


 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	INFORMES PQRSDF	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-M2	FECHA: 10 / 2020

INFORME MAYO 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

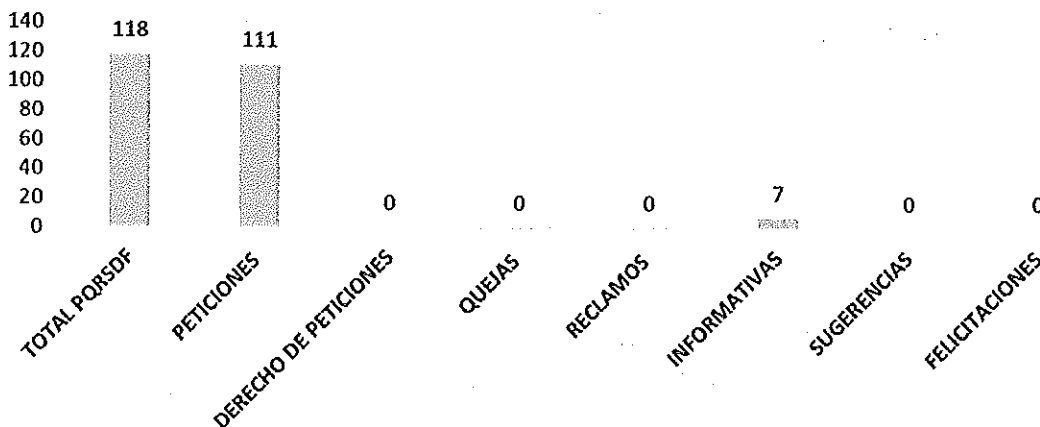
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Mayo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

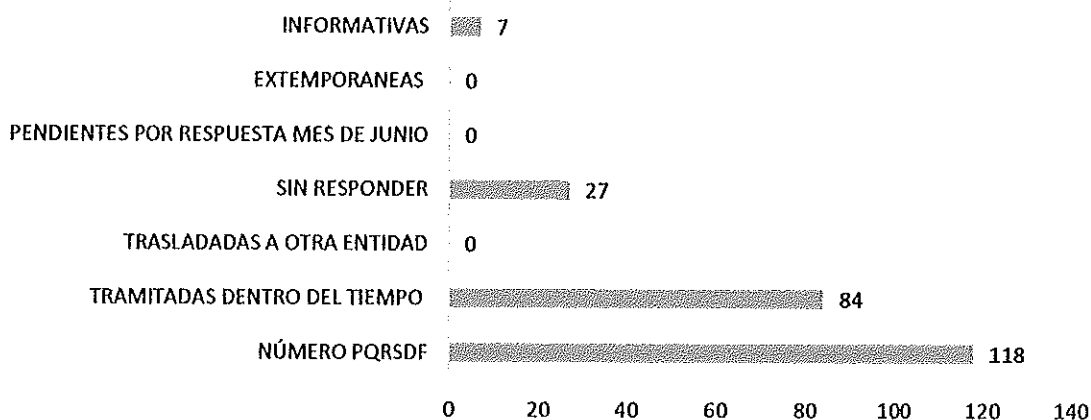
ESTADISTICA MES DE MAYO - 2023 PQRSDF



Durante el mes de Mayo de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **118** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **111**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **7**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Mayo de 2023.

