


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

INFORME NOVIEMBRE 2023

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

2023

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

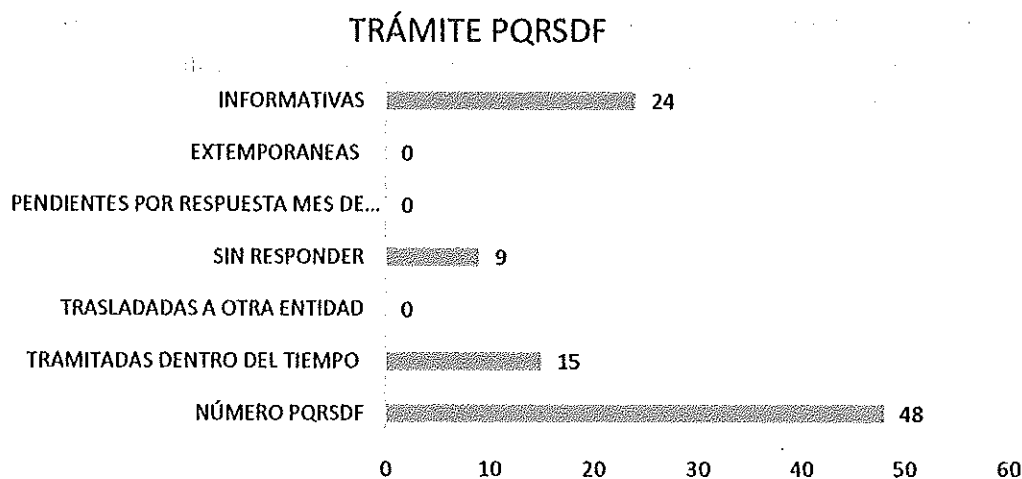
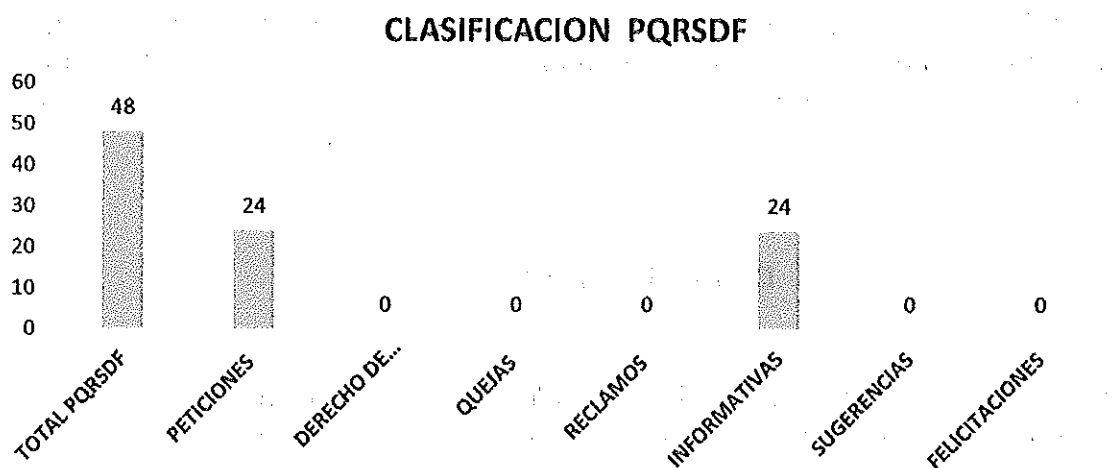
PRESENTACION



La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSDF; 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 Noviembre 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 NOVIEMBRE - 2023 PQRDFS

Durante el mes de Noviembre de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 48 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 24, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 24, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Noviembre de 2023.



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

Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **15** solicitudes; **15**- Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **9**, de las cuales fueron **9** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **24** Informativas, quedaron pendientes para Noviembre de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **9** vivienda nueva **4**, y construcción en sitio propio **0** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.

Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifíco 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 **20** Solicitudes, **17** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **3** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **14** solicitudes, **14** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **3** solicitudes, que son **3** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, quedando pendientes para el mes de Diciembre de 2023, y **3** Informativas.



