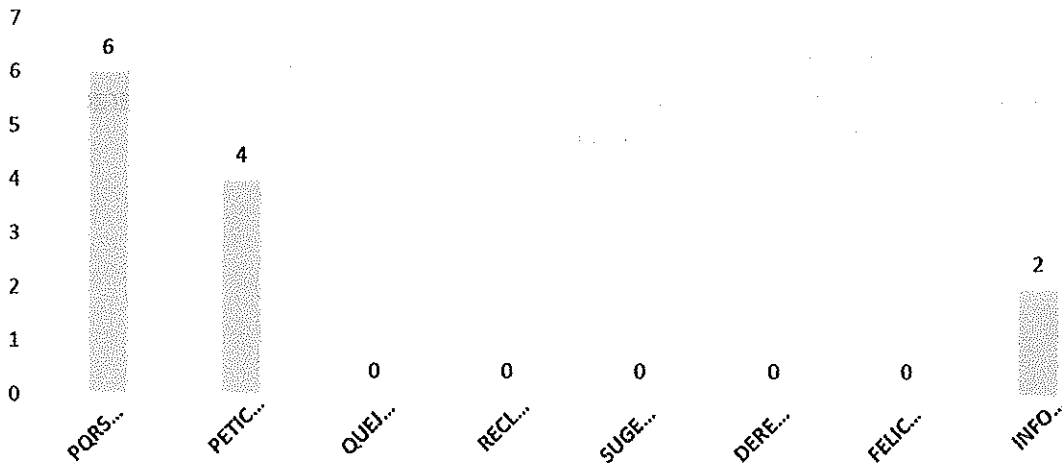


VERSIÓN: 01

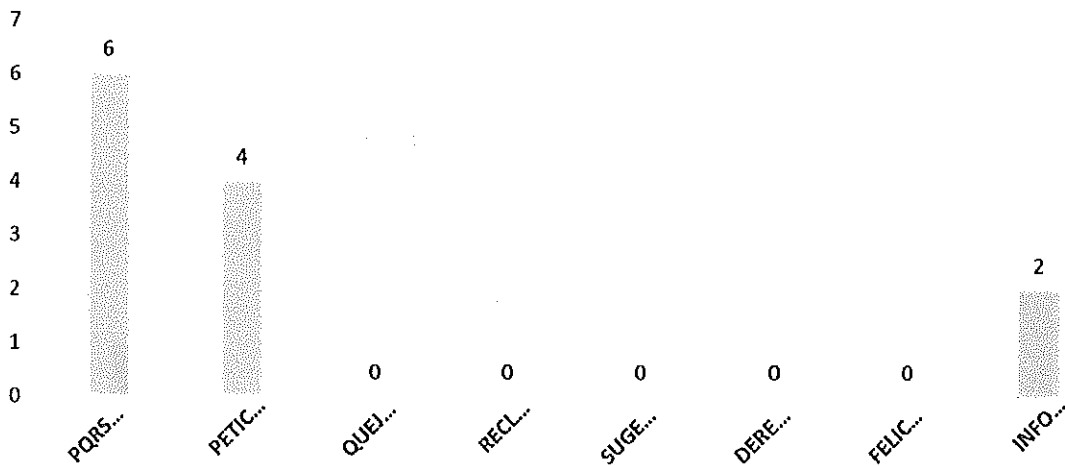
CODIGO: GG-FOR-H2

FECHA: 10 / 2020

TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA



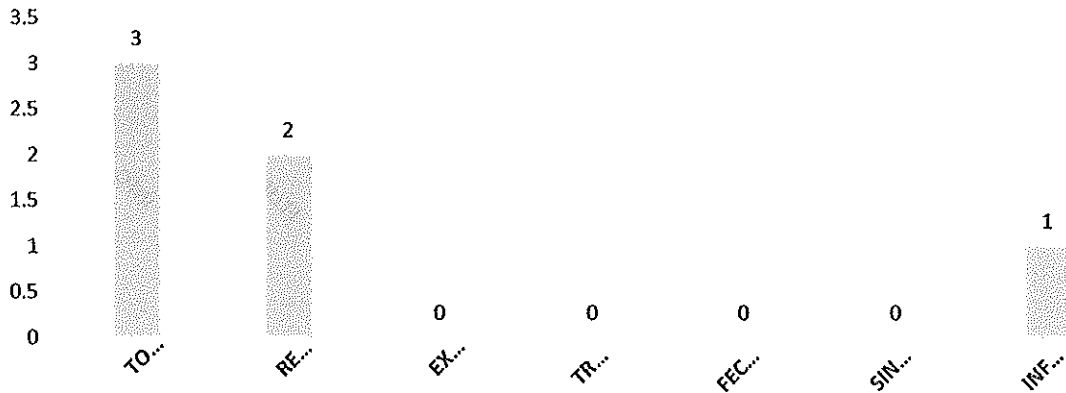
TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA



