


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

INFORME AGOSTO 2023

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

2023

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

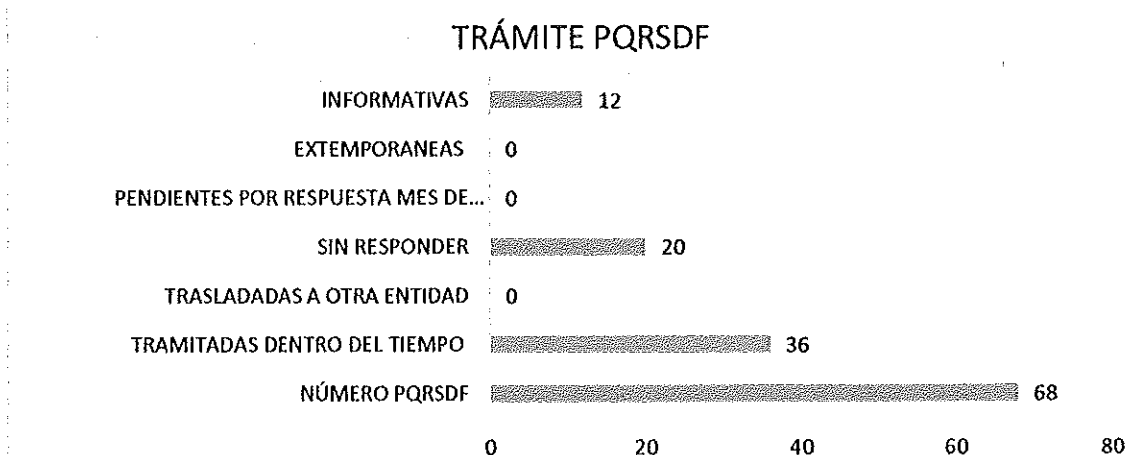
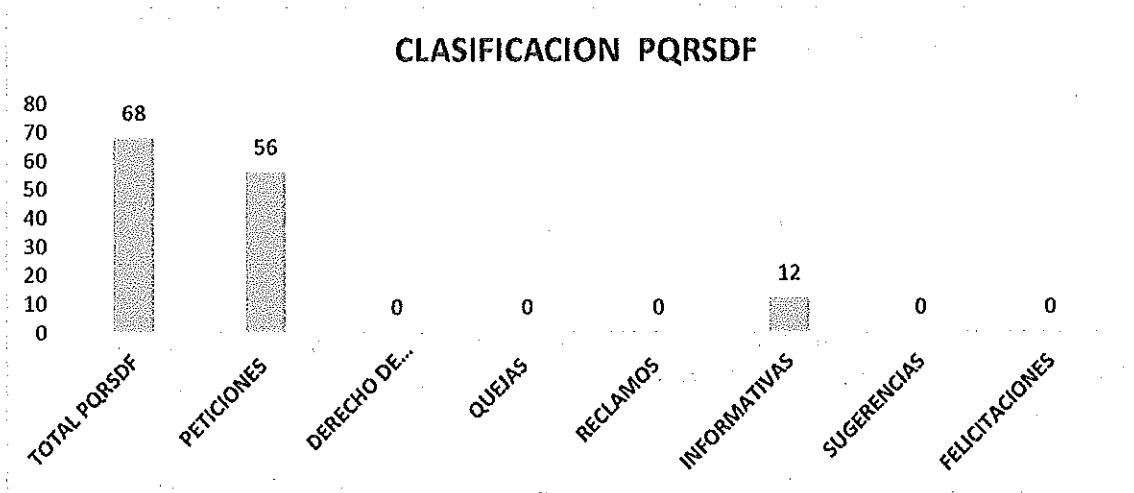
PRESENTACION



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 Agosto de 2023.

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 AGOSTO - 2023 PQRSDF

Durante el mes de Agosto de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **68** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **56**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **12**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Agosto de 2023.



 EDUR <small>Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</small>	INFORMES PQRSDF	 <small>Gobernación de</small> RISARALDA <small>Sentimiento de Todos</small>
<small>VERSIÓN: 01</small>	<small>CODIGO: GG-FOR-142</small>	<small>FECHA: 10 / 2020</small>

Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **36** solicitudes; **36**- Peticiones , **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **20**, de las cuales fueron **20** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **12** Informativas, quedaron pendientes para Septiembre de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **23** vivienda nueva **9**, y construcción en sitio propio **0** 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 **32** Solicitudes, **32** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **0** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **26** solicitudes, **26** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **6** solicitudes, que son **6** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Septiembre de 2023, y **0** Informativas.



