


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

## INFORME JULIO

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

## EMPRESA DE DESARROLLO TERRITORIAL URBANO Y RURAL DE RISARALDA EDUR E.I.C.E.

**2021**

	<b>INFORMES PQRDSF</b>	 Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

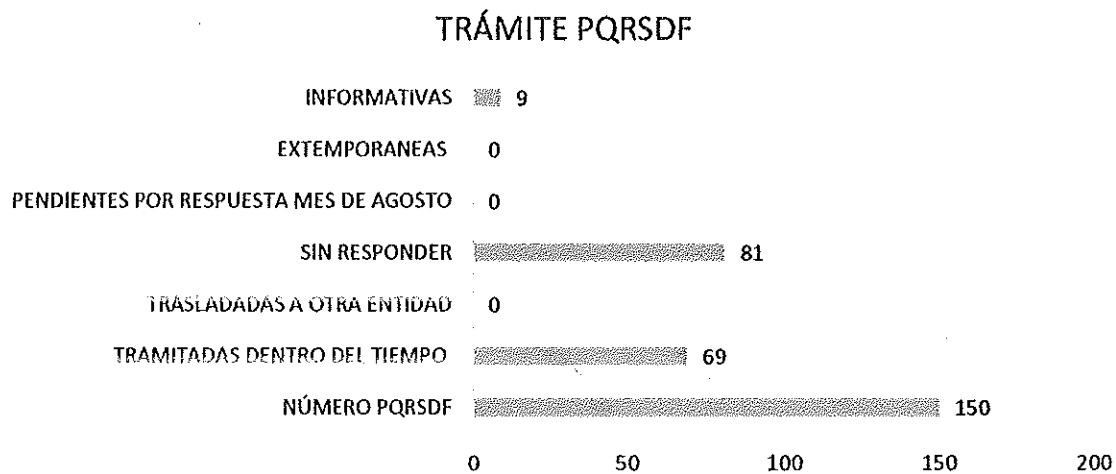
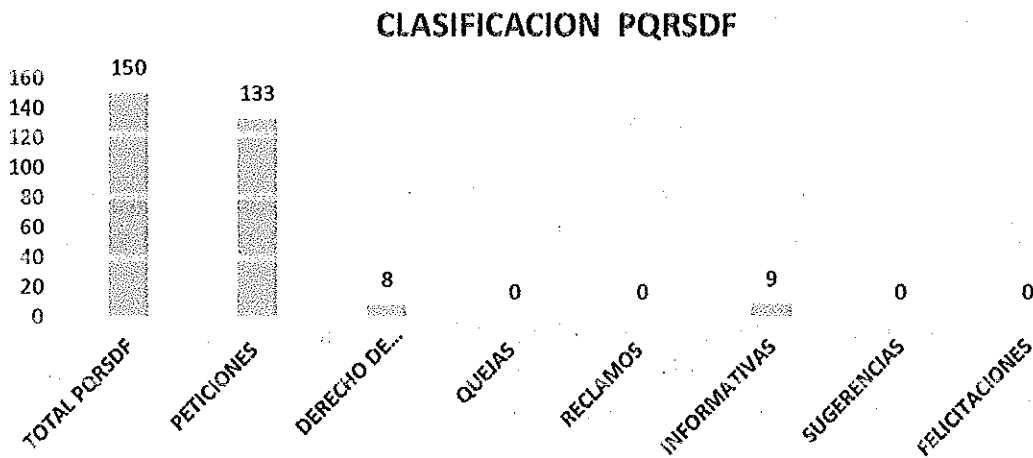
## PRESENTACION



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 Julio 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 JULIO- 2021 PQRDFS

Durante el mes de Julio de 2021, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 150 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 133; Derechos de Petición 8, Reclamos 0 Informativas 9, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de julio.



 <b>EDUR</b> Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda VERSIÓN: 01	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos FECHA: 12 / 2020
---	------------------------	---

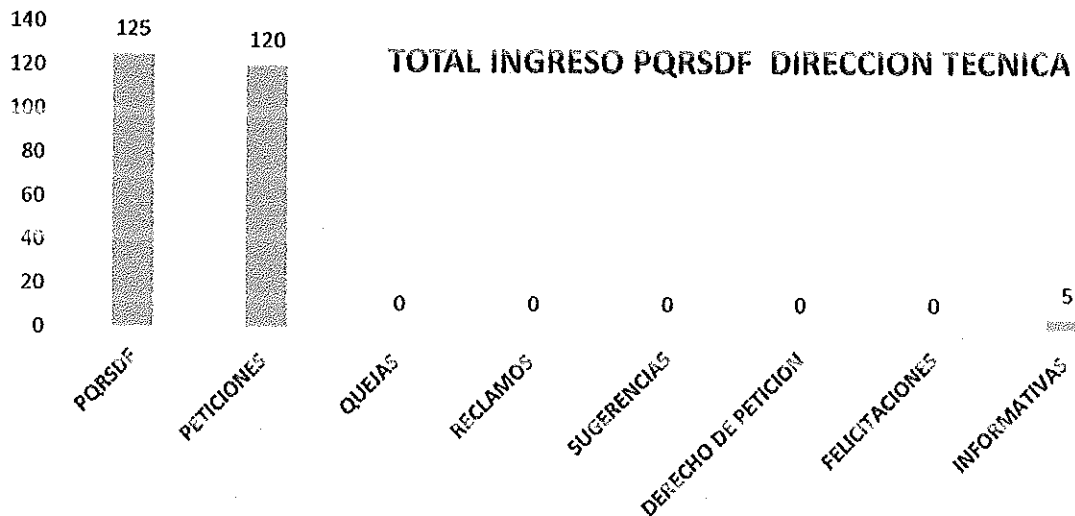
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **69** solicitudes; **68** Peticiones , **1- Derechos de Petición, 0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **81**, de las cuales fueron **65-** peticiones, **7-** Derechos de Petición, y **9-** Informativas, quedaron pendientes para agosto 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 PQRDSF según el trámite y tiempo de respuesta de cada uno de las áreas encargadas. Como lo muestran los siguientes Gráficos.