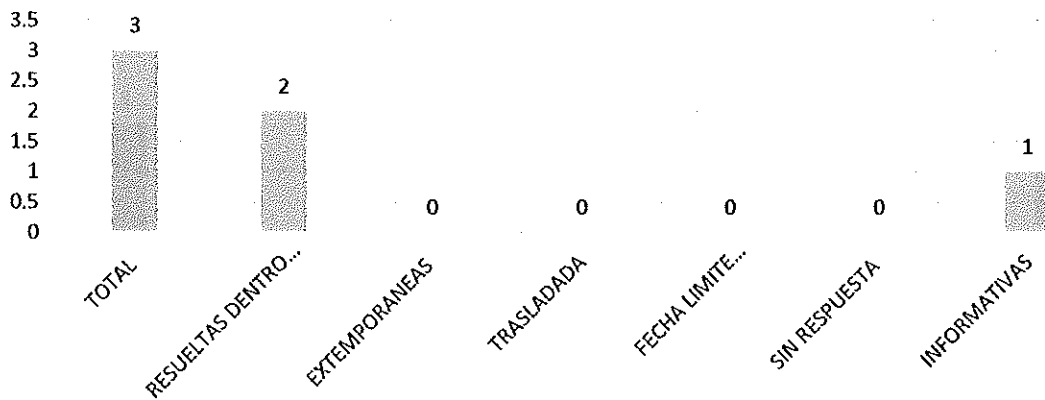
DIRECCIÓN FINANCIERA

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

TIPOLOGIA PQRSDF FINANCIERA



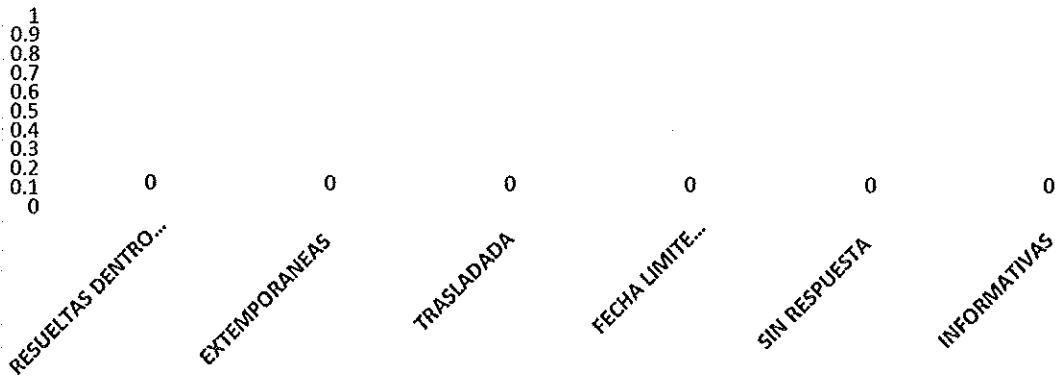
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