CLASIFICACION PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



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

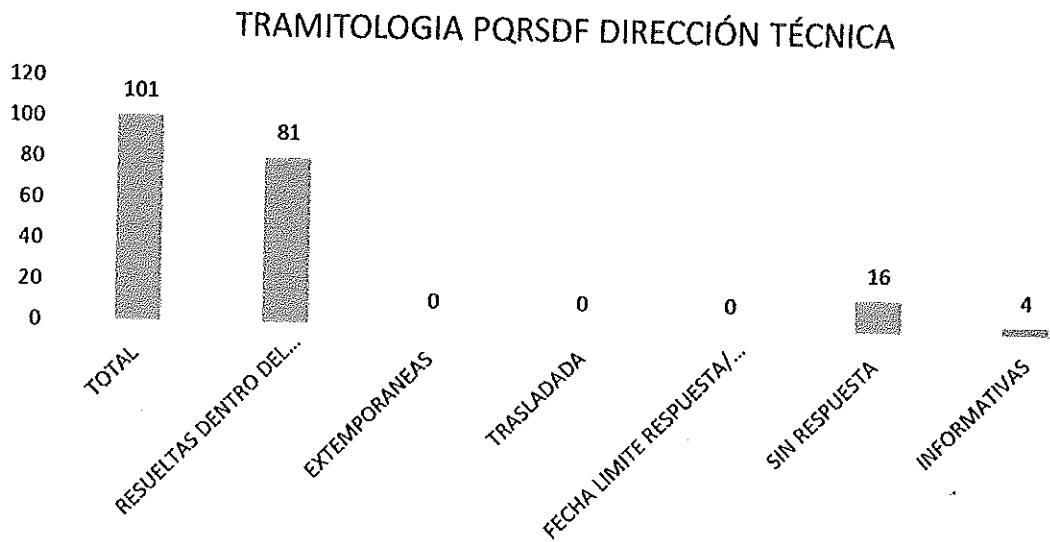
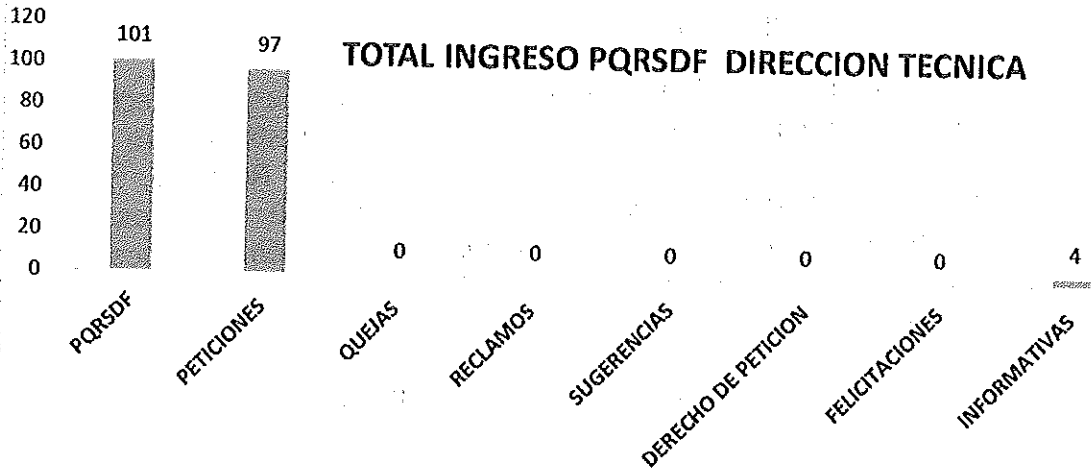
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **84** solicitudes; **84**-**Peticiones** , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **27**, de las cuales fueron **27** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **7** Informativas, quedaron pendientes para Junio de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **83** vivienda nueva **12**, y construcción en sitio propio **1** 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 **101** Solicitudes, **97** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **4** Informativas como lo muestra según gráfico.

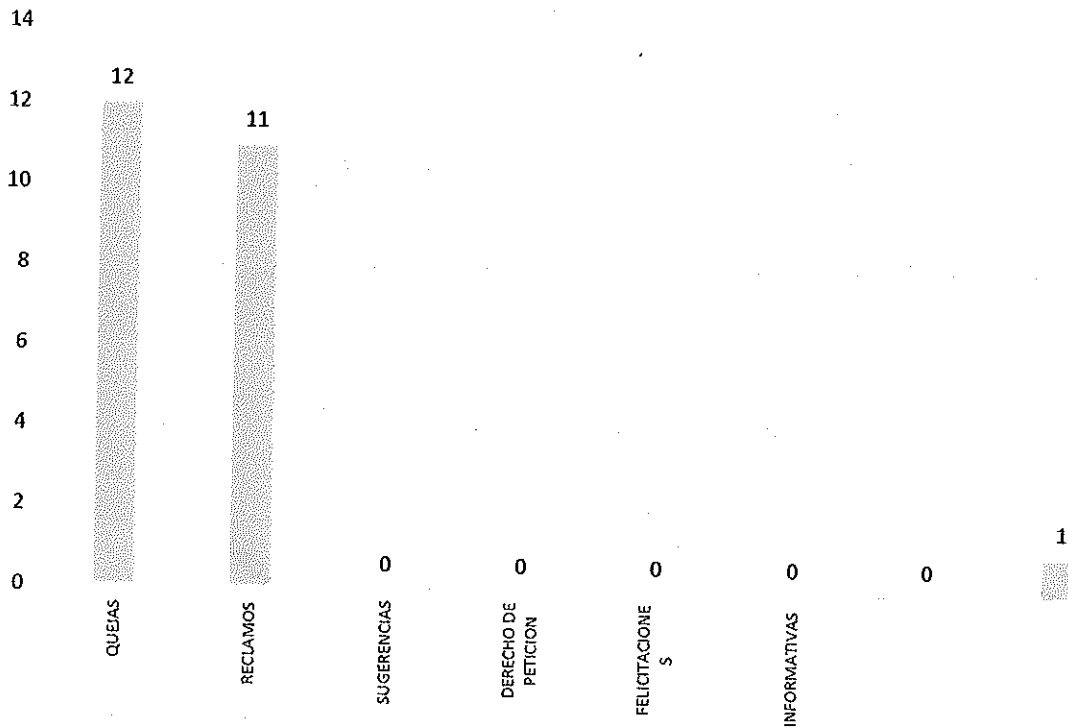
Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **81** solicitudes, **81** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **4** Informativas, quedando pendientes sin responder **16** solicitudes, que son **16** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, quedando pendientes para el mes de Junio de 2023, y **4** Informativas.