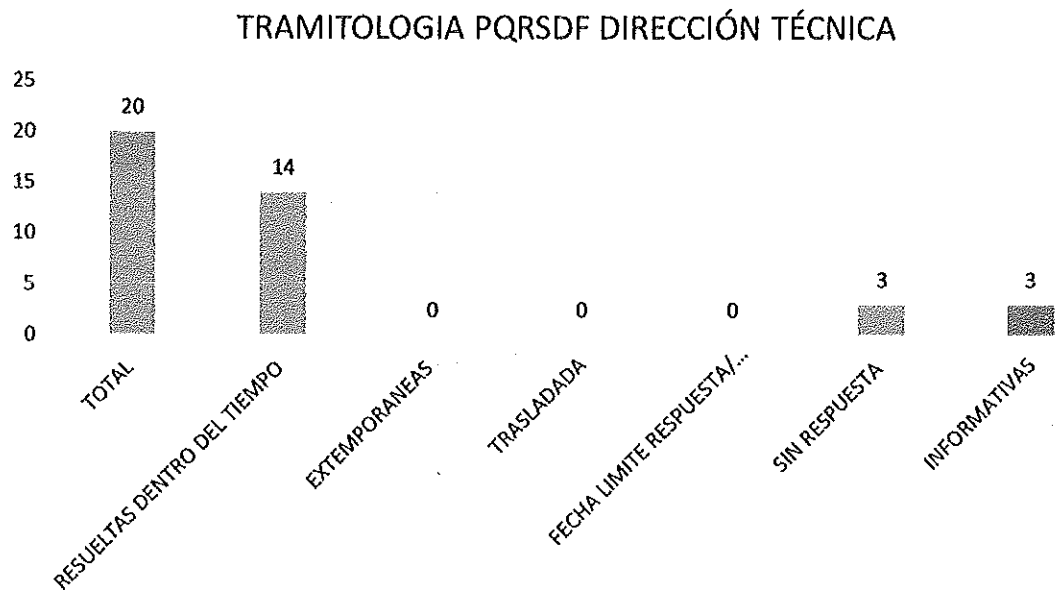
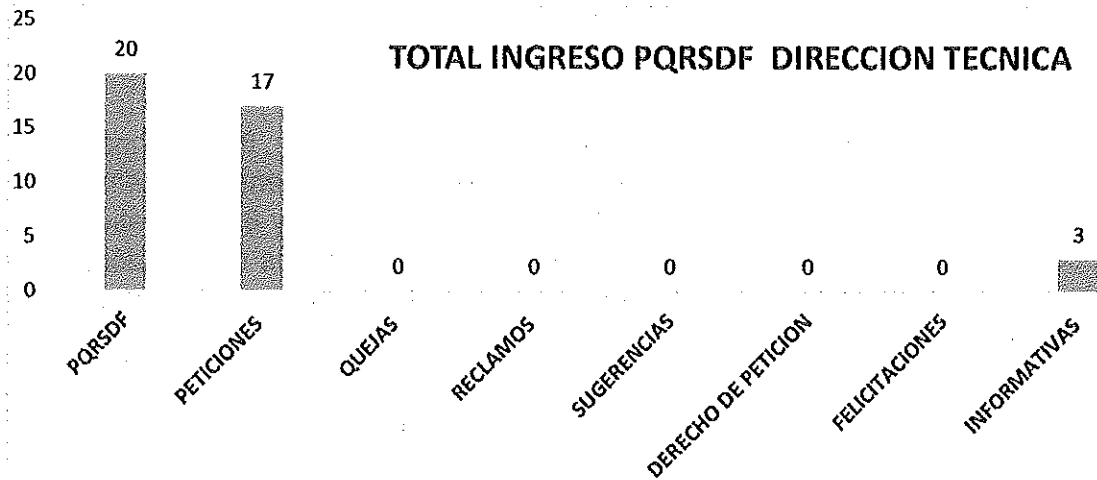
VERSIÓN: 01