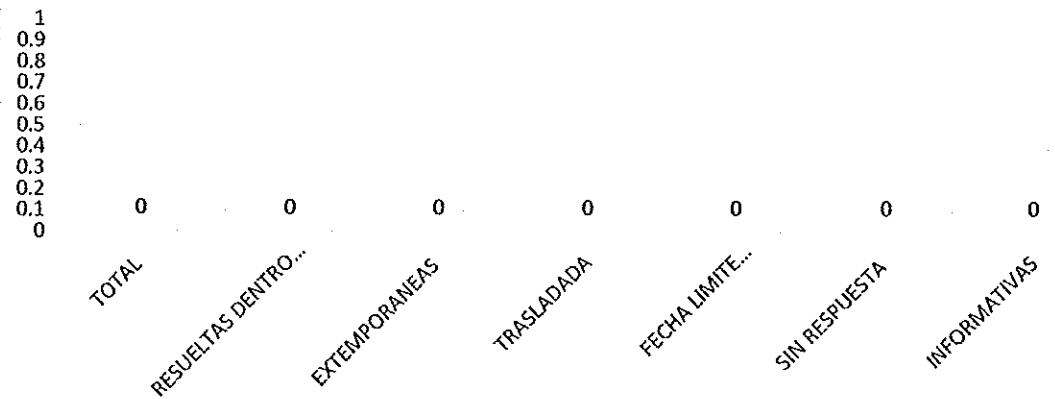
CONTROL INTERNO

El área de Control Interno; no recibió ninguna solicitud, ni Informativas.