### DIRECCIÓN TÉCNICA

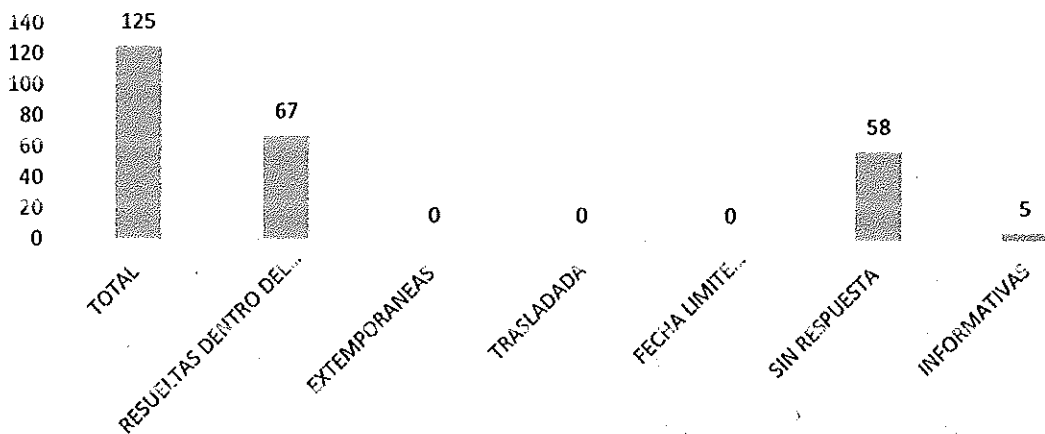
El área de la Dirección Técnica; recibió **125** Solicitudes, **120** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias y **5** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **67** solicitudes, **67** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **58**, que son **53-** peticiones. **0** Derecho de Petición en el mes de agosto de 2021, y **5** Informativas.



	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>CODIGO: GG-FOR-142</b>	<b>FECHA: 10 / 2020</b>

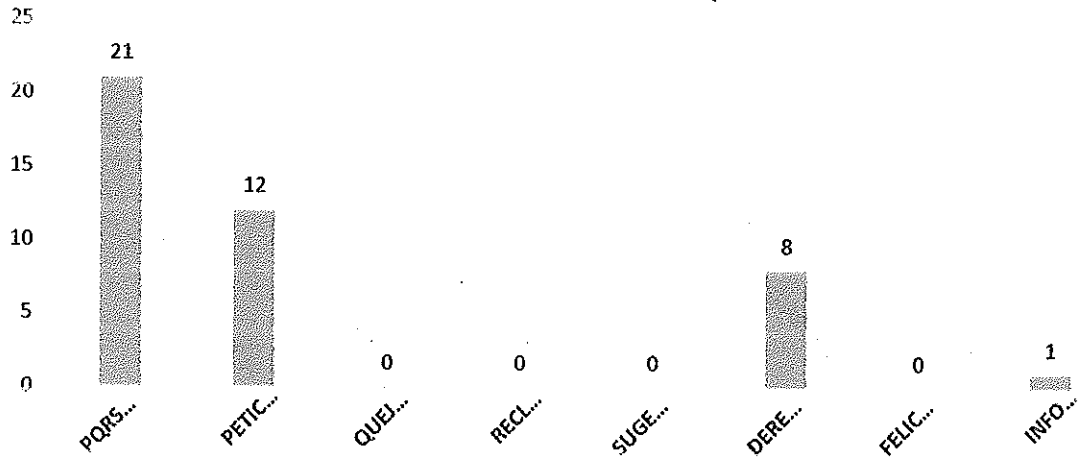
### TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