INFORMES PQRSDF

CODIGO: GG-FOR-112

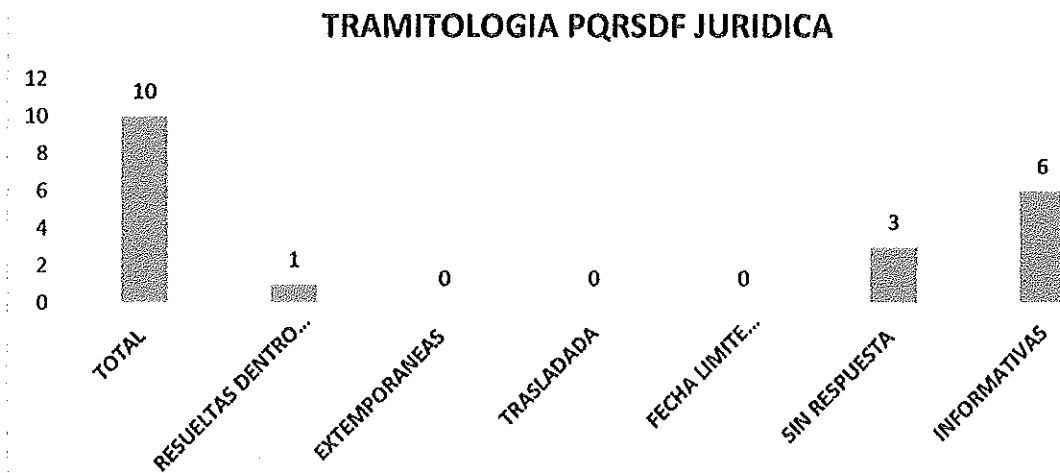
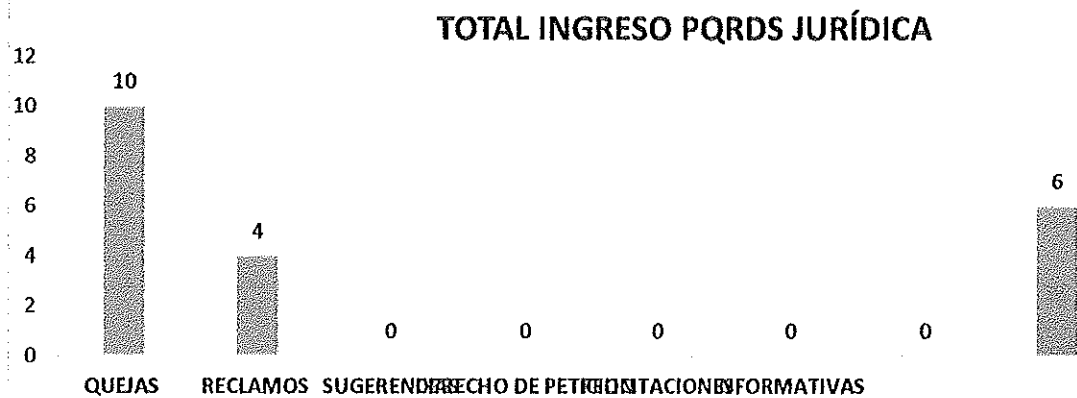