TIPOLOGIA PQRSDF CONTROL INTERNO

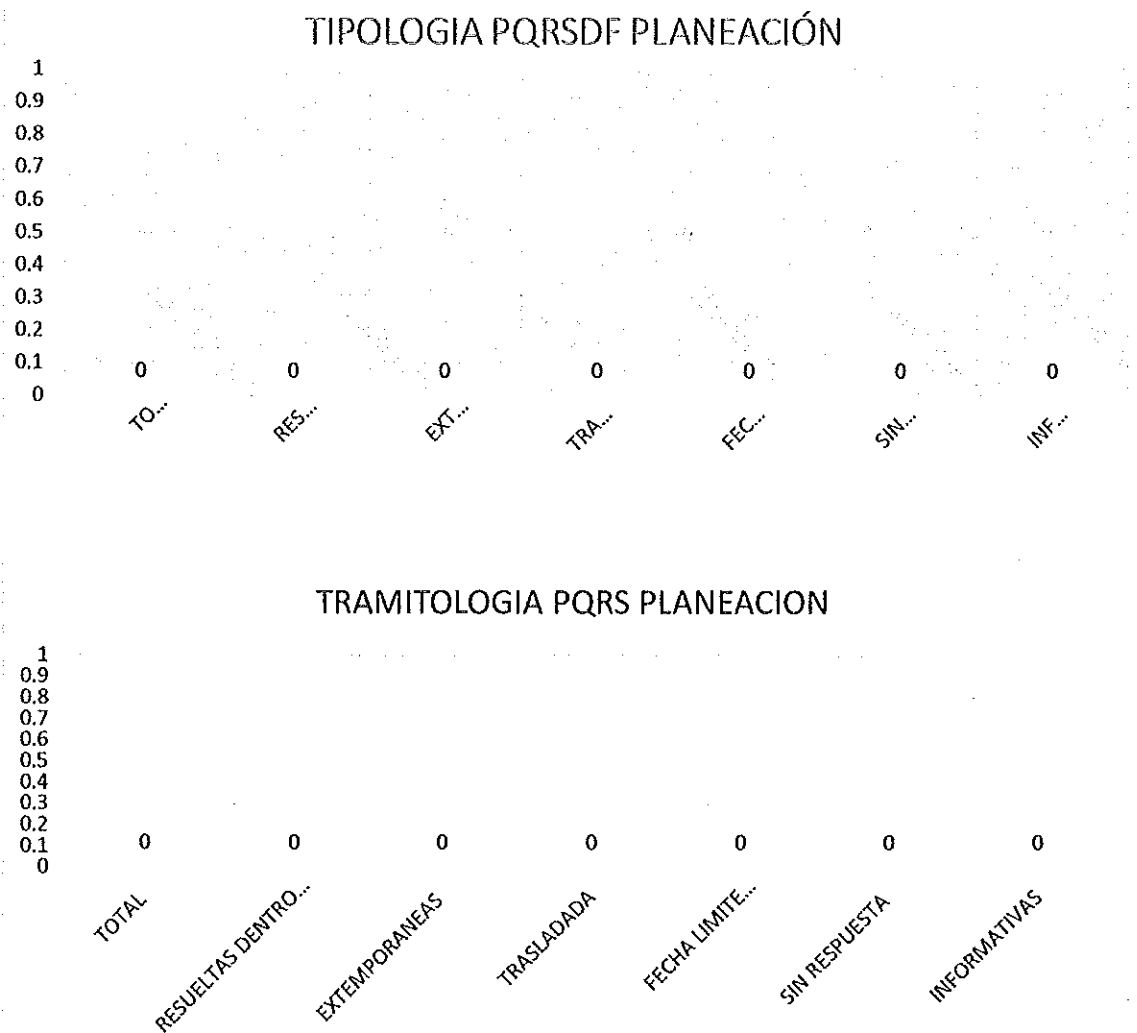


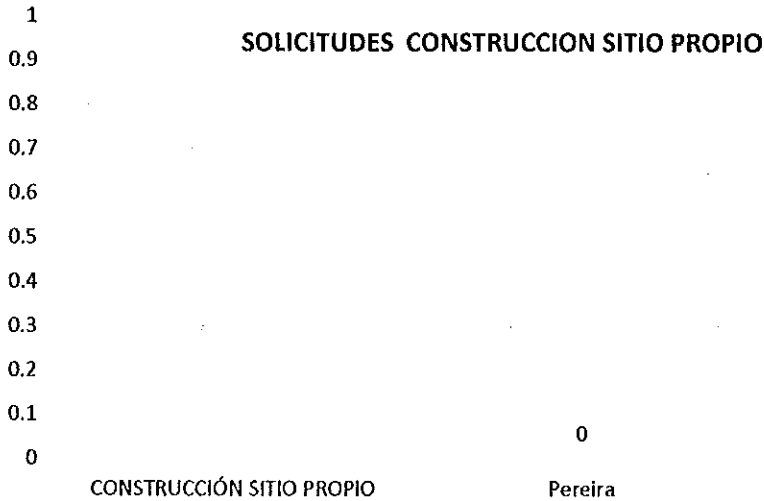
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



PLANEACIÓN

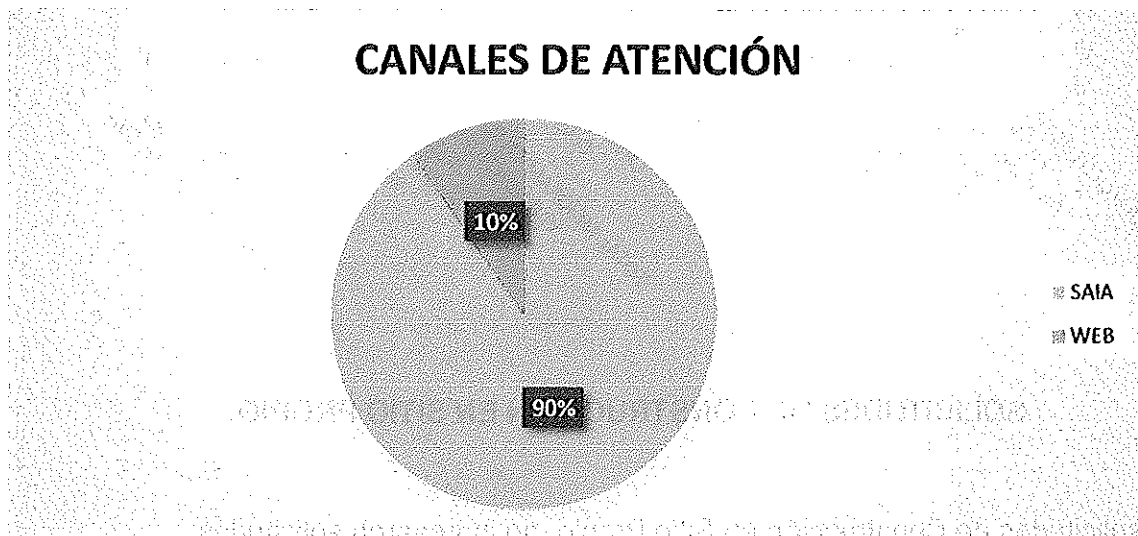
El área de Planeación, no recibió solicitudes, ni Informativas.