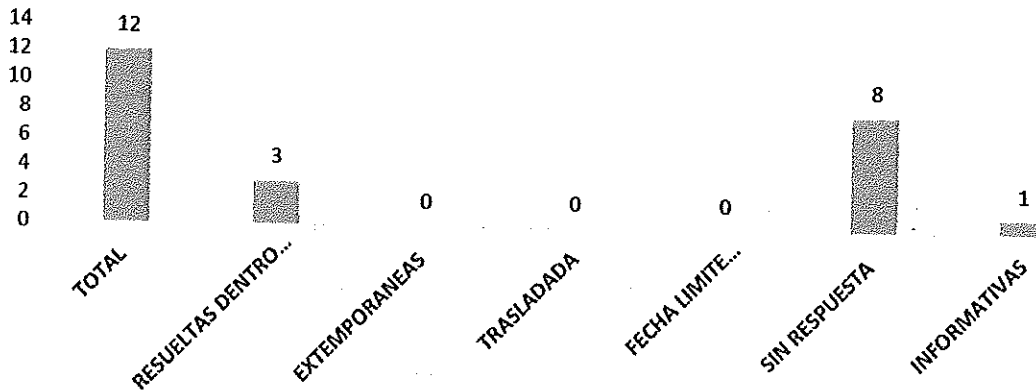
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 12 Solicitudes, 11 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativa, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 3 solicitudes, 3 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativa, sin respuesta- quedaron 8 solicitudes , 8 peticiones, 0 Derechos de Petición, 1 Informativa, pendientes de respuesta en Junio de 2023 como lo muestra según gráfico

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



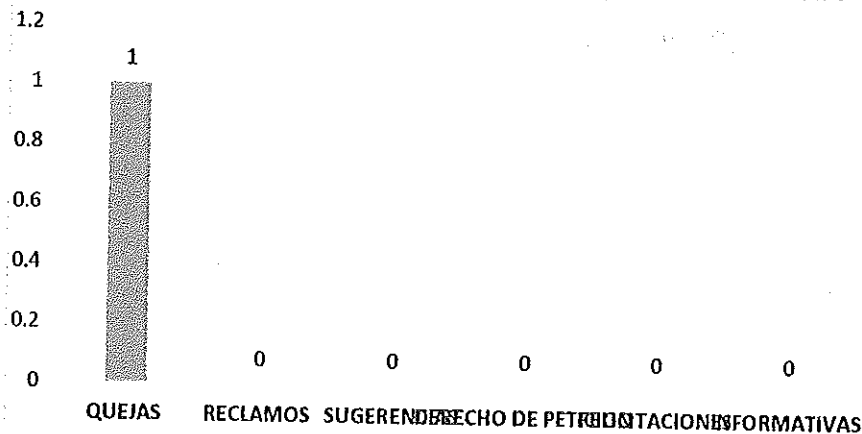
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



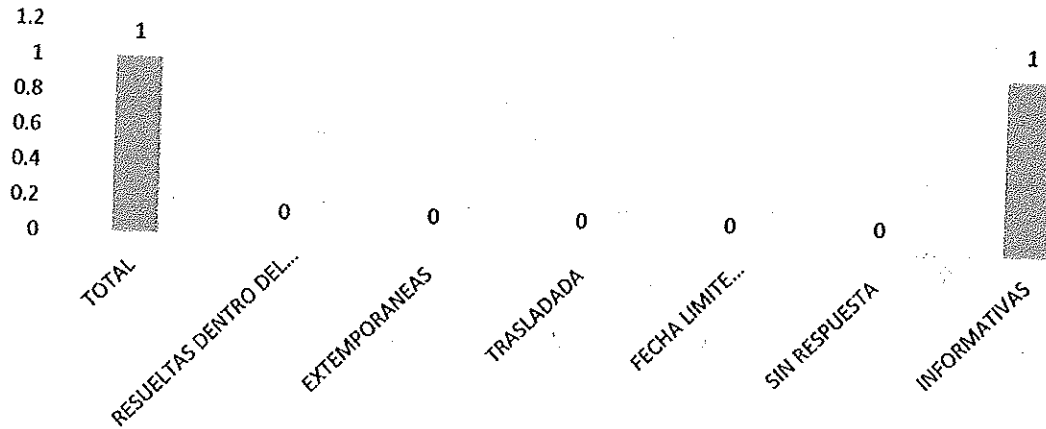
GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso 1 Solicitudes, 0 petición 0 Derecho de Petición y 1- Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Junio de 2023, sin respuesta 0 peticiones, 0 Derecho de Petición, y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