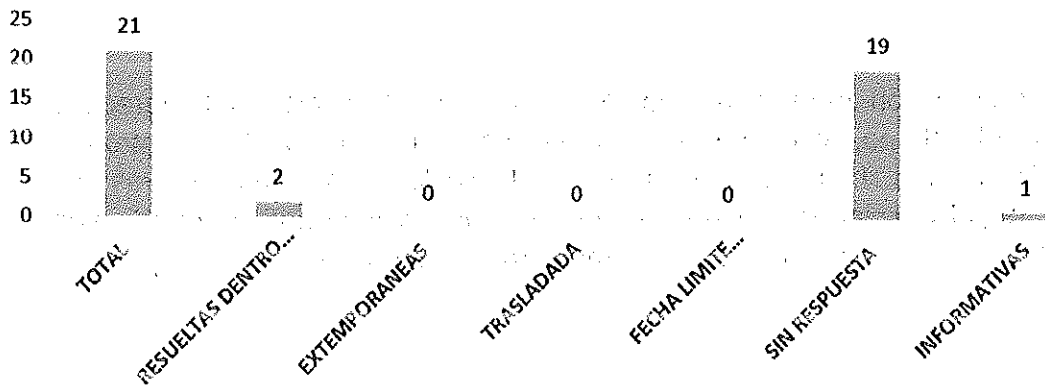
### DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 21 Solicitudes, 12 Peticiones, 8 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 2 Peticiones, 1 - Derecho de Petición, 1- Reclamo, y 0 Informativas, sin respuesta- 19 ,11 peticiones, 7 Derechos de Petición, 1 Informativa, pendientes de respuesta en agosto de 2021 como lo muestra según gráfico.

**TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA**



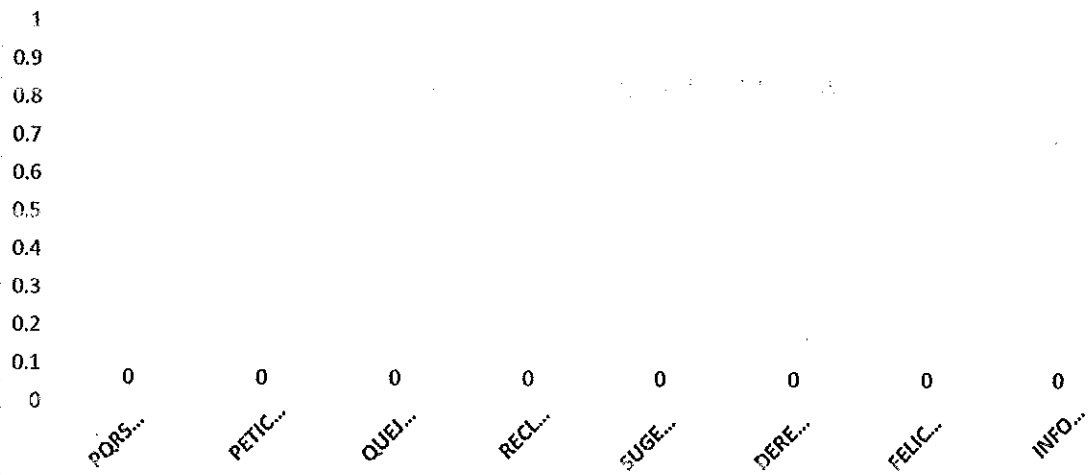
**TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA**



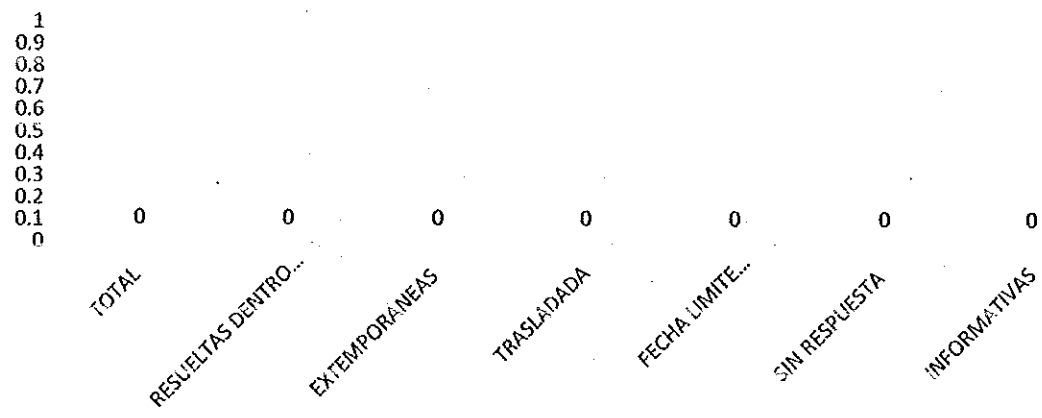
### GERENCIA

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

#### TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



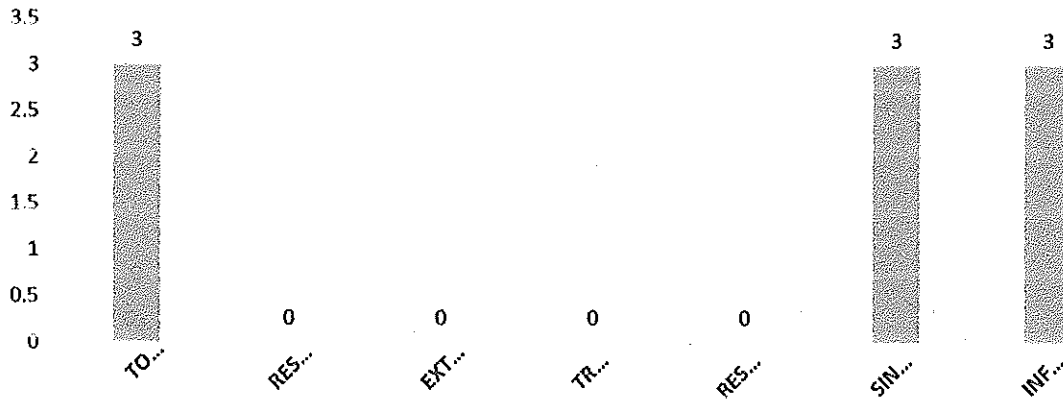
#### TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