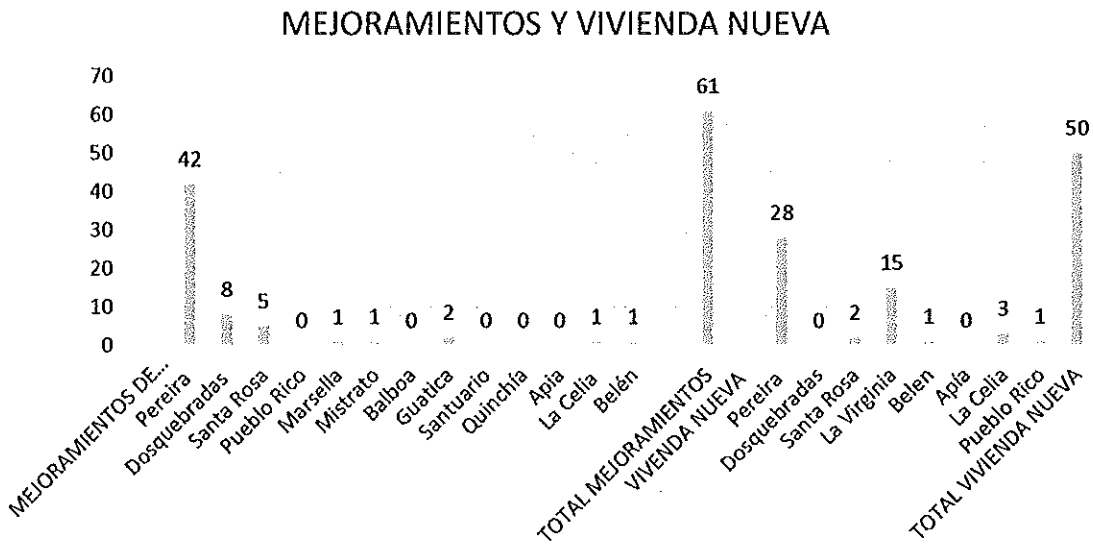
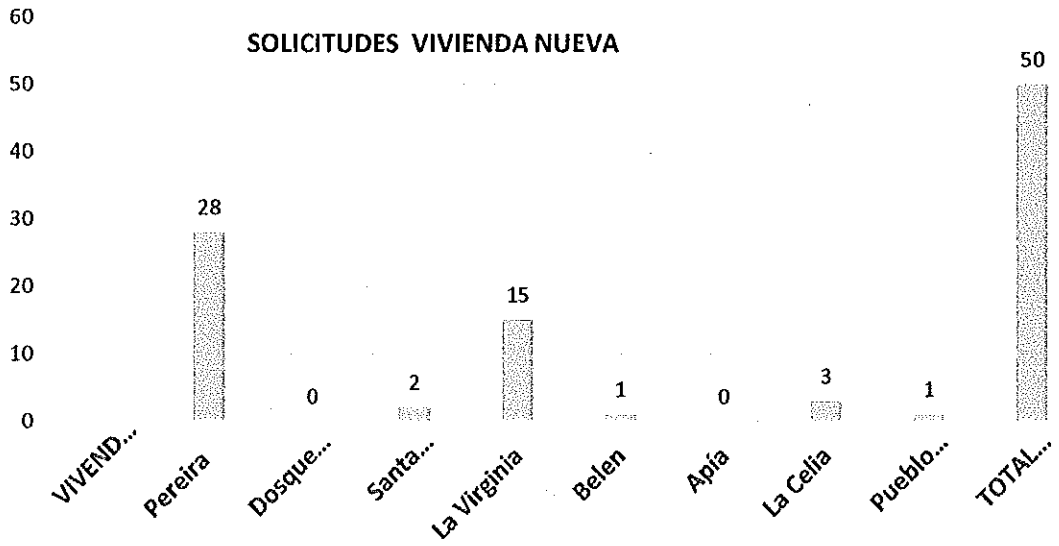




CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 15 y por SAIA 139.