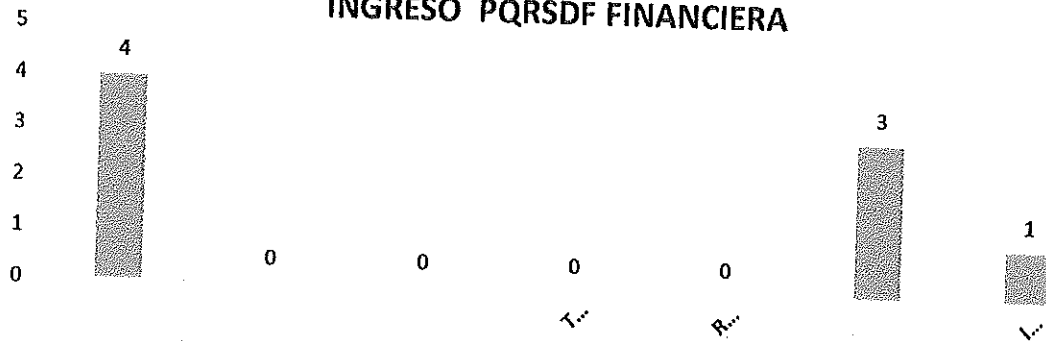
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



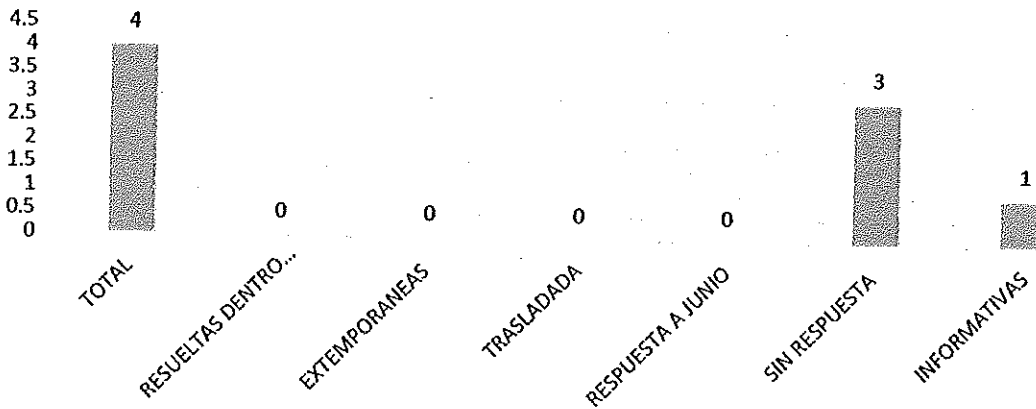
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 4 solicitudes, 0 Peticiones, y 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Peticion, pendientes de respuesta para Junio de 2023, sin responder 3 petición ,1 informativa como lo muestra el gráfico.

INGRESO PQRSDF FINANCIERA



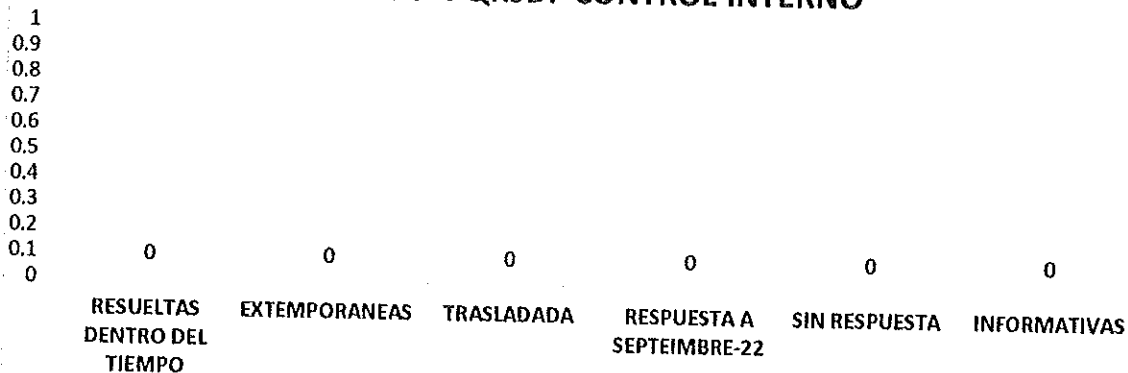
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



