


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

## INFORME SEPTIEMBRE 2023

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

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

**2023**

	<b>INFORMES PQRDSF</b>	
<b>VERSION: 01</b>	<b>CODIGO: GG-FOR-M2</b>	<b>FECHA: 10 / 2020</b>

## PRESENTACION

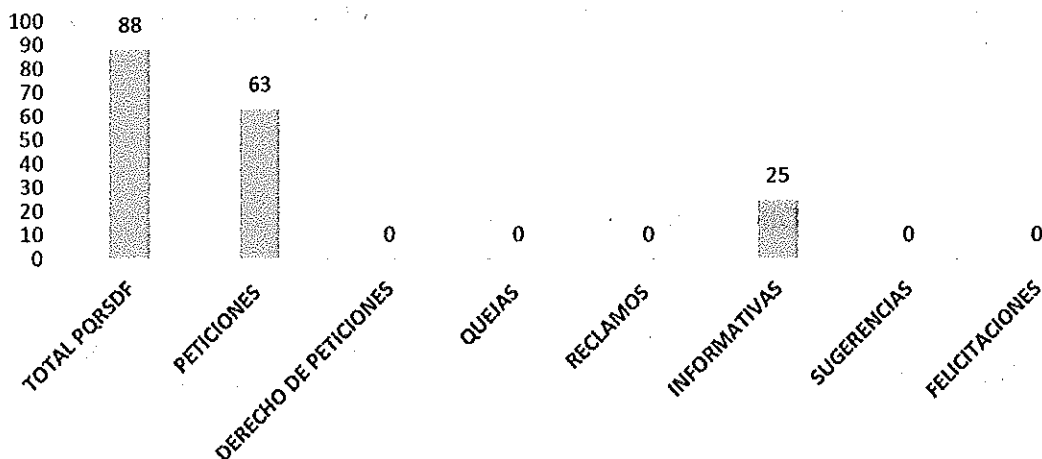
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 30 de Septiembre 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.

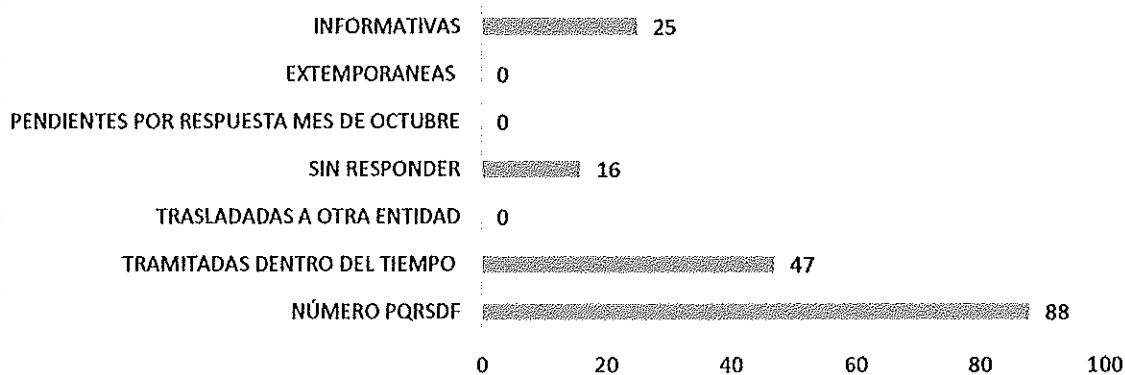
### ESTADISTICA MES DE SEPTIEMBRE - 2023 PQRDFS



Durante el mes de Septiembre de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **88** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **63**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **25**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Septiembre de 2023.

#### CLASIFICACION PQRSDF



#### TRÁMITE PQRSDF



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

Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **47** solicitudes; **47**- Peticiones , **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **16**, de las cuales fueron **16** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **25** Informativas, quedaron pendientes para Octubre de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **35** vivienda nueva **5**, y construcción en sitio propio **1** 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 **54** Solicitudes, **46** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **8** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **40** solicitudes, **40** 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 Octubre de 2023, y **8** Informativas.