FECHA: 10 / 2020



DIRECCIÓN JURÍDICA

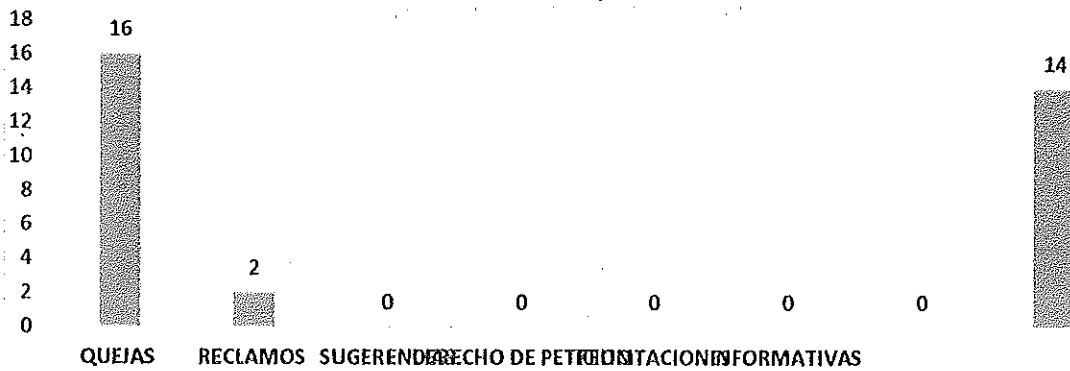
El área de la Dirección Jurídica; recibió **10** Solicitudes, **4** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **6** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **0** solicitudes, **1** Petición, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **6** Informativas, sin respuesta- quedaron **3** solicitudes, **3** peticiones, **0** Derechos de Petición, **6** Informativas, pendientes de respuesta en Diciembre de 2023 como lo muestra según gráfico



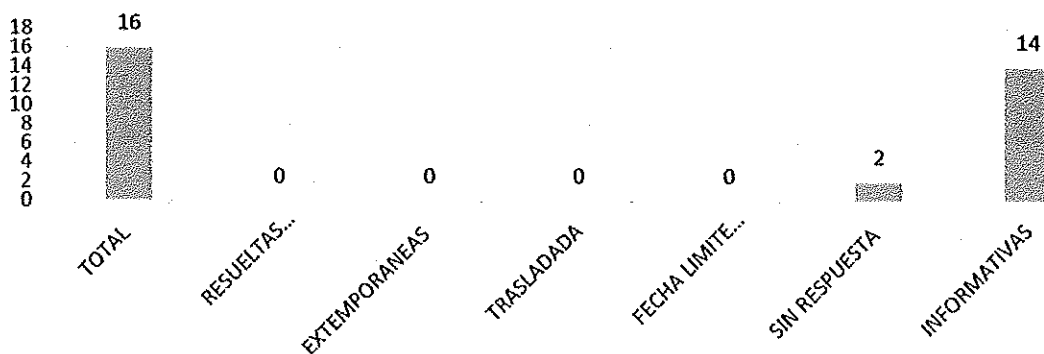
GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso 16 Solicitudes, 2 peticiones 0 Derecho de Petición y 14-Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Diciembre de 2023, sin respuesta 2 peticiones, 0 Derecho de Petición, y 14 Informativas como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



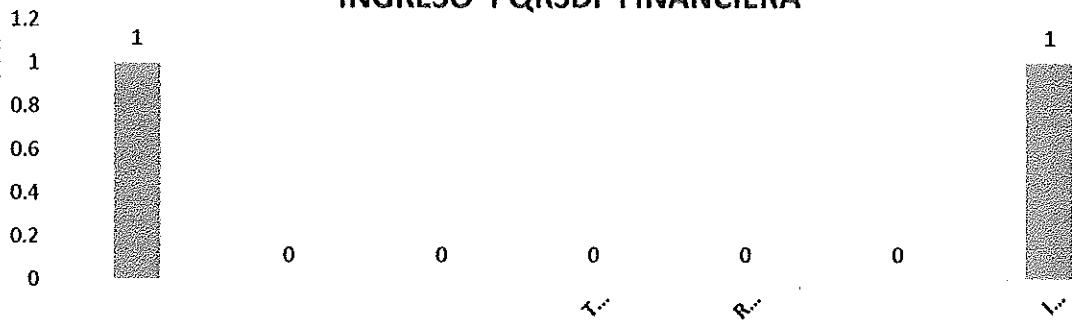
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