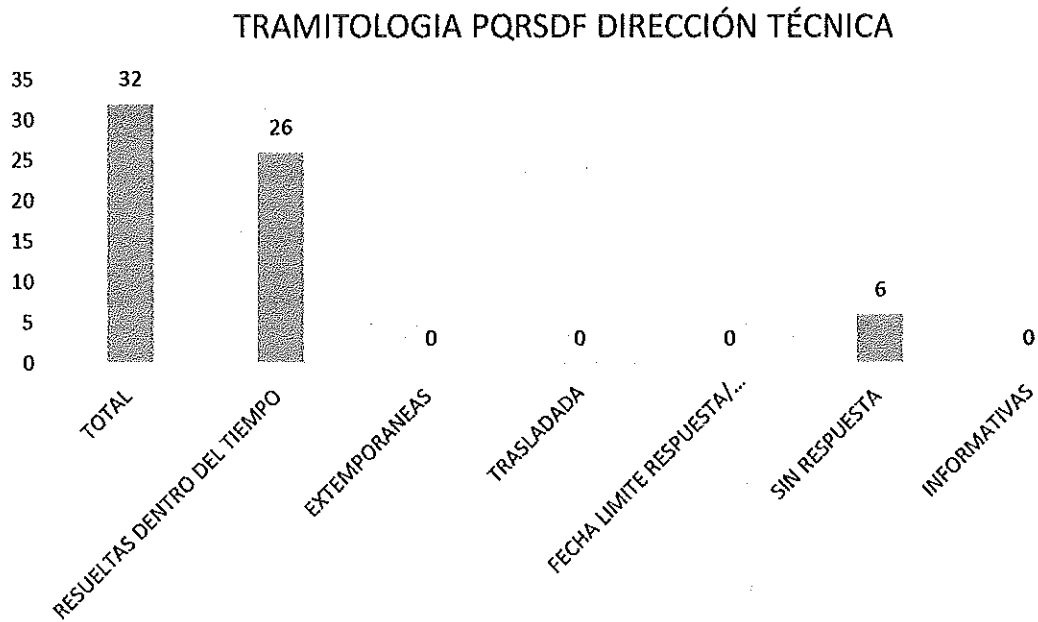
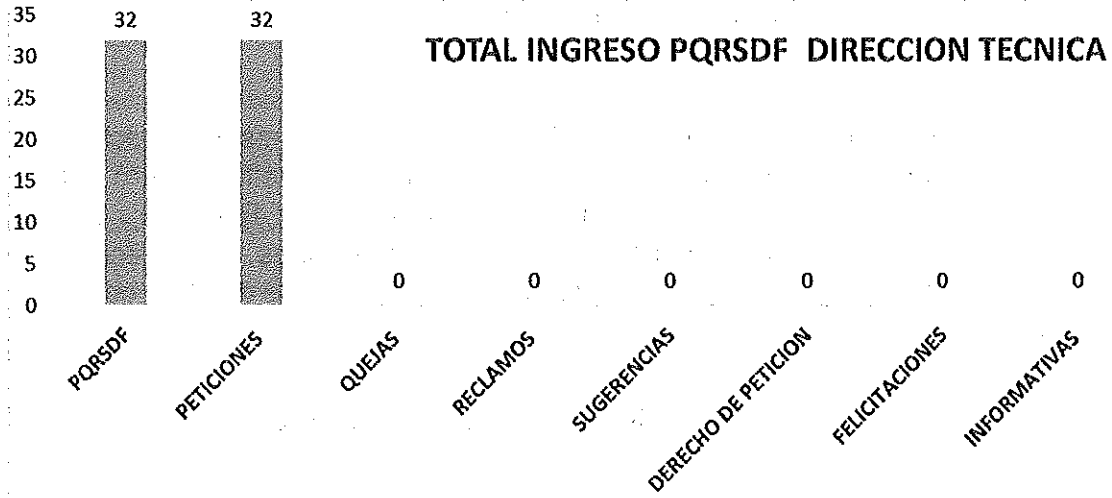
INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

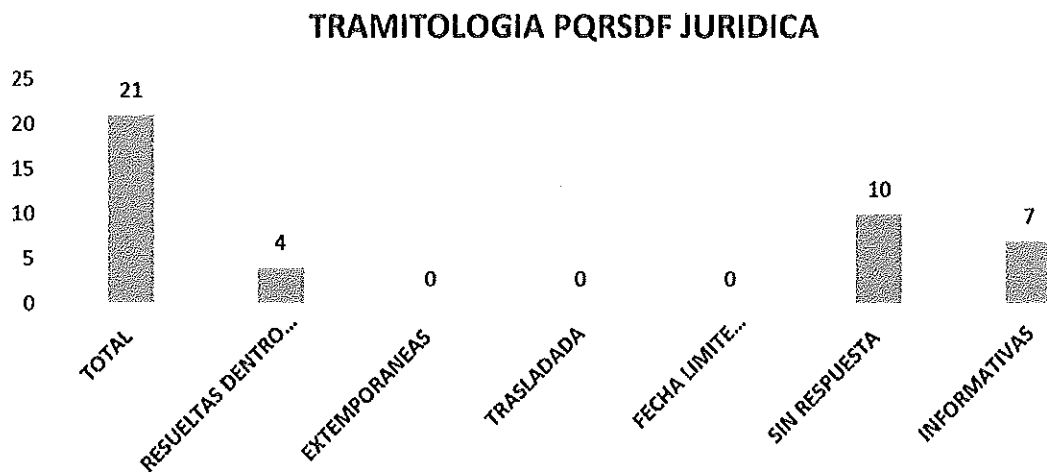
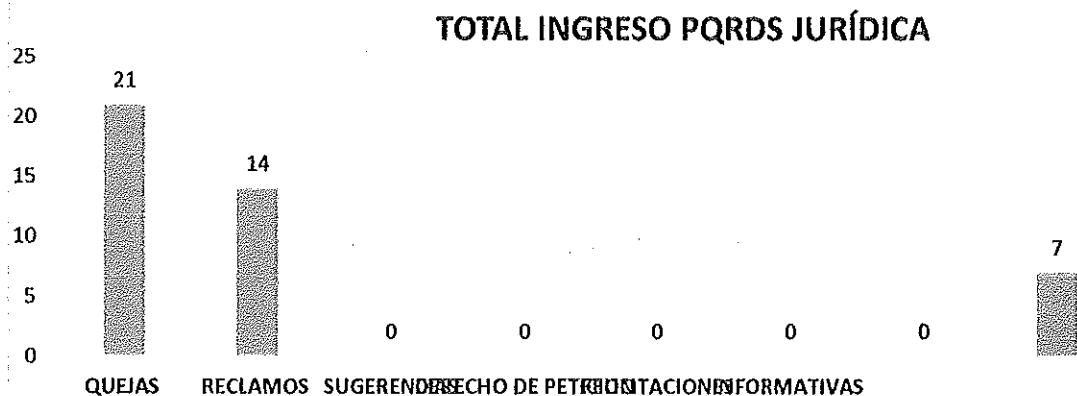
CODIGO: GG-FOR-112