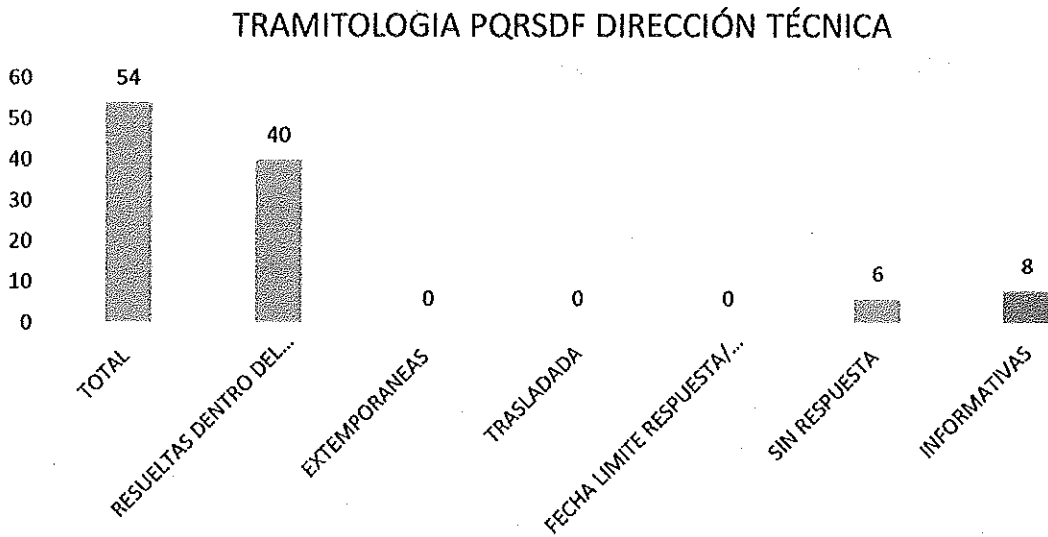
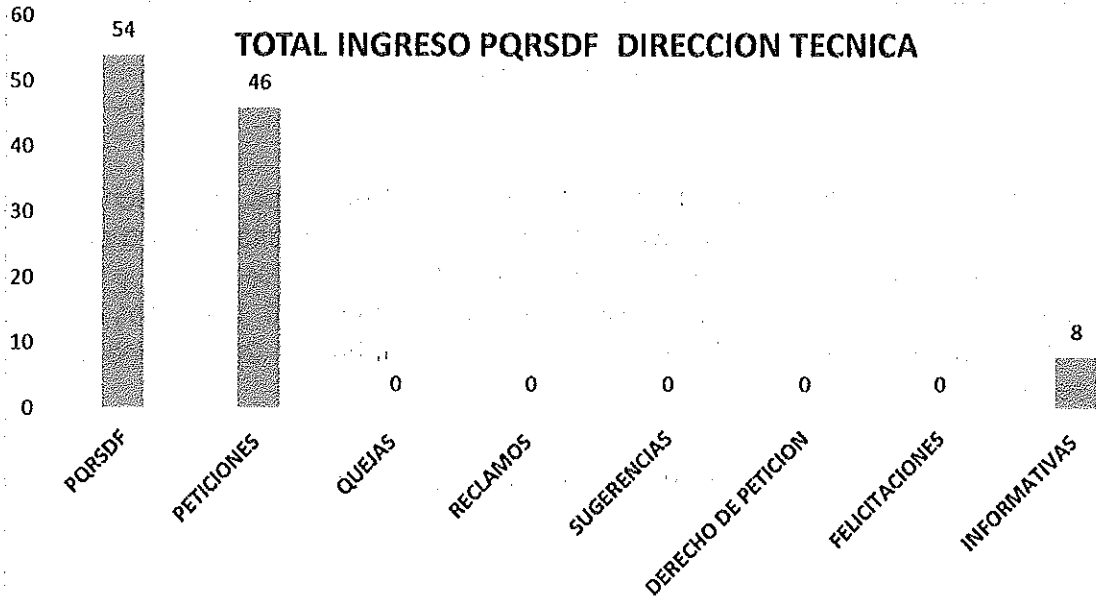
# INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

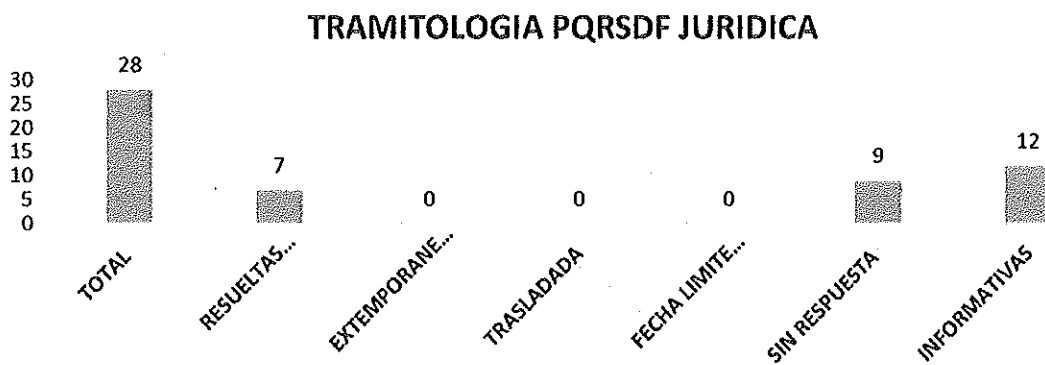
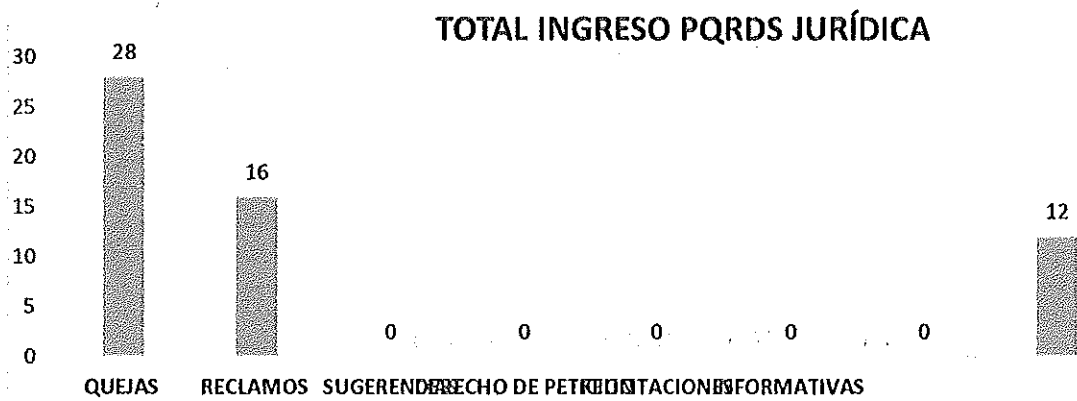
CODIGO: GG-FOR-112