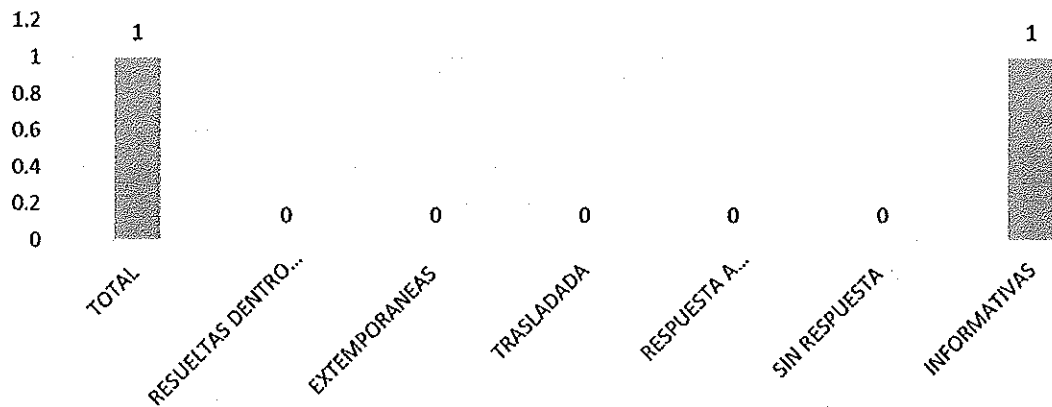
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 1 solicitud, 0 Peticiones, y 1 Informativa, resueltas dentro del tiempo, 0 Peticion, pendientes de respuesta para Diciembre de 2023, sin responder 0 peticiones, 1 informativa como lo muestra el gráfico.

INGRESO PQRSDF FINANCIERA

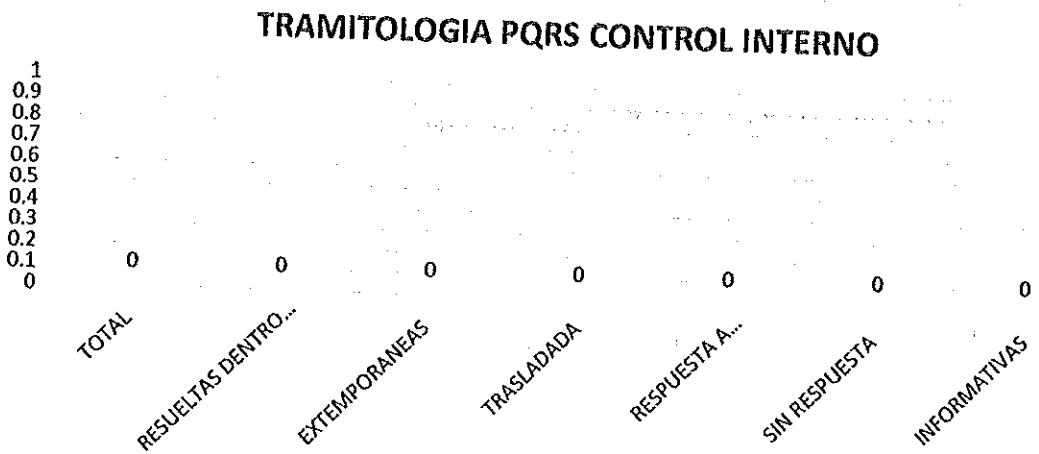
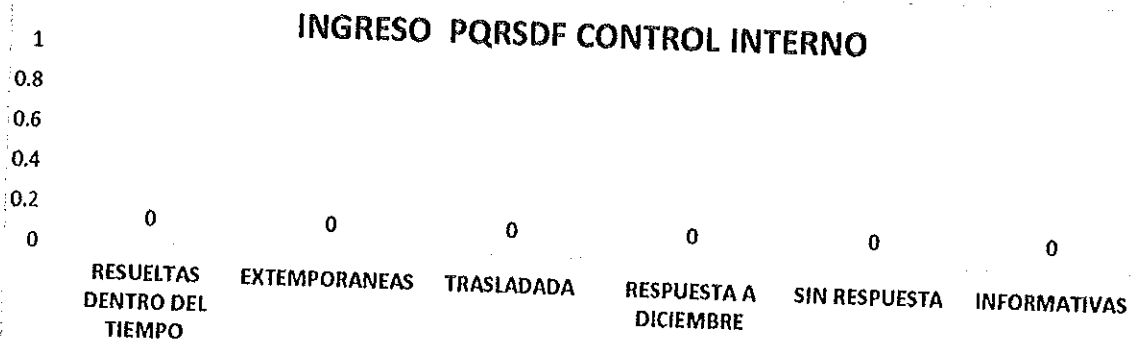


TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



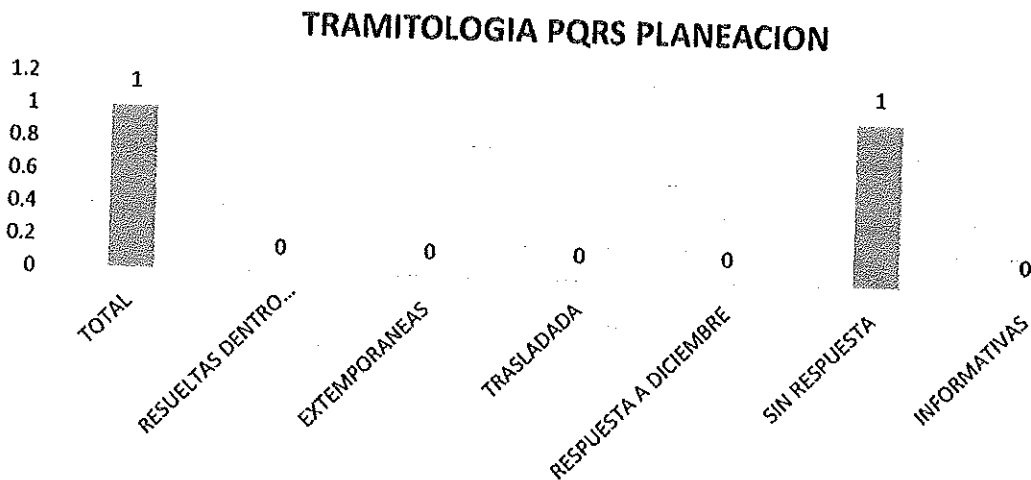
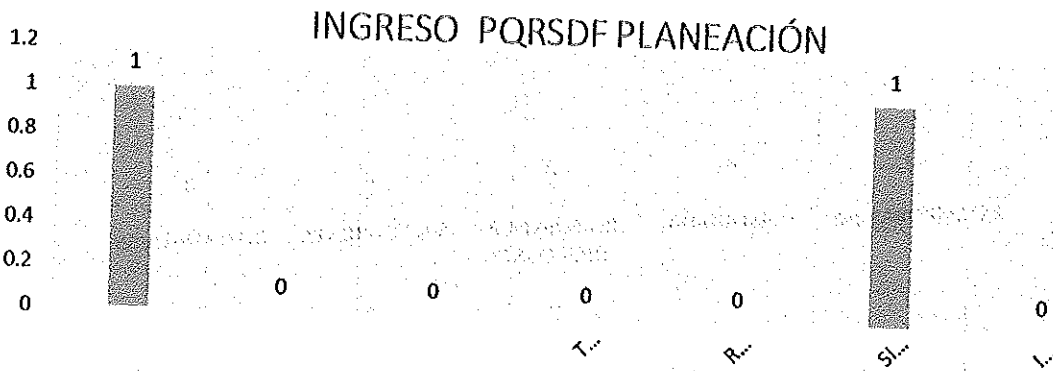
CONTROL INTERNO