FECHA: 10 / 2020



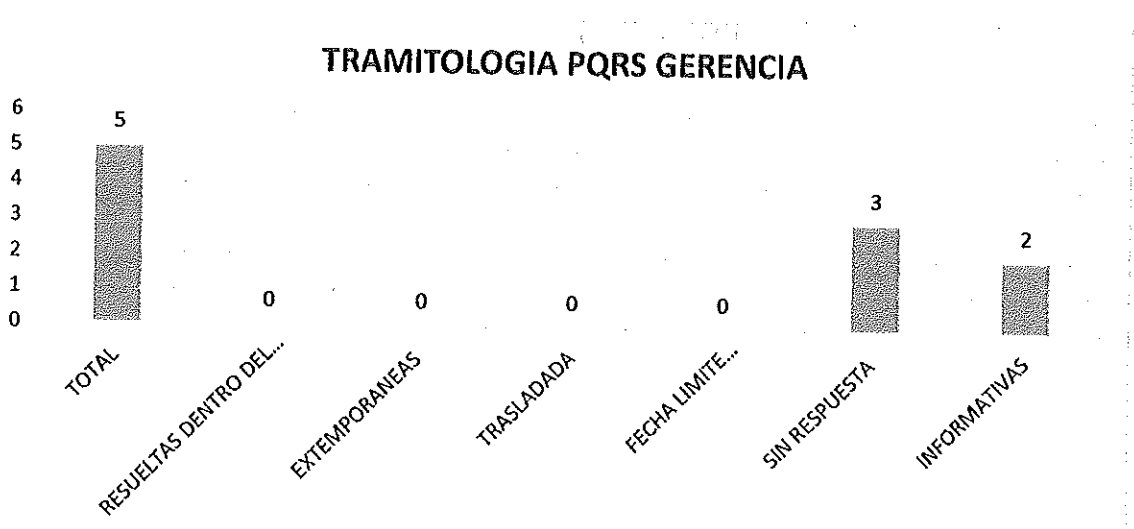
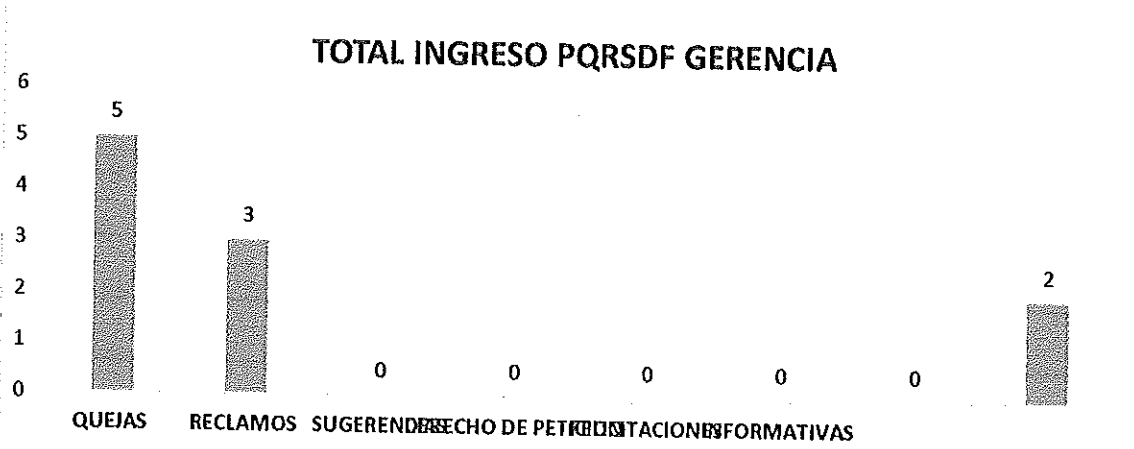
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **21** Solicitudes, **14** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **7** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **4** solicitudes, **4** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **7** Informativas, sin respuesta- quedaron **10** solicitudes, **10** peticiones, **0** Derechos de Petición, **7** Informativas, pendientes de respuesta en Septiembre de 2023 como lo muestra según gráfico