FECHA: 10 / 2020



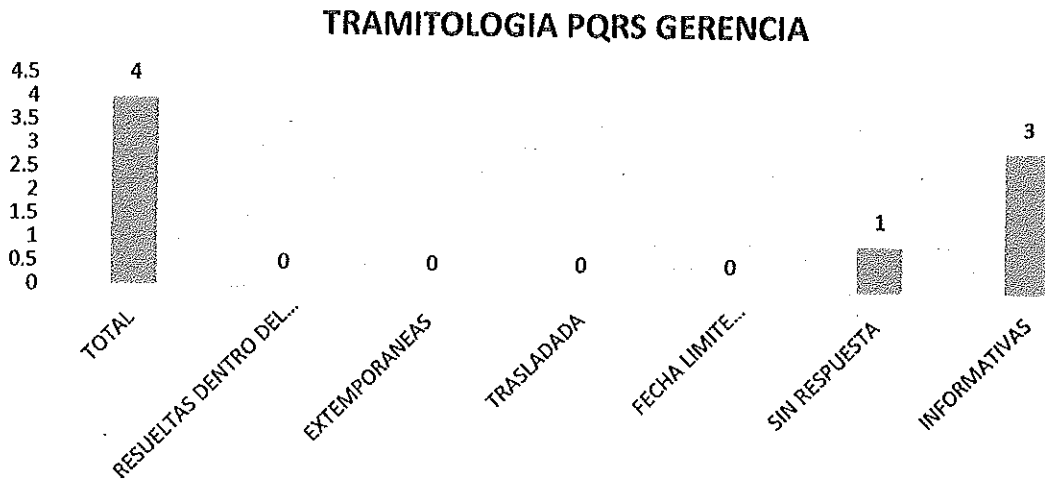
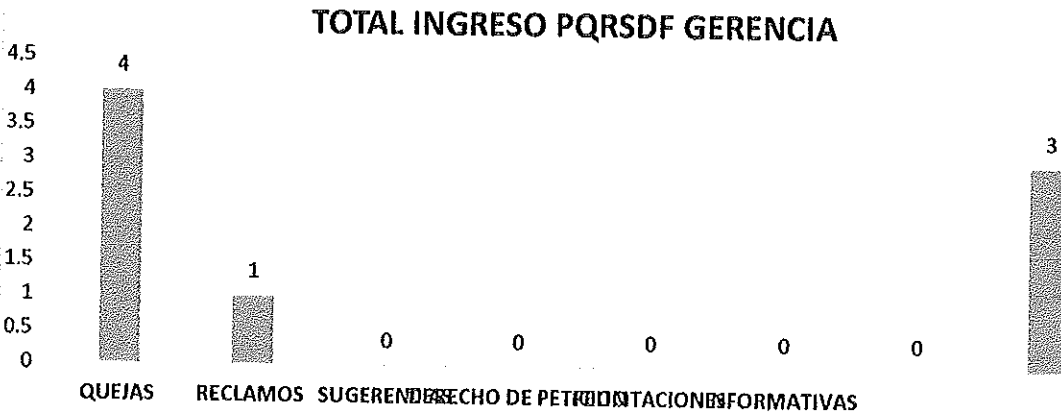
### DIRECCIÓN JURÍDICA



El área de la Dirección Jurídica; recibió **28** Solicitudes, **16** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **12** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **7** solicitudes, **7** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **12** Informativas, sin respuesta- quedaron **9** solicitudes , **9** peticiones, **0** Derechos de Petición, **12** Informativas, pendientes de respuesta en Octubre de 2023 como lo muestra según gráfico