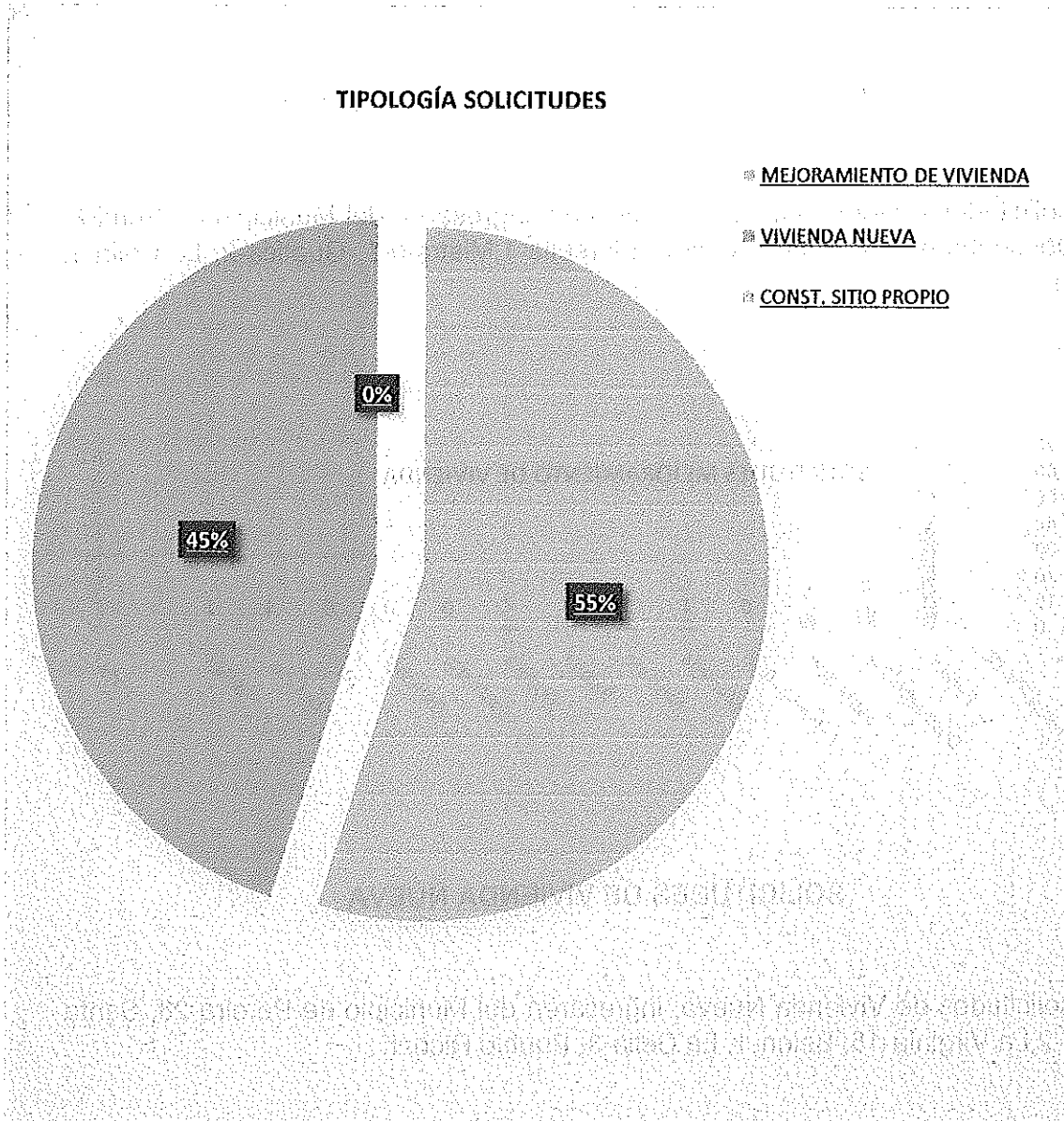




SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, no ingresaron solicitudes.