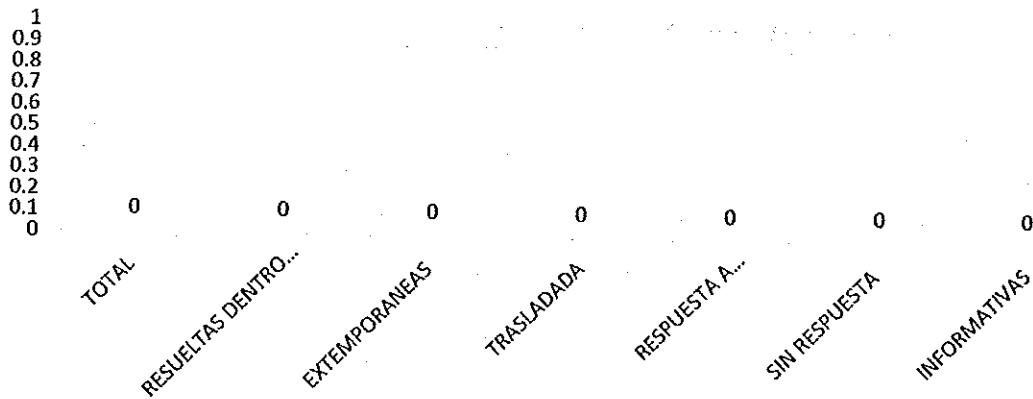
CONTROL INTERNO

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 Junio de 2023, como lo muestra el gráfico..

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



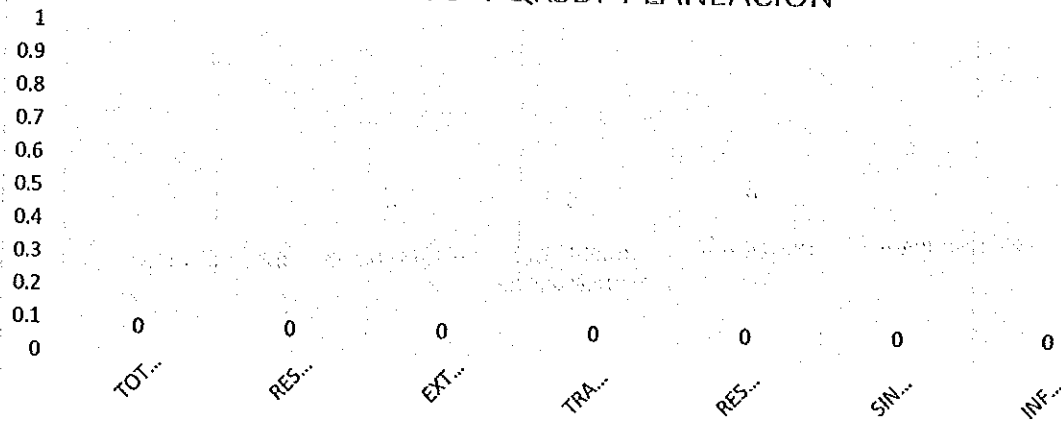
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