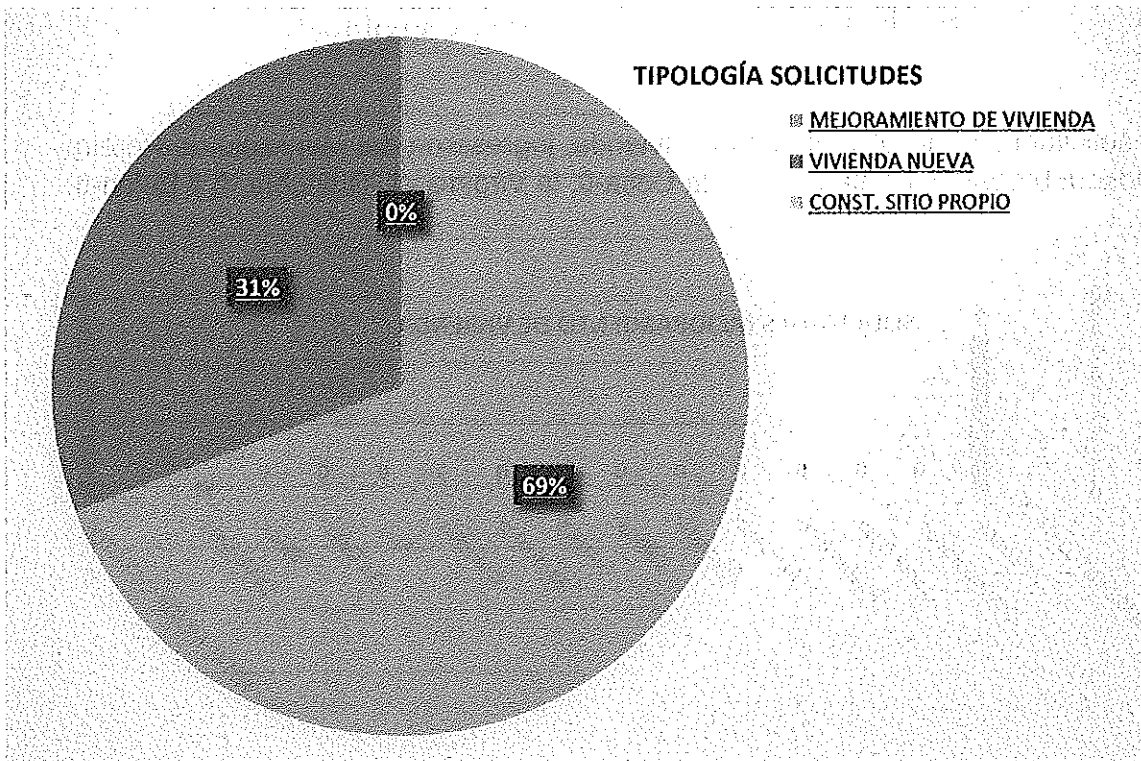
El área de Control Interno recibió 0 solicitud, 0 petición, 0 – Informativa, Resuelta dentro del tiempo 0 Petición, Informativas 0- sin respuesta 0 petición, 1 informativa para el mes de Diciembre de 2023, como lo muestra el gráfico..



PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 1 solicitud, 0 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 1 petición, y 0 Informativa para el mes de Noviembre como lo muestra según gráfico.





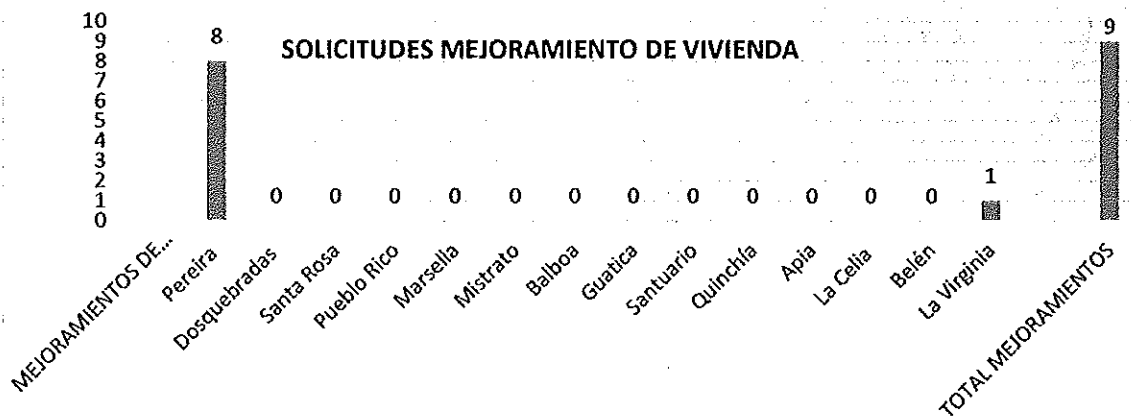
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, y la Virginia.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-8, Dosquebradas 0, Santa Rosa 0, la Celia-0, la Virginia -1, Quinchía -0 y Belén-0.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 2, Dosquebradas 1, Santa Rosa -1.