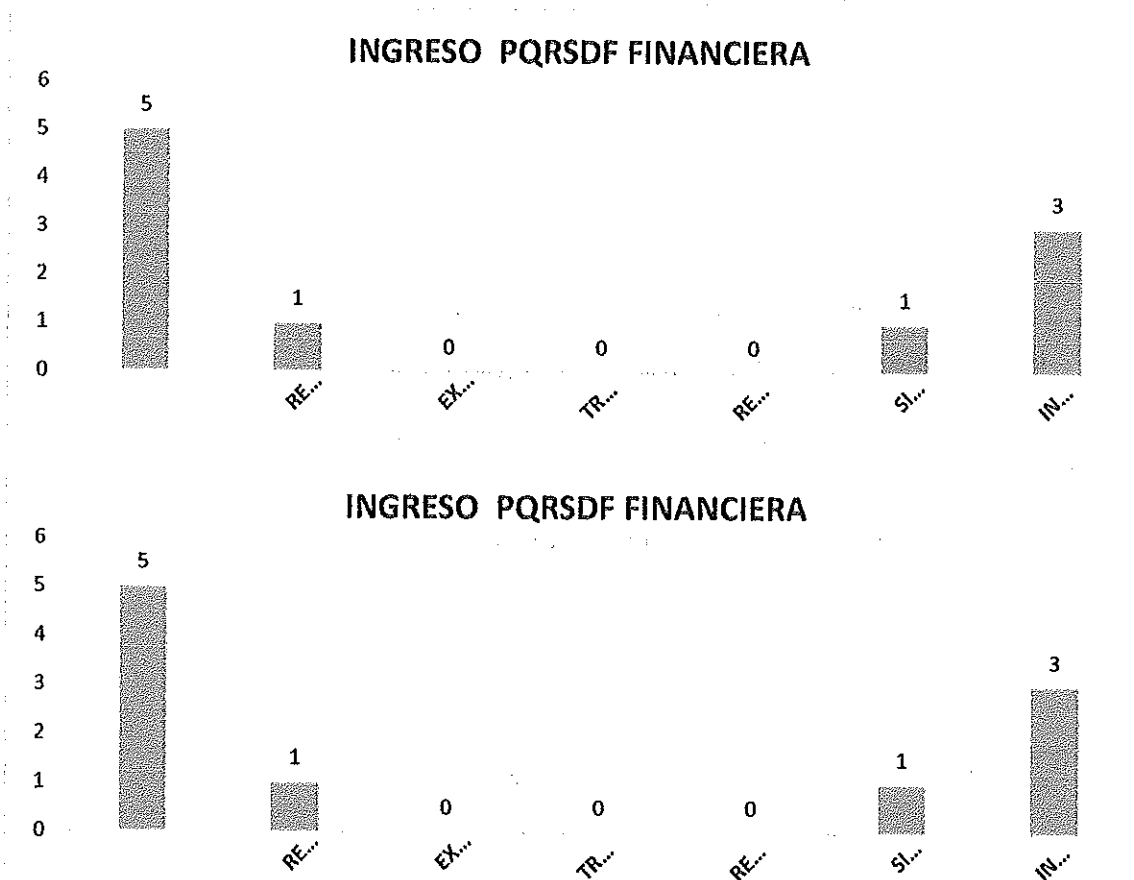
GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso 5 Solicitudes, 3 petición 0 Derecho de Petición y 2-Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Septiembre de 2023, sin respuesta 3 peticiones, 0 Derecho de Petición, y 2 Informativas como lo muestra según gráfico.