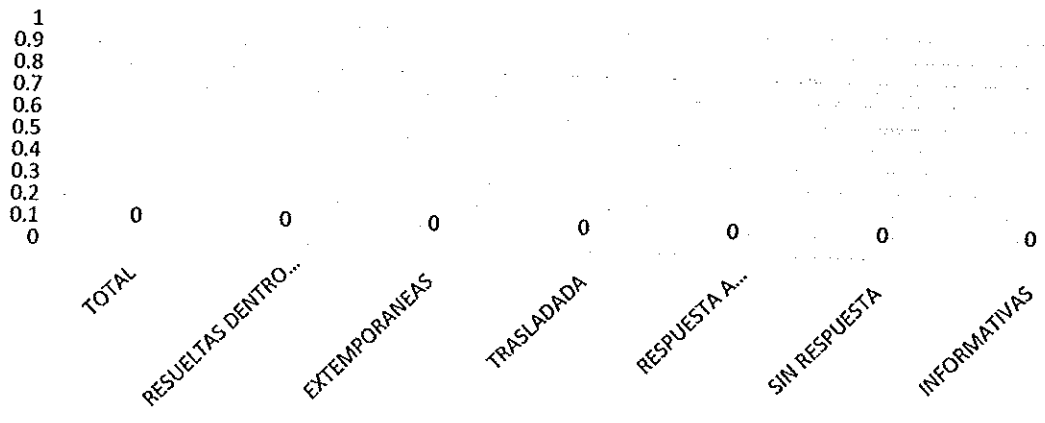
PLANEACIÓN

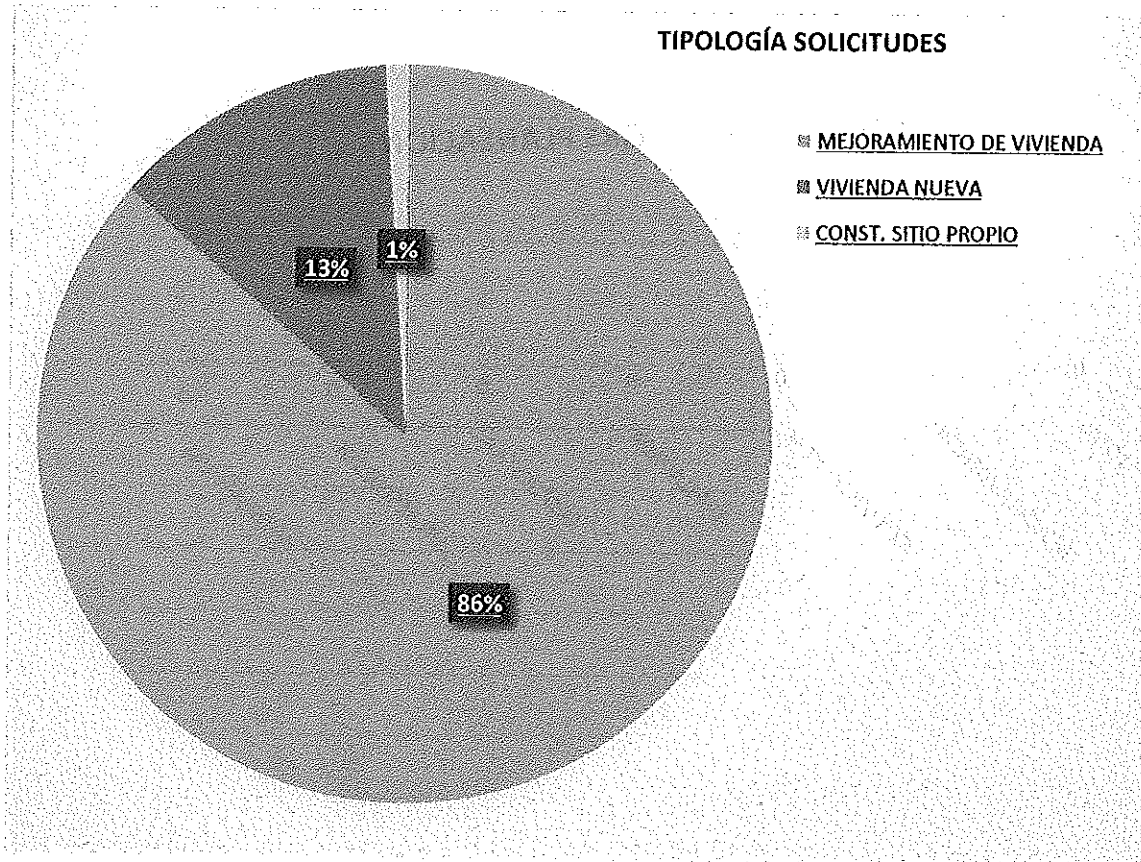
El área de Planeación, recibió 0 solicitud, 0 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin repuesta 0 peticiones, y 0 Informativa para el mes de Junio como lo muestra según gráfico.

INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





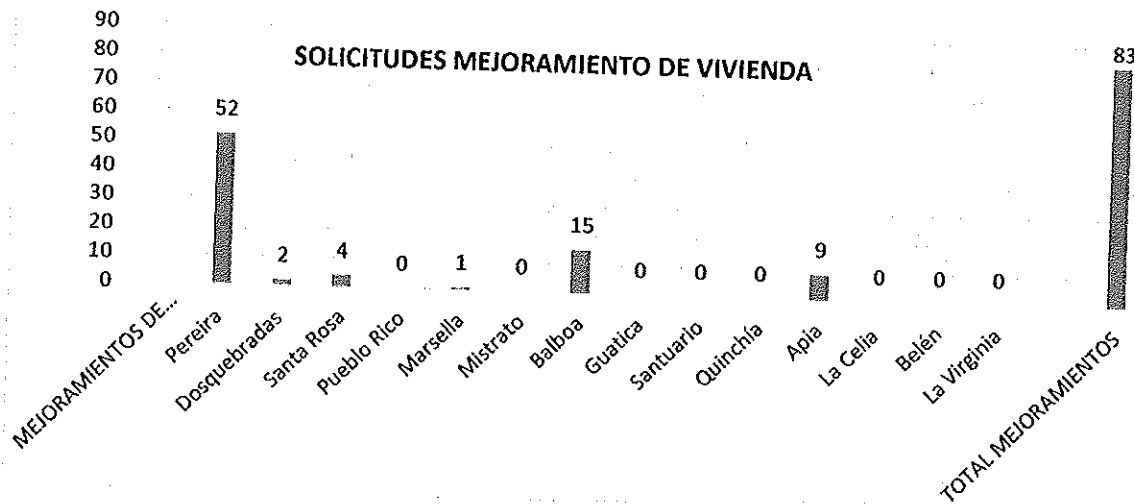
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, Belen, Balboa, Apia y Marsella.