### GERENCIA

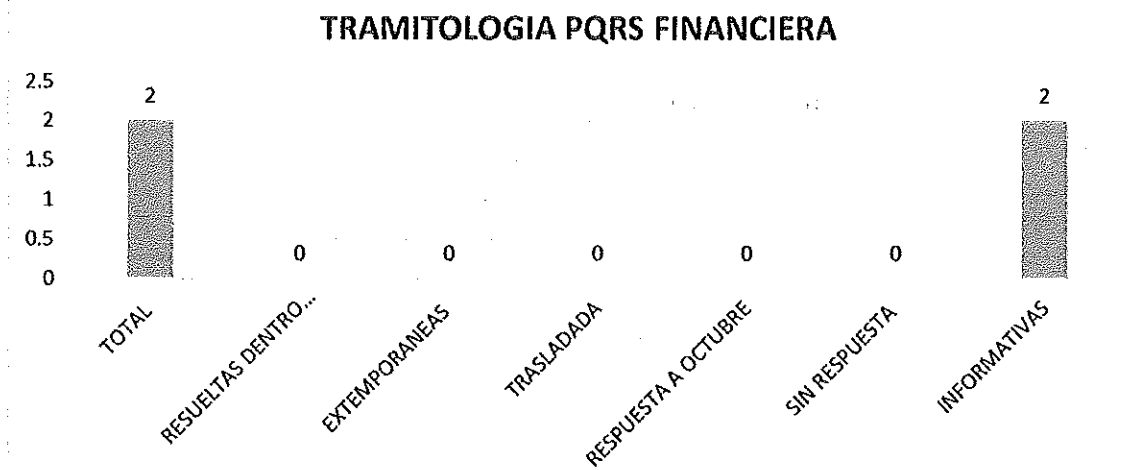
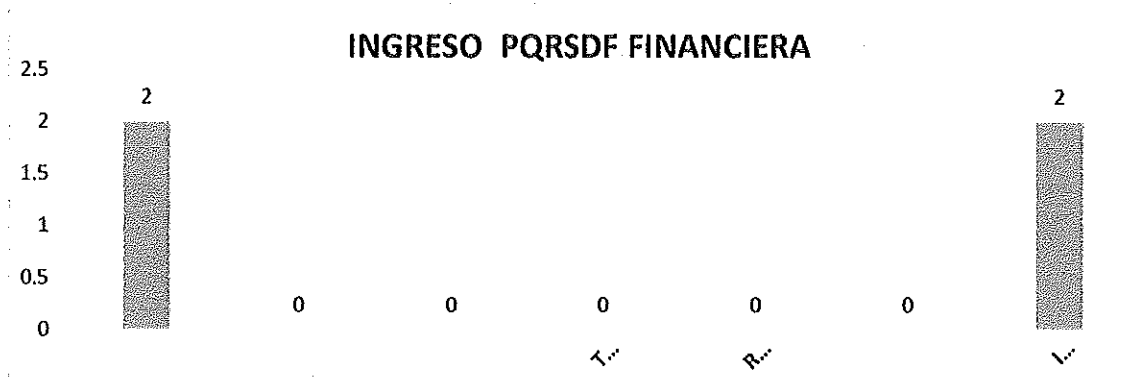
El área de Gerencia Ingreso 4 Solicitudes, 1 petición 0 Derecho de Petición y 3 Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Octubre de 2023, sin respuesta 1 peticiones, 0 Derecho de Petición, y 3 Informativas como lo muestra según gráfico.





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

## DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 2 solicitudes, 0 Peticiones, y 2 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Peticion, pendientes de respuesta para Octubre de 2023, sin responder 0 petición ,2 informativas como lo muestra el gráfico.

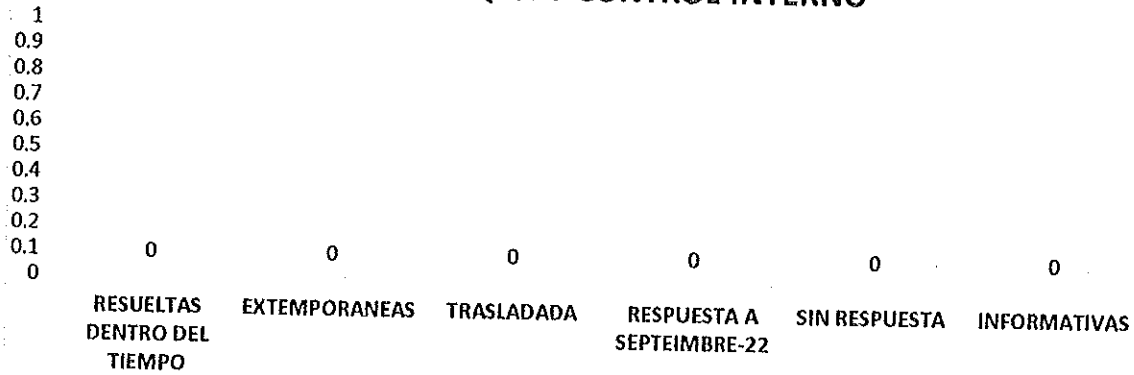


	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>CODIGO: GG-FOR-112</b>	<b>FECHA: 10 / 2020</b>