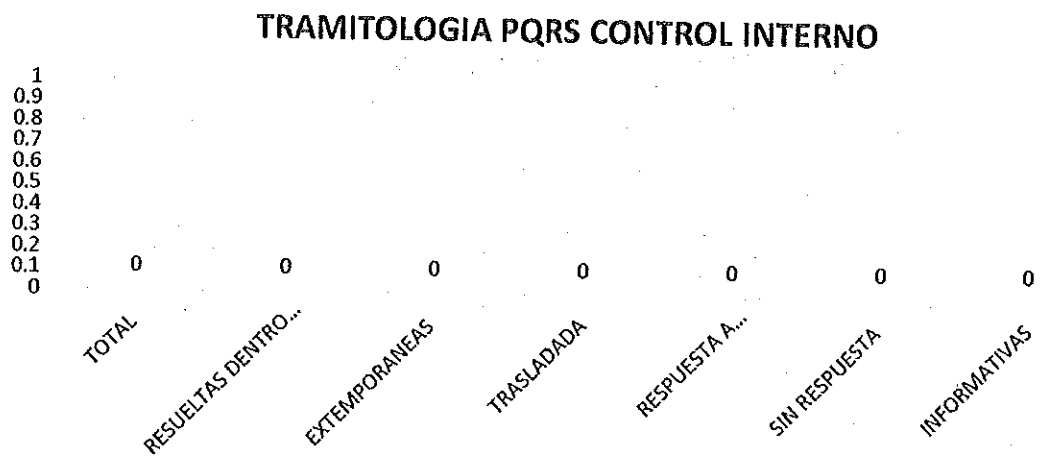
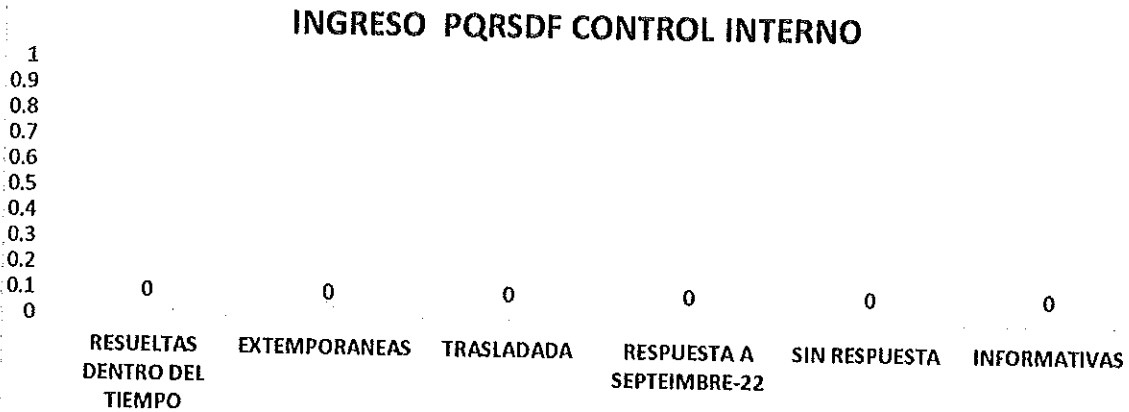
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 5 solicitudes, 2 Peticiones, y 3 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 1 Peticion, pendientes de respuesta para Septiembre de 2023, sin responder 1 petición ,3 informativas como lo muestra el gráfico.



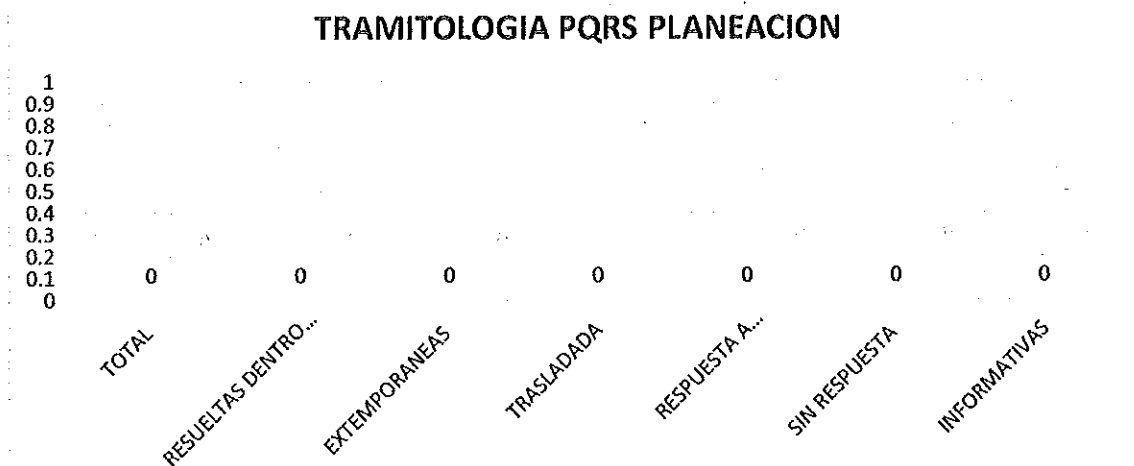
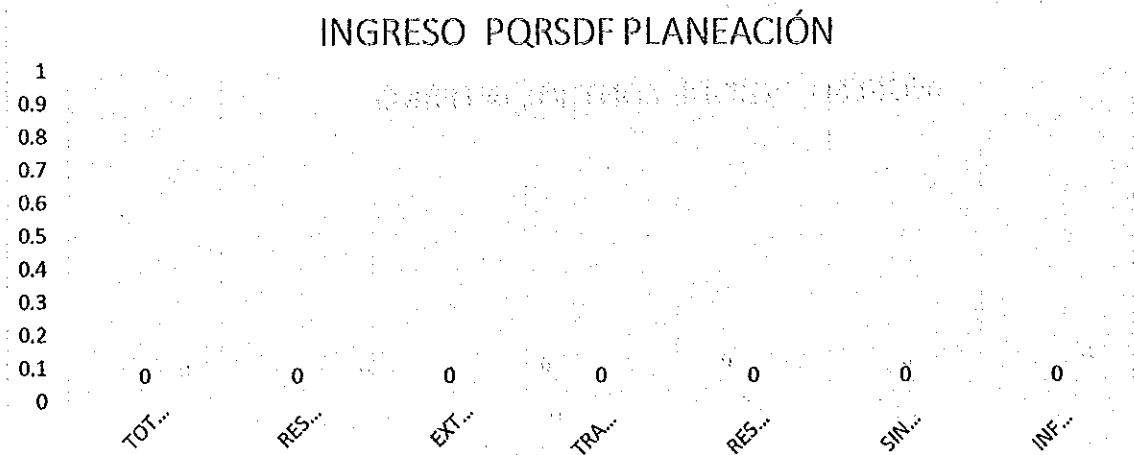
CONTROL INTERNO