TIPOLOGÍA SOLICITUDES



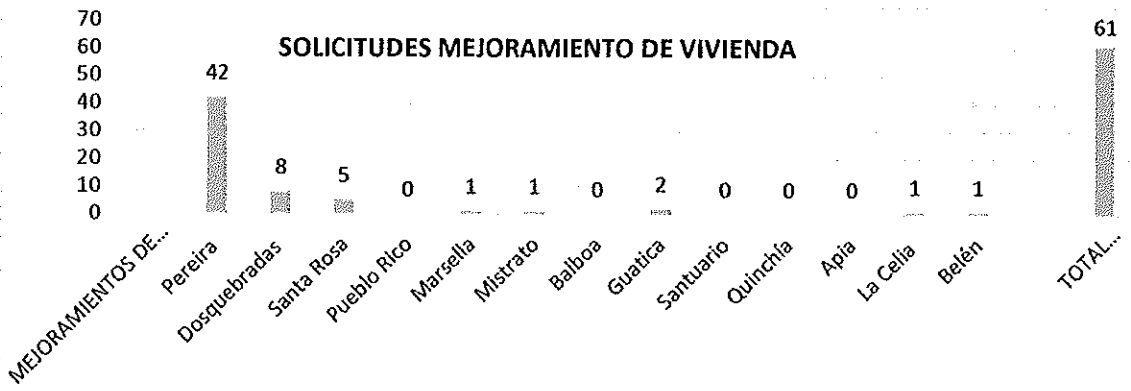
SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Marsella, Mistrato, Guatica, La Celia, Belen, La Virginia, y Pueblo Rico.



SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-42, Dosquebradas-8., Santa Rosa-5, Marsella-1,Mistrato-1, Guatica-2, La Celia-1, Belen-1.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira-28, Santa Rosa-2,La Virginia-15, Belen-1, La Celia-3, Pueblo Rico-1.

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



RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE MARZO 2021

Quedaron 23 solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de Marzo de 2021.


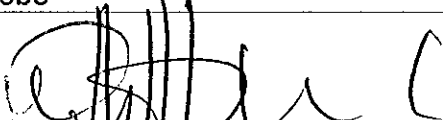
Para el mes de febrero de 2021, habían quedado 7 peticiones que ya fueron resueltas.

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE MARZO 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
2097	PATRICIA ELENA ZAMORA	Derecho de Petición
2086	MARITZA PUCHE MONTES	Derecho de Petición
2088	JUZGADO PROMISCOUO MPAL-PUEBLO RICO	Derecho de Petición
2089	JENNY PAULIN AMAYA MOLINA	Derecho de Petición
2053	ERICK SEBASTIAN FACUNDO QUINTERO	Petición
2054	LINA MARCELA VINASCO	Petición
2061	ALEJANDRA MIRA MONTOYA	Petición
2064	OLGA LUCIA RUIZ CASTAÑEDA	Derecho de Petición
2050	CARMEN ELISA CARDONA HENAO	Derecho de Petición
2043	ANA MARIA VILLEGAS RAMIREZ	Petición
2041	SANDRA MILENA GALLEGO O.	Petición
2042	SANDRA MILENA GALLEGO O.	Petición
2039	LUIS EDUARDO GONZALEZ MEJIA	Petición
2040	RAMON ELIAS SANCHEZ SANCHEZ	Petición
2011	VICTOR HUGO ZAPATA CARDENAS	Petición
1978	LUZ PIEDAD GARCIA CASTAÑO	Petición
1985	YOVANNY QUEVEDO	Derecho de Petición
1976	MARIA GEORGINA CORDOBA HERRERA	Derecho de Petición
1969	LUIS ALBERTO CASTRO QUINTERO	Derecho de Petición
1970	EDIER SADY MORENO LOPEZ	Petición
1971	OSCAR LEON CARDONA GUDELO	Petición

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

1964	VHZ INGENIERIA S.A.S	Petición
1963	TERESA DE JESUS MONTOYA	Petición

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