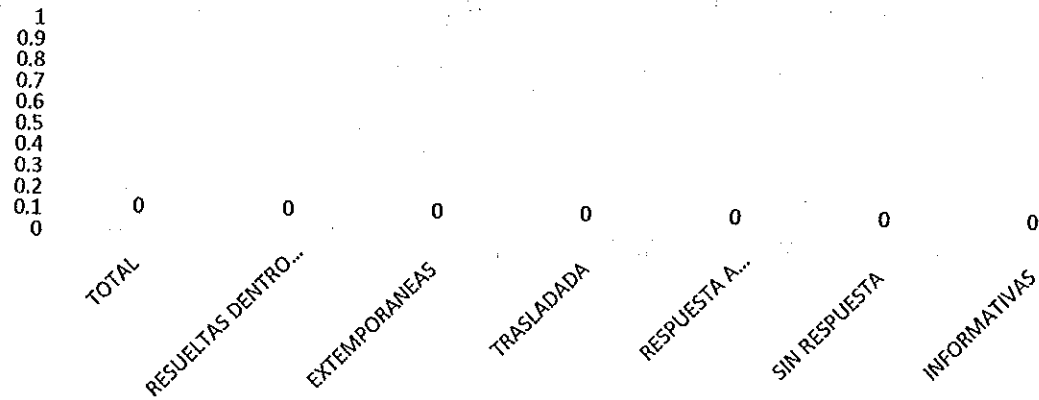
## CONTROL INTERNO

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..

### INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



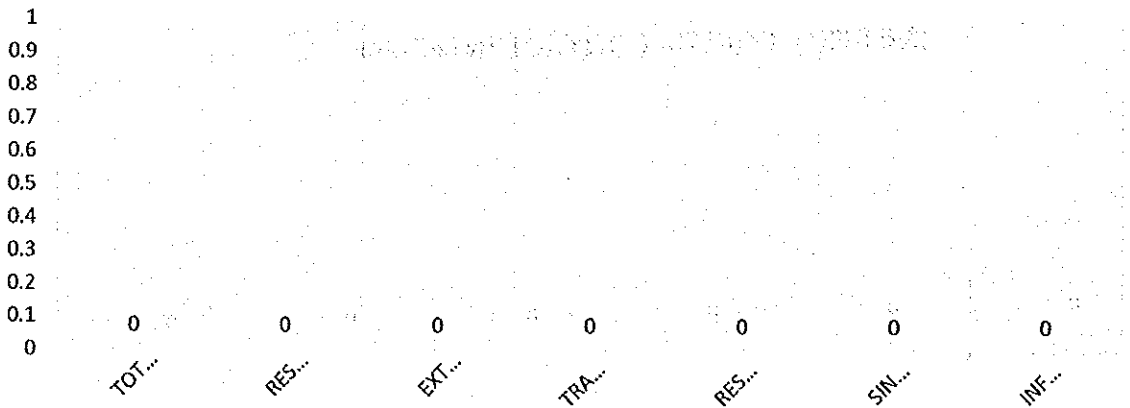
### TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