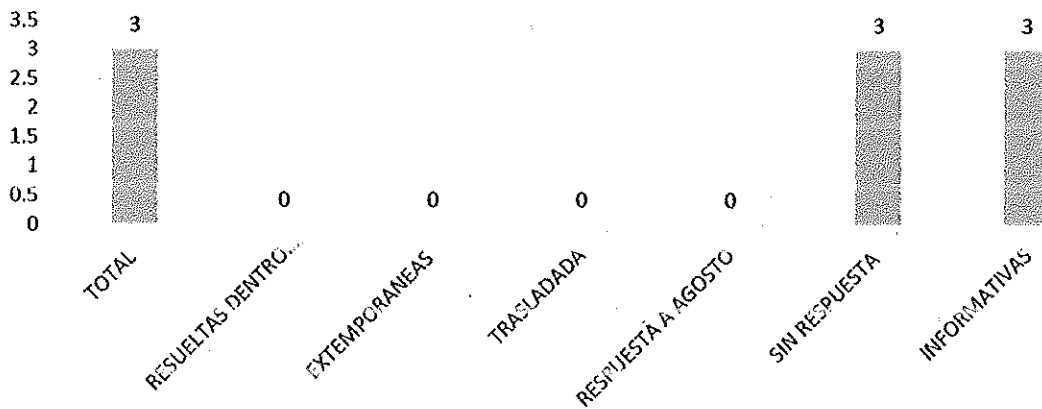
### DIRECCIÓN FINANCIERA



El área de la Dirección Financiera, recibió 3 solicitudes, 0 Peticiones, y 3 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0-Peticion, pendientes de respuesta en agosto de 2021, sin responder 0- petición , 3-informativas como lo muestra el gráfico.

#### INGRESO PQRSDF FINANCIERA



#### TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA

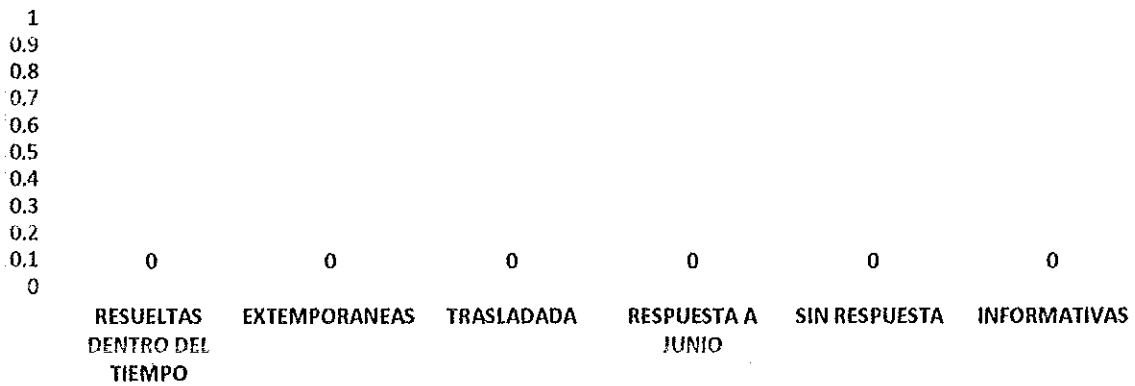


 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p>
<p>VERSION: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-112</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>

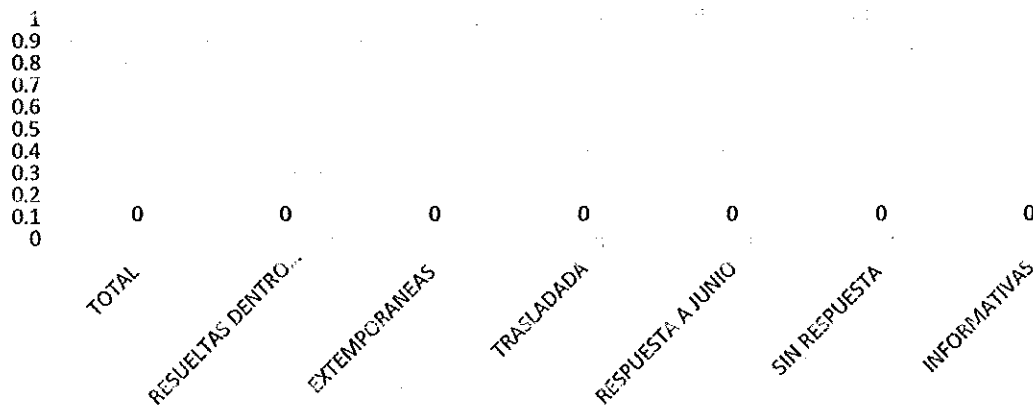
### CONTROL INTERNO

El área de Control Interno recibió 1 solicitud, Informativa- 1, sin respuesta – 1 petición, 1 informativa

#### INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO

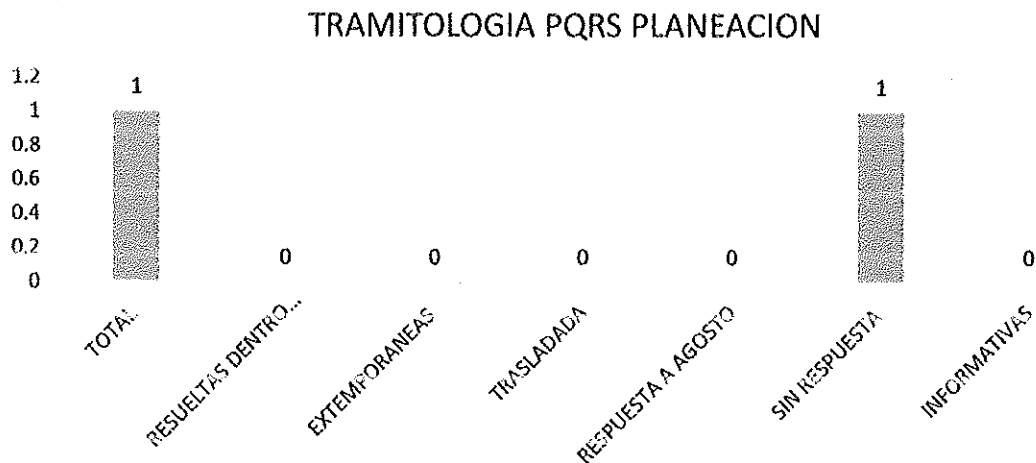
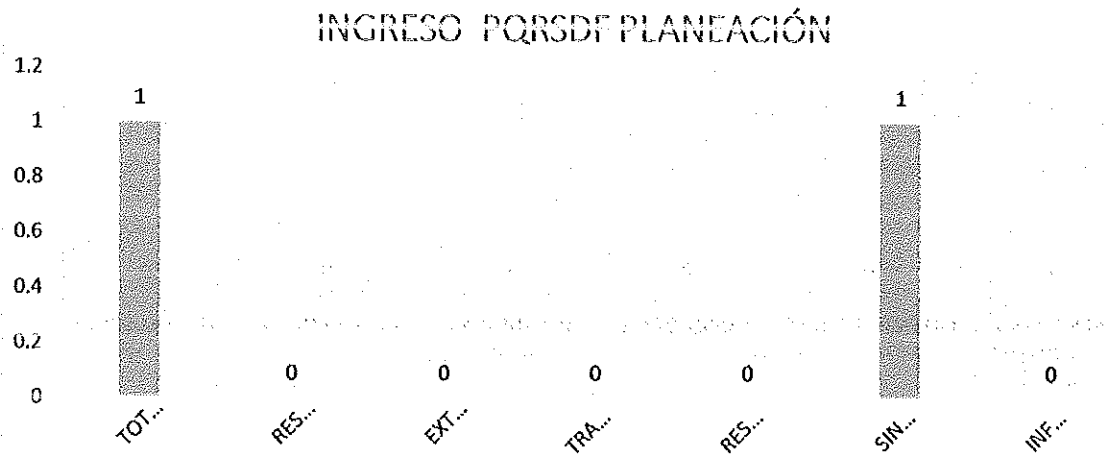


#### TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO

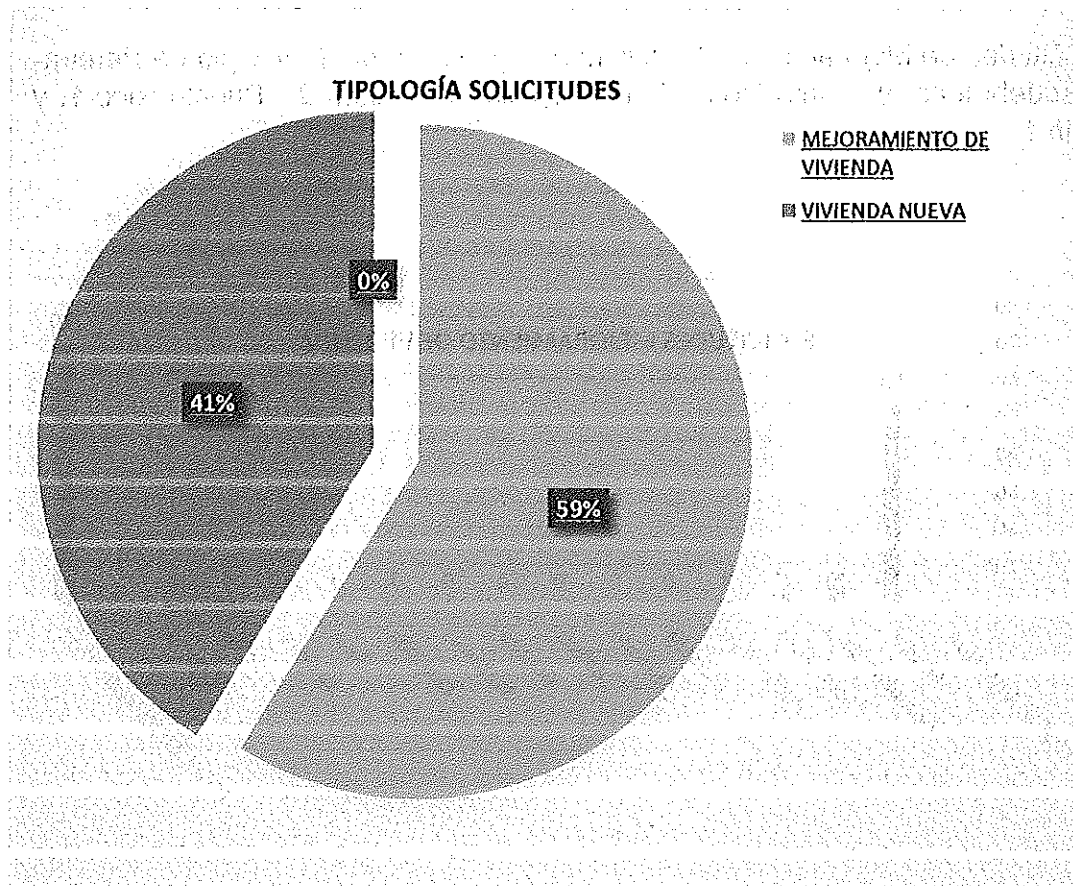


## PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 3 solicitudes, 2- Peticiones, 1 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 1- Petición, y pendientes sin respuesta -2 , siendo 1 petición y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.



## TIPOLOGÍA SOLICITUDES

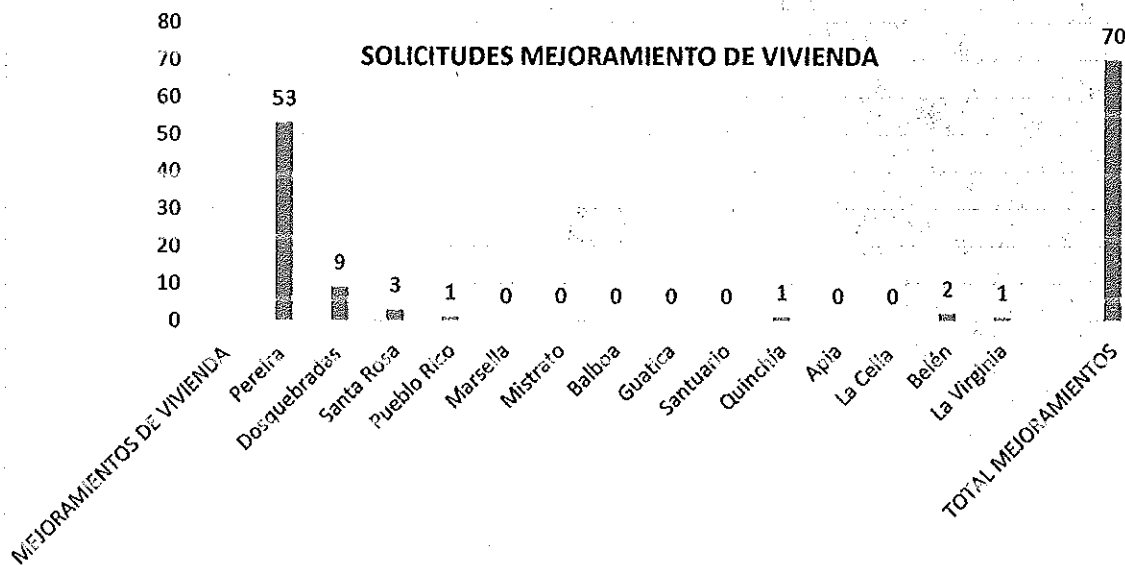


## SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Quinchía, La Virginia, Belen, Pueblo Rico.

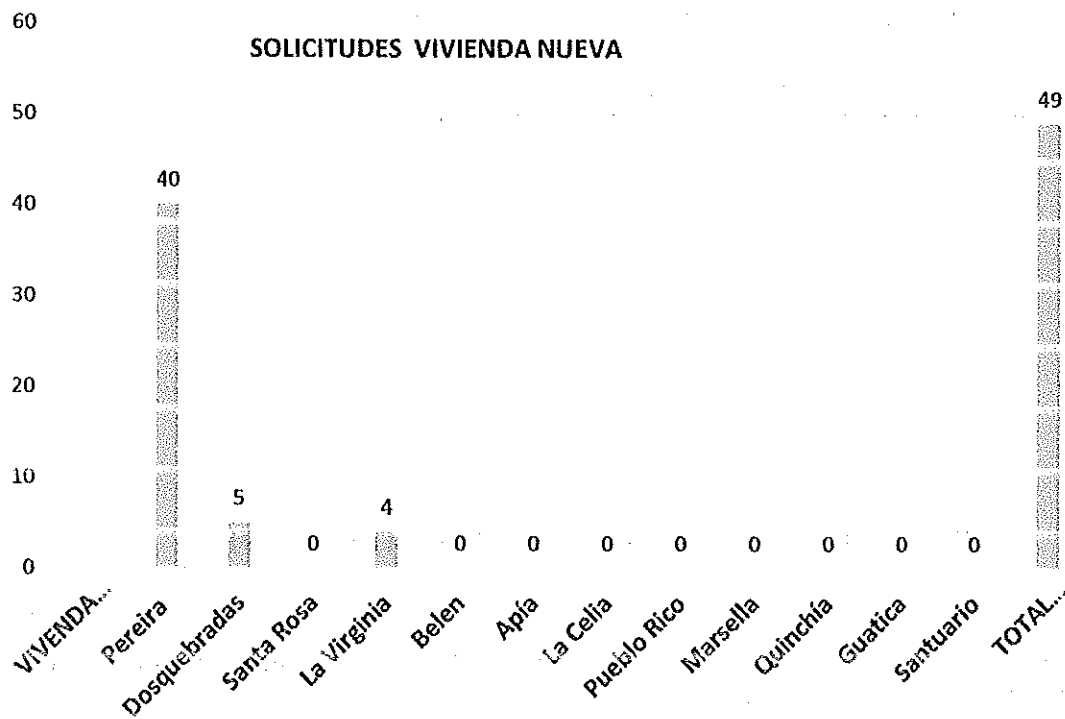
## SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- 53, Dosquebradas -9, Santa Rosa- 3, La Virginia- 1, Belen- 2, Pueblo Rico-1, y Quinchia 1.