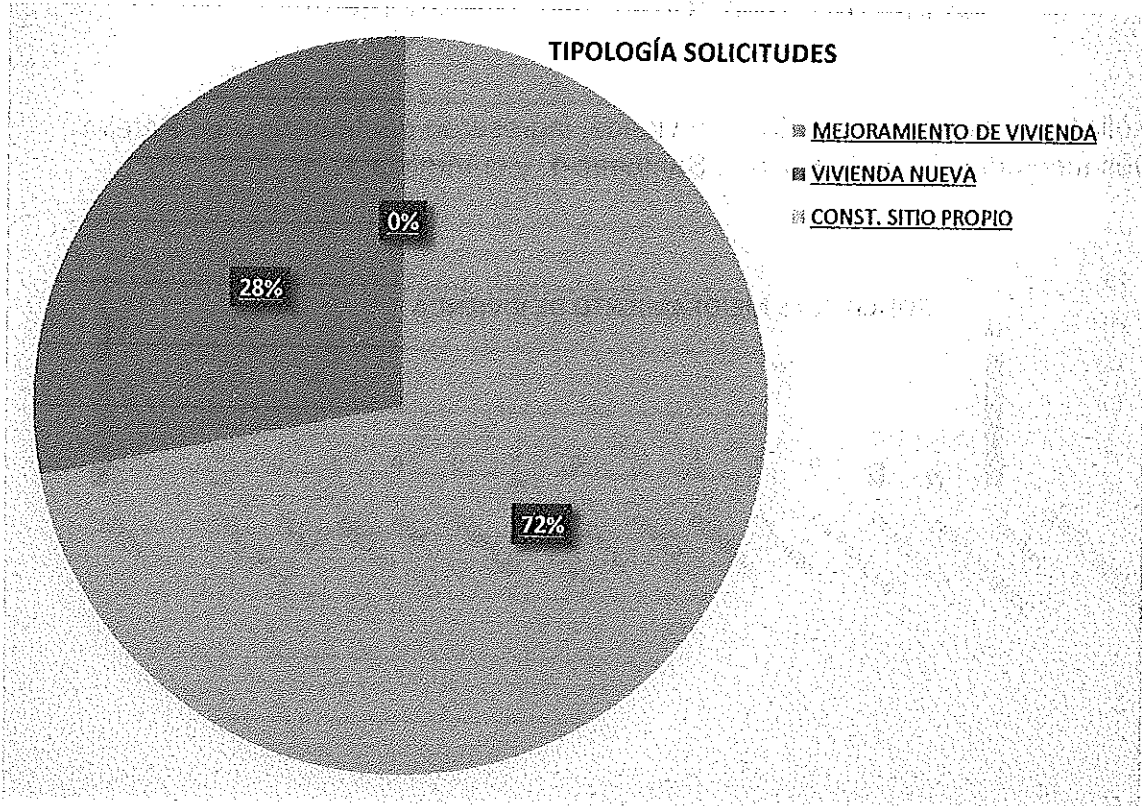
El área de Control Interno recibió 0 solicitud, 0 petición, Resuelta dentro del tiempo 0 Petición, Informativas 0, sin respuesta 0 petición, 0 informativa para el mes de Septiembre de 2023, como lo muestra el gráfico..



PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 0 solicitud, 0 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 0 peticiones, y 0 Informativa para el mes de Septiembre como lo muestra según gráfico.





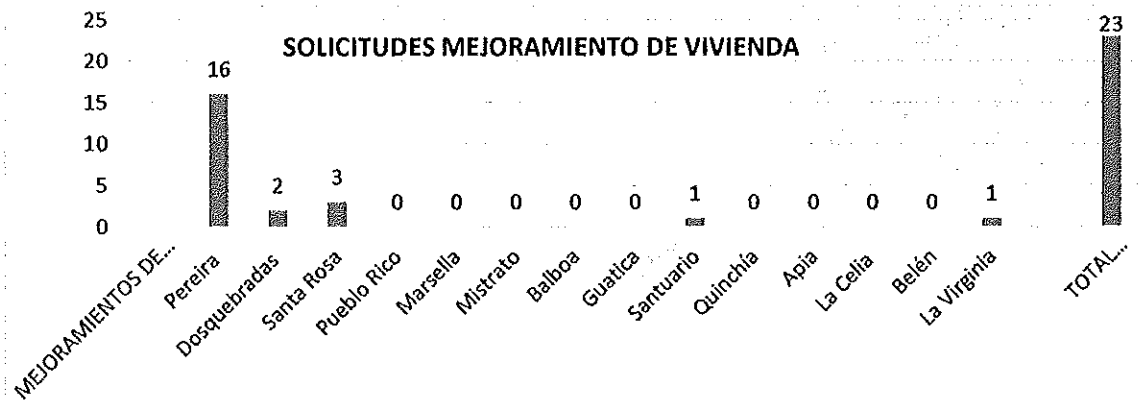
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, Apia, santuario y la Virginia.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-16, Dosquebradas 2, Santa Rosa 3, Santuario-1, y la Virginia-1.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 6, Dosquebradas 1, y la Virginia-2.