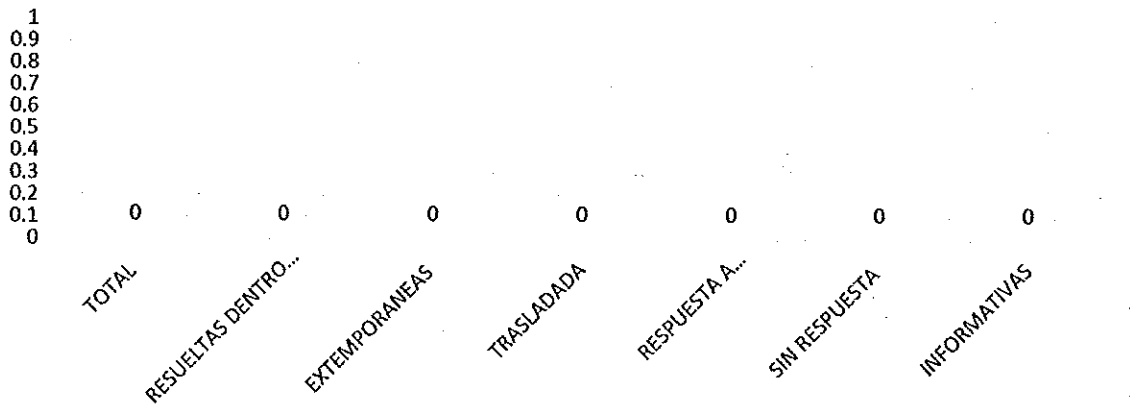
## PLANEACIÓN

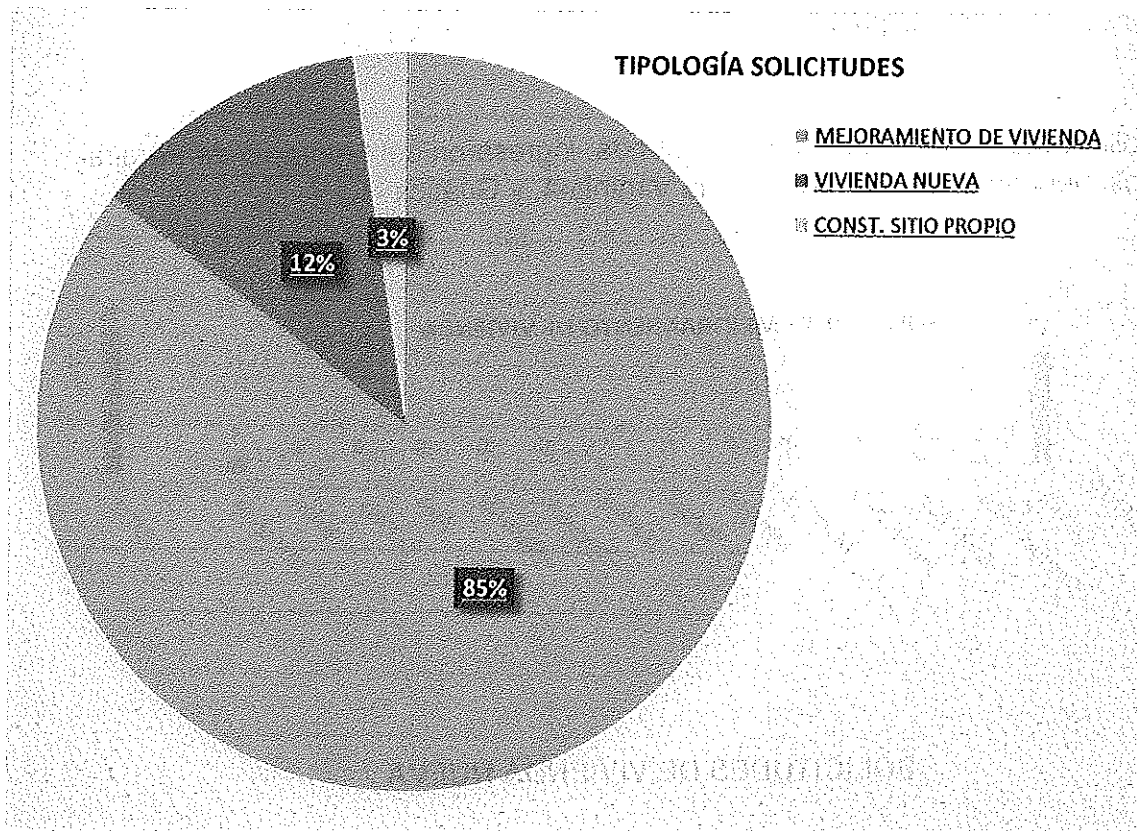
El área de Planeación, recibió 0 solicitud, 0 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 0 peticiones, y 0 Informativa para el mes de Septiembre como lo muestra según gráfico.

### INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



### TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





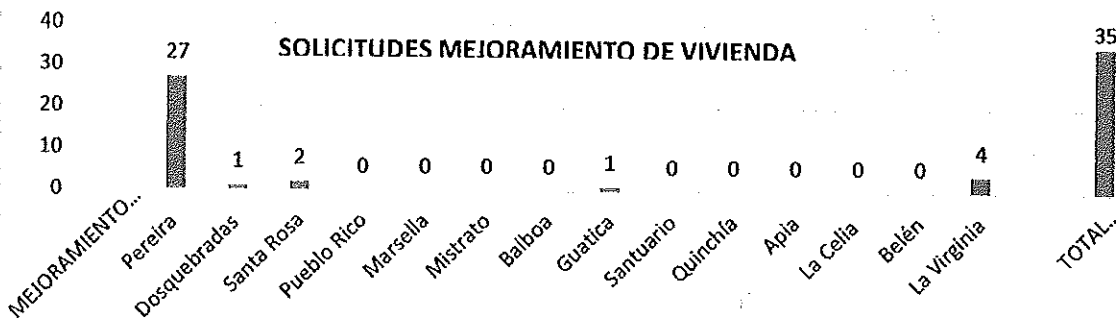
### TIPOLOGÍA SOLICITUDES

#### 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, la Virginia, y Guatica.

### SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-27, Dosquebradas 1, Santa Rosa 2, la Virginia-4, y Guatica -1.



### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 3, Dosquebradas 0, y la Virginia-2.