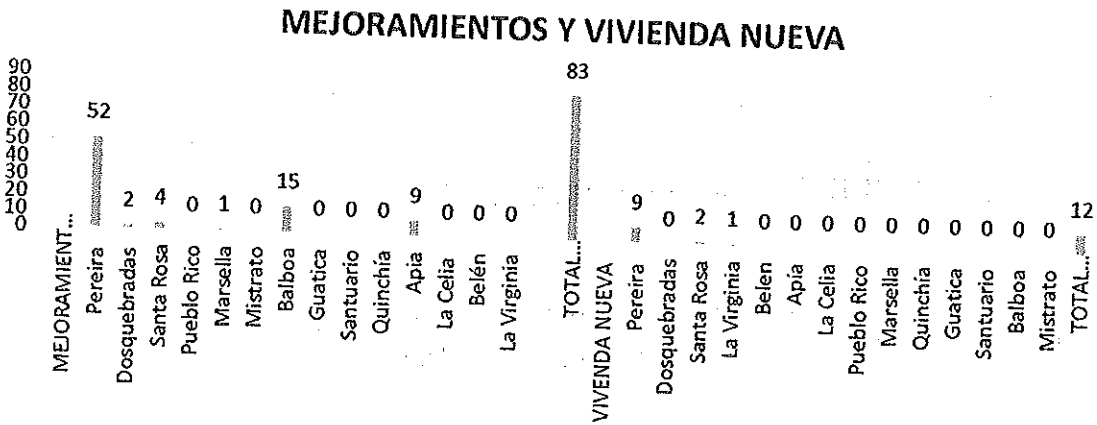
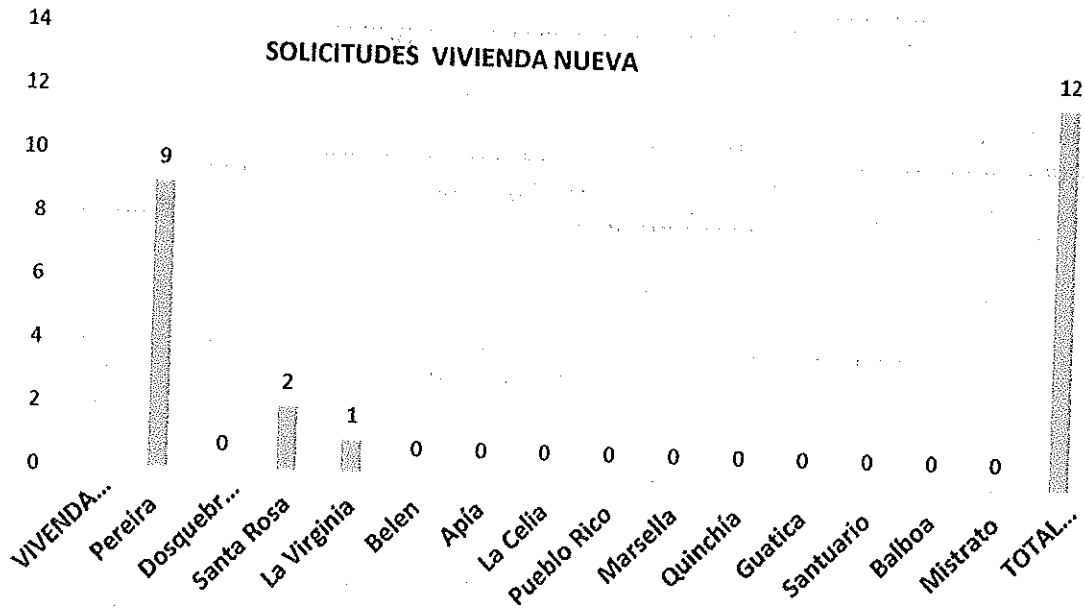
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-52, Dosquebradas 2, Santa Rosa 4, Balboa-15, Apia-9, Marsella-1, Belen -0, Guatica-0, Mistrato-0, La Celia-0, La Virginia-0.



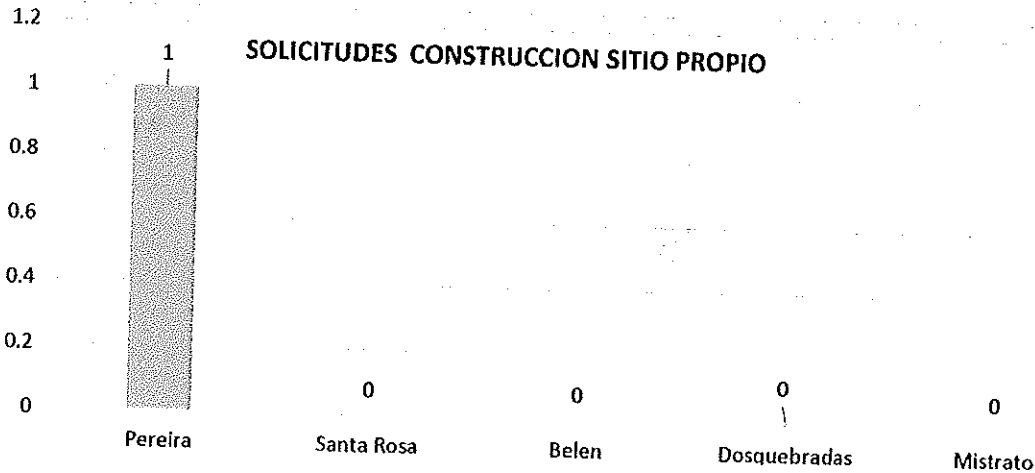
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 9, Santa Rosa-2, Dosquebradas 0, Belen-1, La Virginia 0, Pueblo Rico-0.