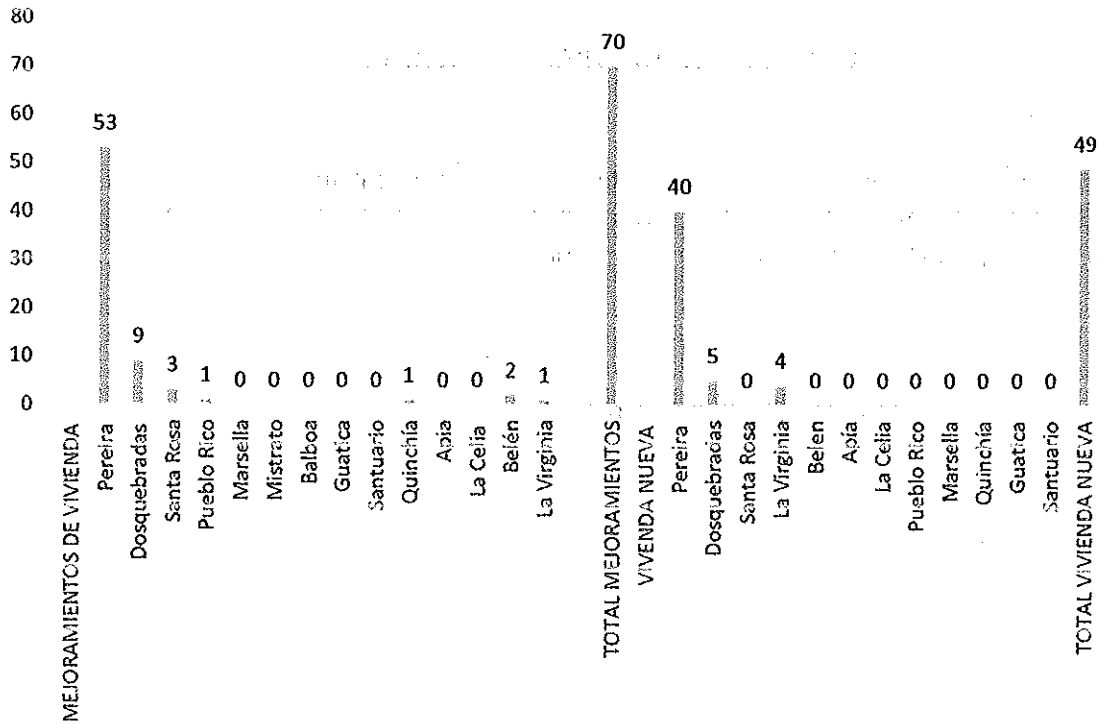


### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira- 40, Dosquebradas- 5, Santa Rosa- 0, Guatica-0, Quinchía-0, La Virginia-4, Belen- 0, Pueblo Rico-0, Marsella-0, Apía-0, y Santuario-0.