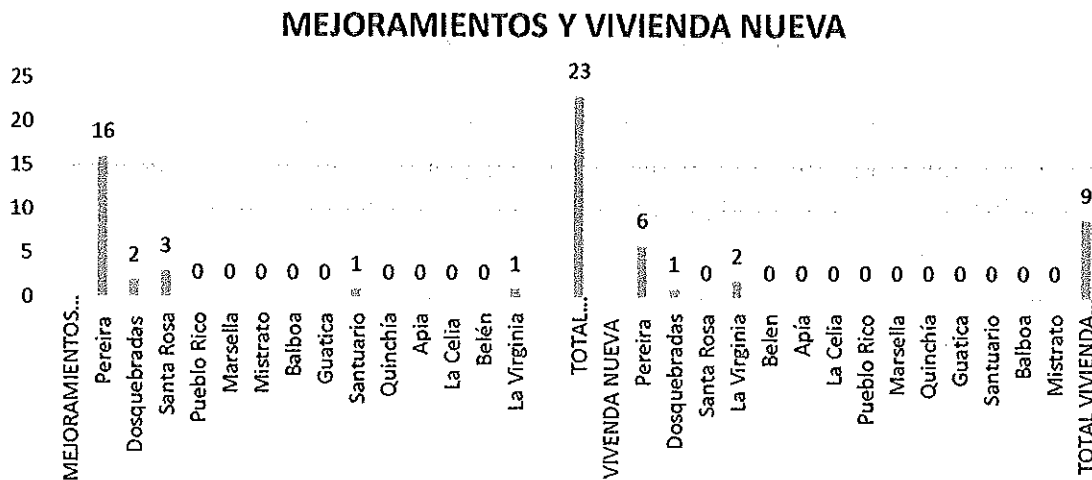
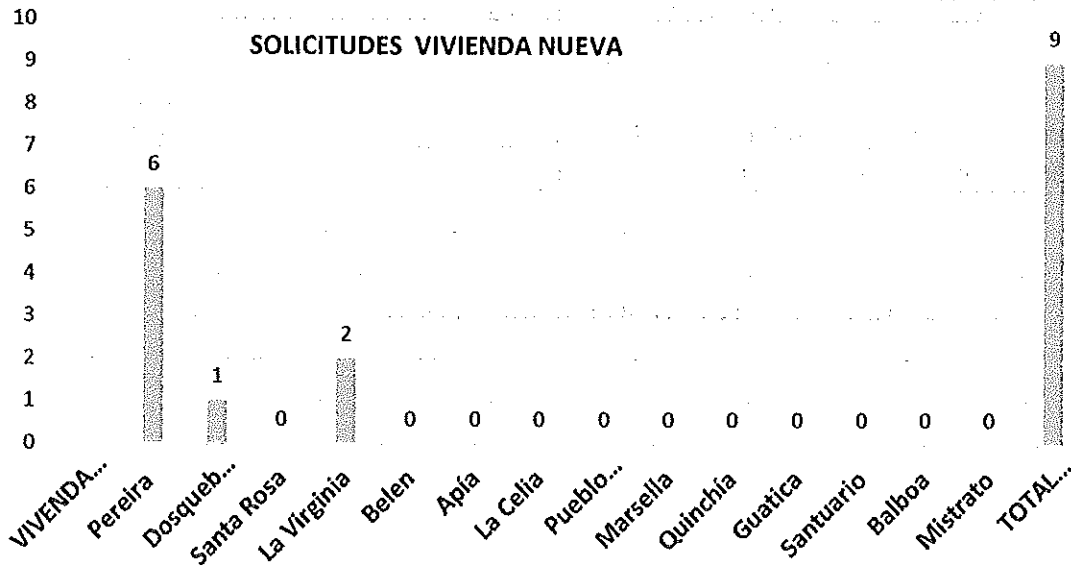
INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