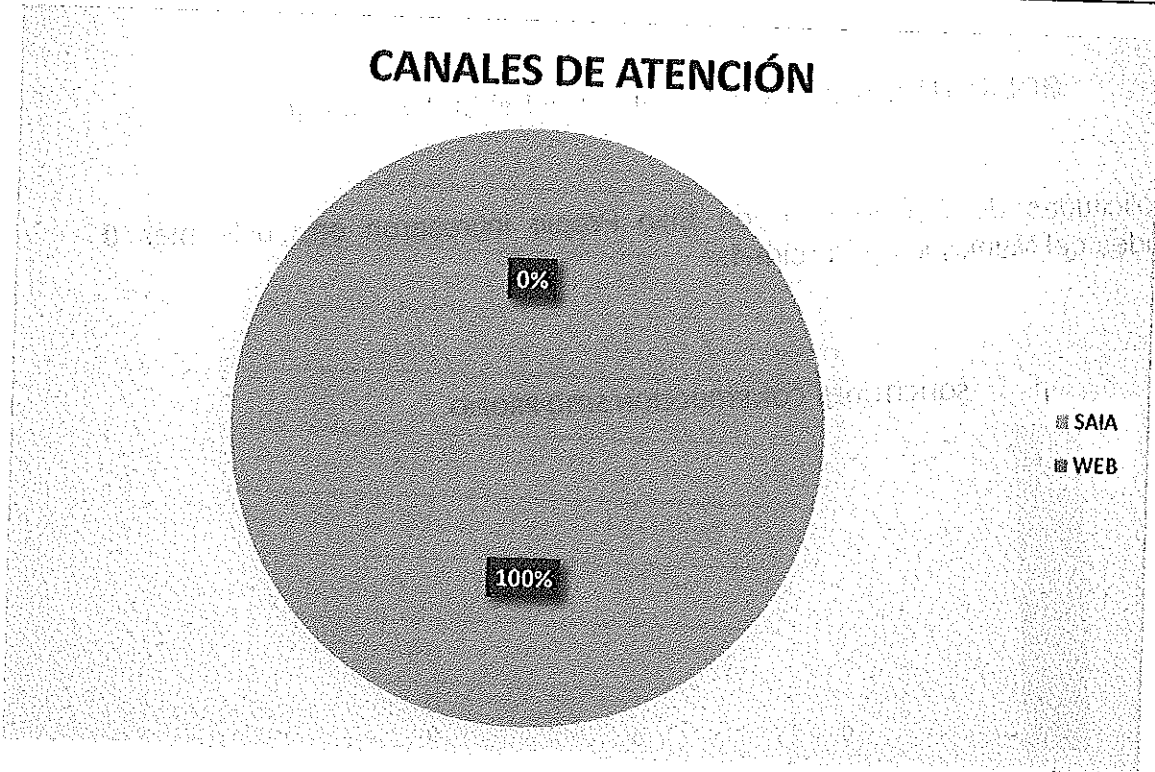
SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes 0 solicitudes del Municipio de Pereira 1.





CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron 118 la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 0 y por SAIA 118.





Para el mes de Mayo de 2023 quedaron pendientes -09 se le dio respuesta a 1- Petición y quedaron 8- pendientes por respuesta.

	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES JUNIO 2023



RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
512	KARLA YOMARA CAMPUZANO GONZÁLEZ	Petición
525	VLADIMIR ENCINA DUQUE	Petición
529	ALEXA TATIANA MESA VALENCIA	Petición
530	HOOVER CASTAÑEDA CARDENAS	Petición
542	PABLO ANDRES VANEGAS ORTIZ	Petición
543	DIANA MILENA ROCHA SUAREZ	Petición
544	MARIA RUTH BURITICA RODRIGUEZ	Petición
546	HAROLD ANDRES SATIZABAL MINOTA	Petición
555	LUIS EVELIO MARULANDA FRANCO	Petición
588	ELSY M GONGORA SEULPEVA	Petición
606	OSCAR LEON CARDONA AGUDELO	Petición
614	ADRIAN CAMILO HERNANDEZ MANRIQUE	Petición
615	ANDREY GEOVANNY RODRIGUEZ LEÓN	Petición
620	PAULA ANDREA HERRERA LÓPEZ	Petición

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

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	
SOLICITUDES CON RESPUESTA	81
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	13
TOTAL: SOLICITUDES	94

PQRD	
PQRD CON RESPUESTA	3
PQRD SIN RESPUESTA	14
RESPUESTAS PQRD	17

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS	
COMUNICACIONES TRAMITADAS	7
TOTAL COMUNICACIONES	7

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