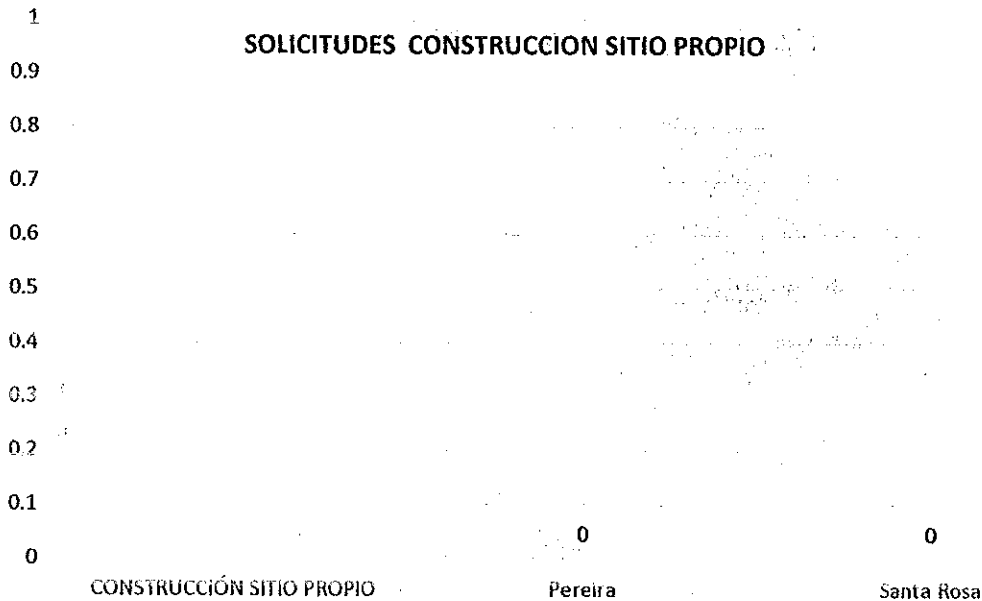


### MEJORAMIENTOS Y VIVIENDA NUEVA



### SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

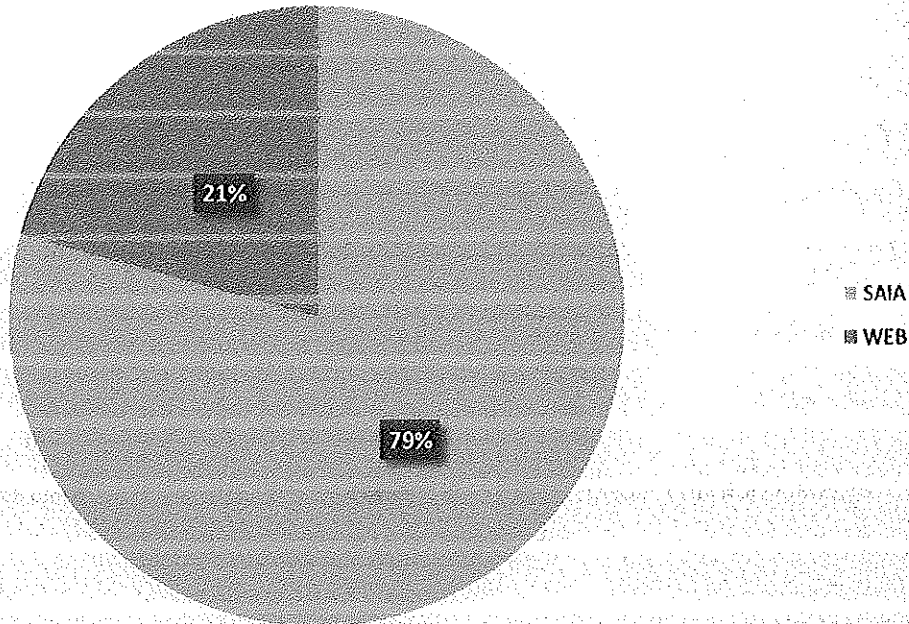
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio no ingresaron este mes, ingreso -0 solicitud del Municipio de Pereira.



### 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 31 y por SAIA 119.

## CANALES DE ATENCIÓN



### RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE JULIO 2021



Quedaron **20** solicitudes entre Peticiones y Derechos de Petición pendientes para el mes de julio de 2021, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo.

	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 17/2020

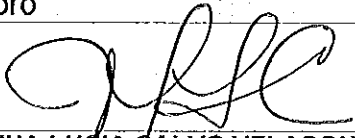
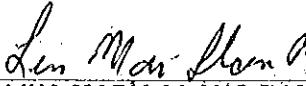
Para el mes de agosto de 2021, quedan 23 peticiones pendientes de respuesta.

### RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE AGOSTO 2021

RADICADO	NOMBRE	TIPO DE SOLICITUD
2654	JOHN FREDY MONTOYA PULGARIN	
2659	MAURICIO ALBERTO SOSSA G.- PROCURADURIA	Derecho de Petición
2650	FLOR DE MARIA CORTES	Peticion
2644	ALONSO MARULANDA HENAO	Peticion
2645	JORGE HUMBERTO LOPEZ AGUIRRE	Derecho de Petición
2651	JOSE ENOC GALLEGO C.	Derecho de Petición
2637	INGRID CÁRDENAS VARGAS- CONTRALORIA	Peticion
2639	LUIS ARTURO USUGA	Peticion
2617	JOSE ANTONIO GARCIA D	Derecho de Petición
2615	NATALIA MERCHAN VALENCIA	Peticion
2612	JUNTA COMUNAL LA RAQUELITA	Peticion
2595	MARIA VICTORIA QUINTANA ARISTIZABAL	Peticion
2584	VICTOR HUGO ZAPATA CARDENAS	Derecho de Petición
2586	WILFREDO JOHANY HERRERA	Peticion
2577	PATRICIA ELENA ZAMORA BLANDON	Peticion
2574	ROY JAVER BERMUDEZ J	Peticion
2573	LUIS CARLOS LOPEZ HERRERA	Derecho de Petición
2563	ALEXANDER OSPINA BUITRAGO	Peticion
2566	JOSE LEON CORREA PEREZ	Peticion
2553	JOSE ANFRED ARCILA	Peticion
2556	BERTHA GLADIS CORTEZ	Peticion

 <b>EDUR</b> Entidad de Desarrollo Urbano y Planeación	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CÓDIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

2543	<b>DIEGO FRANCO BARCO</b>	Petición
2541	<b>MARGARITA MARIA COSSIO A.</b>	Derecho de Petición

Elaboró	Aprobó
	
<b>MARTHA LUCÍA CALVO VELASQUEZ</b> Secretaria Ejecutiva de Gerencia	<b>LINA MARIA LLANO RAMIREZ</b> Directora Administrativa y Financiera