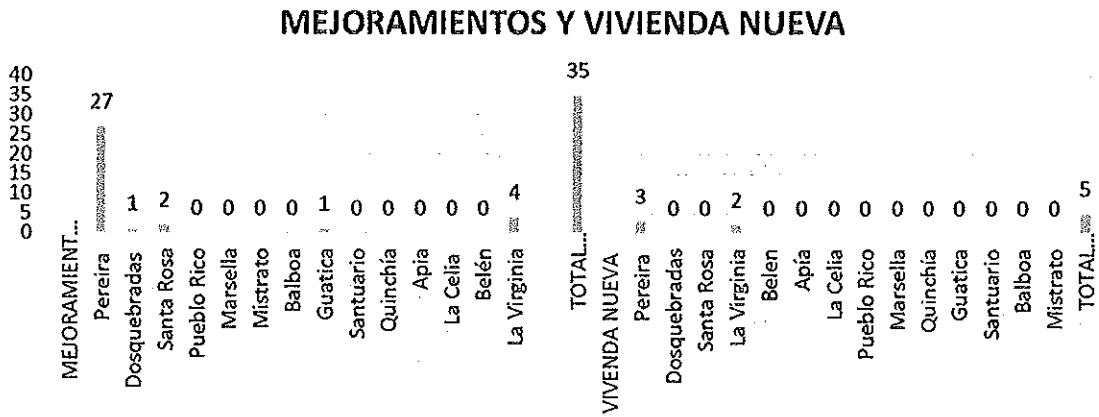
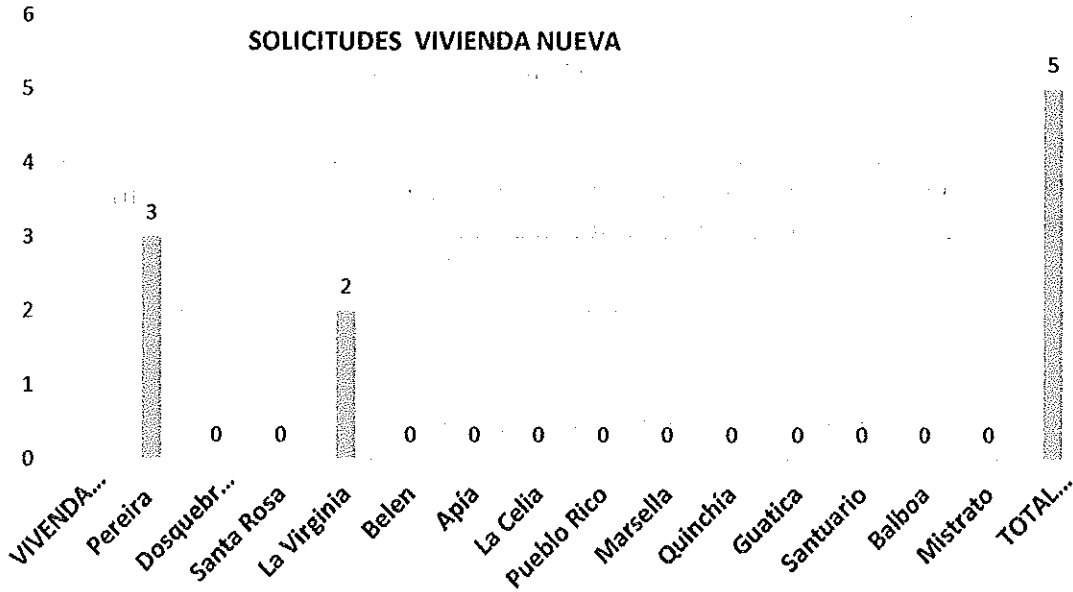
**INFORMES PQRSDF**





VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-112

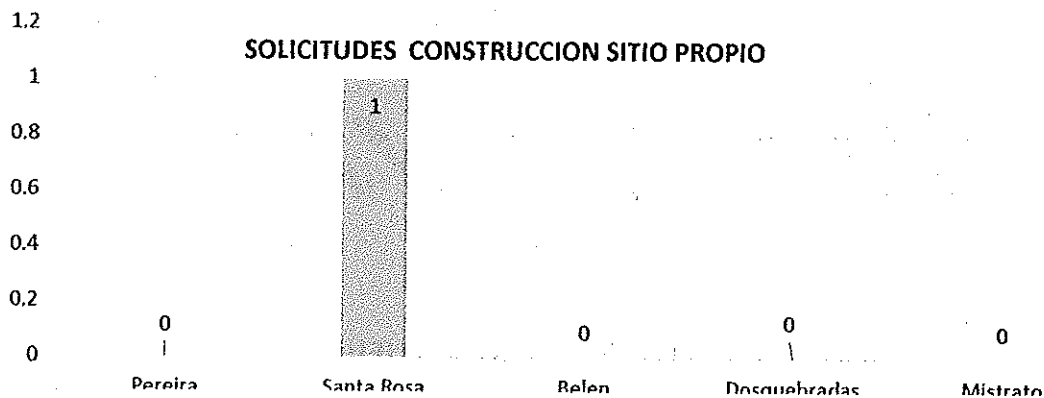
FECHA: 10 / 2020



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

## SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

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

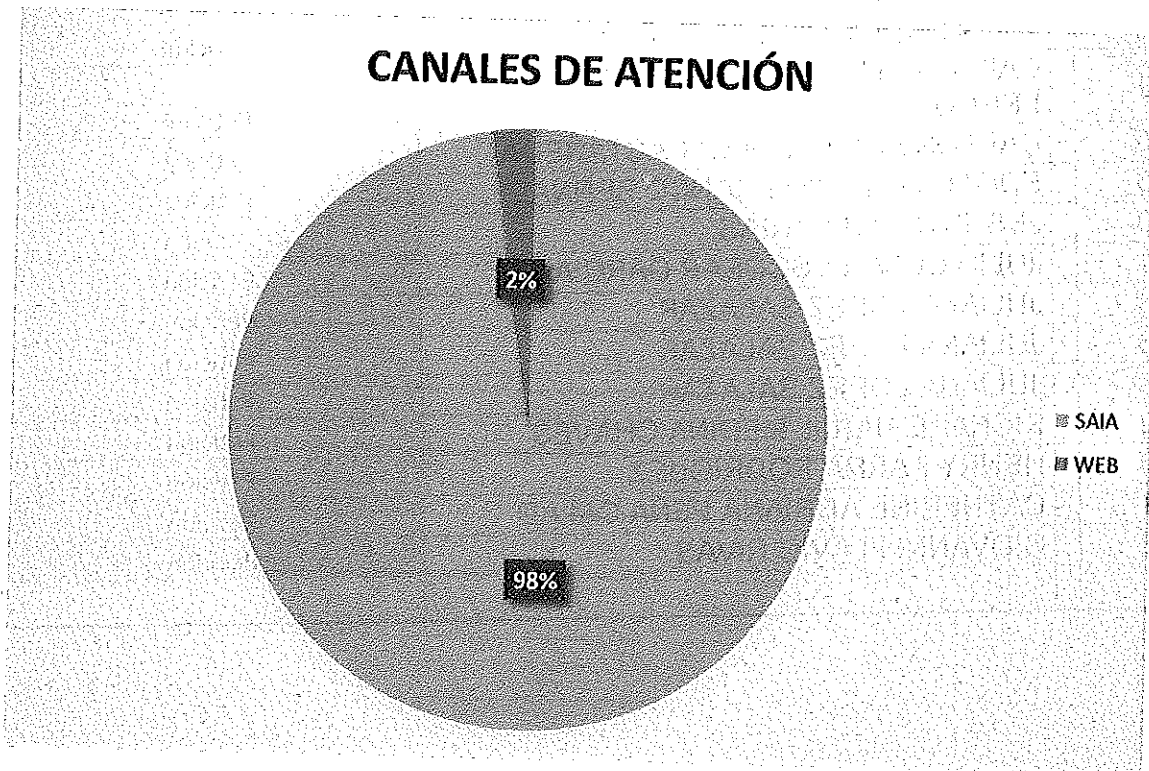




## CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron 88 la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 2 y por SAIA 86.

**NOTA:** hay 3 peticiones pendientes por anulación.



Para el mes de Septiembre de 2023 quedaron pendientes -16 se le dio respuesta a 4- Peticiones y quedaron 12- pendientes por respuesta.



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

**RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES OCTUBRE 2023**



RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
789	MARIA CRISTINA GRANADOS RUIZ	Petición
790	RUBEN DARIO JIMENEZ TRUJILLO	Petición
791	MARIA NANCY ESCOBAR MORALES	Petición
799	MARLENY MARULANDA HENAO	Petición
800	JHON HARDY LOPEZ PUERTA	Petición
801	CARLOS ALFREDO CROSTHWAITE FERRO	Petición
805	CARLOS ARIEL HENAO CASTAÑEDA	Petición
806	EDGAR OCTAVIO FRANCO BERNAL	Petición
810	JESUS SINTUA ARIAS	Petición
811	JULIO CESAR ESCOBAR GARCIA	Petición
813	JULIANA LOPEZ SALAZAR	Petición
816	JULIANA LOPEZ SALAZAR	Petición
818	JULIANA LOPEZ SALAZAR	Petición
819	RICHARD HARLL MEDINA CHAVES	Petición
820	HENRY PARRA RODRIGUEZ	Petición
821	CATHERINE ADRIANA PEÑA CALAD	Petición
822	GIOVANNI FLAVIO RIVAS	Petición

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

<b>SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA</b>		
<b>SOLICITUDES CON RESPUESTA</b>		<b>39</b>
<b>SOLICITUDES SIN RESPUESTA</b>		<b>2</b>
<b>TOTAL: SOLICITUDES</b>		<b>41</b>

<b>PQRD</b>		
<b>PQRD CON RESPUESTA</b>		<b>8</b>
<b>PQRD SIN RESPUESTA</b>		<b>14</b>
<b>TOTAL: PQRD</b>		<b>22</b>

<b>CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS</b>		
<b>COMUNICACIONES TRAMITADAS</b>		<b>25</b>
<b>TOTAL COMUNICACIONES</b>		<b>25</b>

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