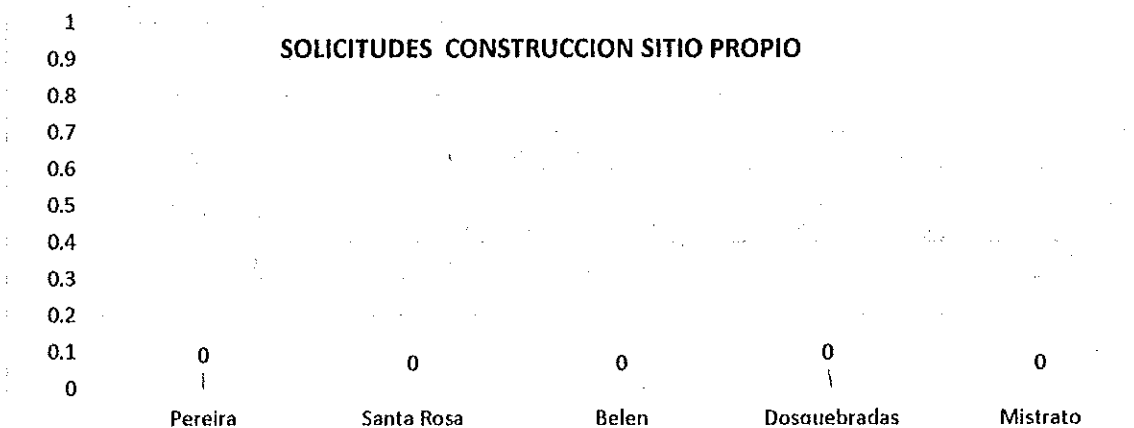
CODIGO: GG-FOR-112

FECHA: 10 / 2020



SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

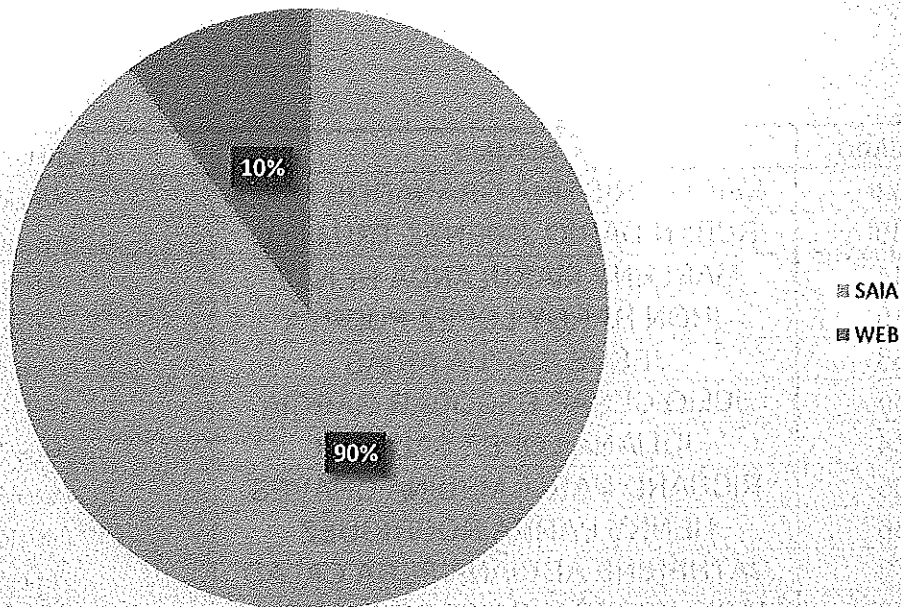
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes **0** solicitudes del Municipio de Pereira **0**, Santa Rosa-**0**.





CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **61** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **7** y por SAIA **61**.

CANALES DE ATENCIÓN





Para el mes de Agosto de 2023 quedaron pendientes -8 se le dio respuesta a 4- Peticiones y quedaron 4- pendientes por respuesta.

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

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES AGOSTO 2023

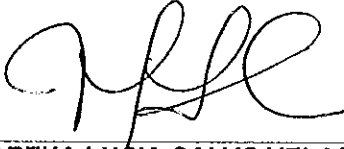
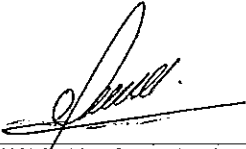
RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
734	MARIA CRISTINA GRANADOS RUIZ	Petición
739	RUBEN DARIO JIMENEZ TRUJILLO	Petición
744	MARLENY MARULANDA HENAO	Petición
745	JHON HARDY LOPEZ PUERTA	Petición
753	JESUS SINTUA ARIAS	Petición
755	JULIO CESAR ESCOBAR GARCIA	Petición
764	JULIANA LOPEZ SALAZAR	Petición
765	RICHARD HARLL MEDINA CHAVES	Petición
766	HENRY PARRA RODRIGUEZ	Petición
773	CATHERINE ADRIANA PEÑA CALAD	Petición
776	MARIA ESPERANZA OSORIO GARCIA	Petición
778	HAROL ENRIQUE LINARES PRIETO	Petición
779	JULIANA LOPEZ SALAZAR	Petición
781	PEDRO NEL VELASQUEZ S.	Petición
787	ALBA LUZ GIL RODAS	Petición
788	ALIRIA DEL ROCIO LADINO ALVAREZ	Petición

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

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		25
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		4
TOTAL: SOLICITUDES		29

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA		5
PQRD SIN RESPUESTA		22
TOTAL: PQRD		27

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS		12
TOTAL COMUNICACIONES		12

Elaboró	Aprobó
	
MARTHA LUCIA CALVO VELASQUEZ Secretaría Ejecutiva de Gerencia	MONICA JULIANY SERNA S. Directora Administrativa y Financiera