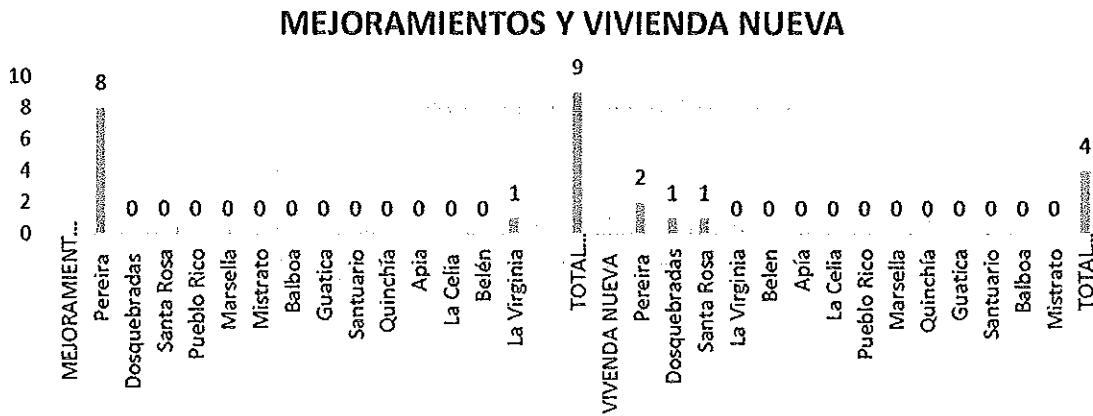
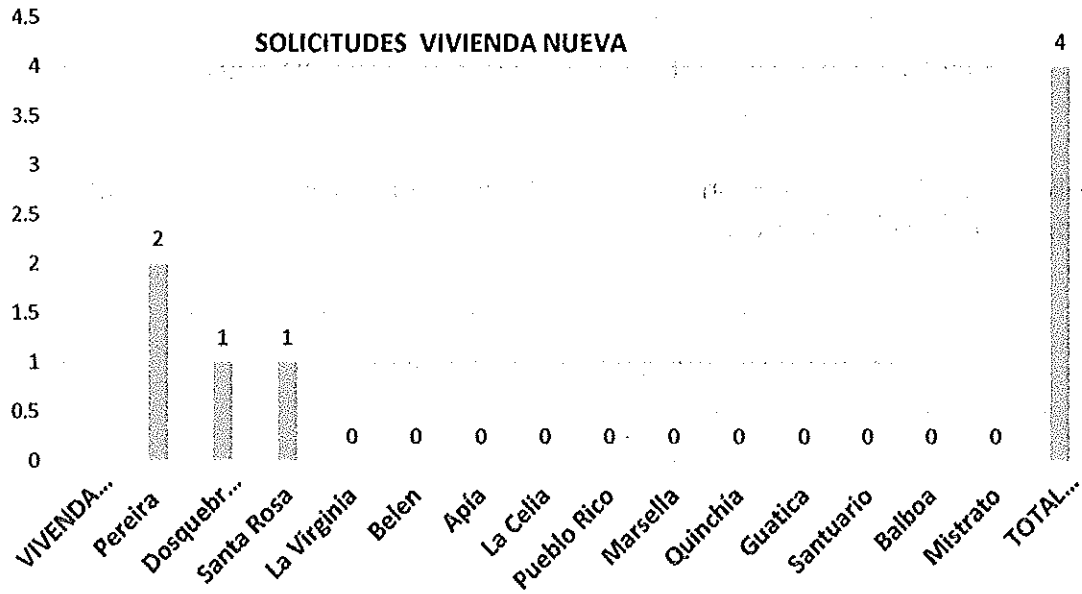
INFORMES PQRSDF





VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-112

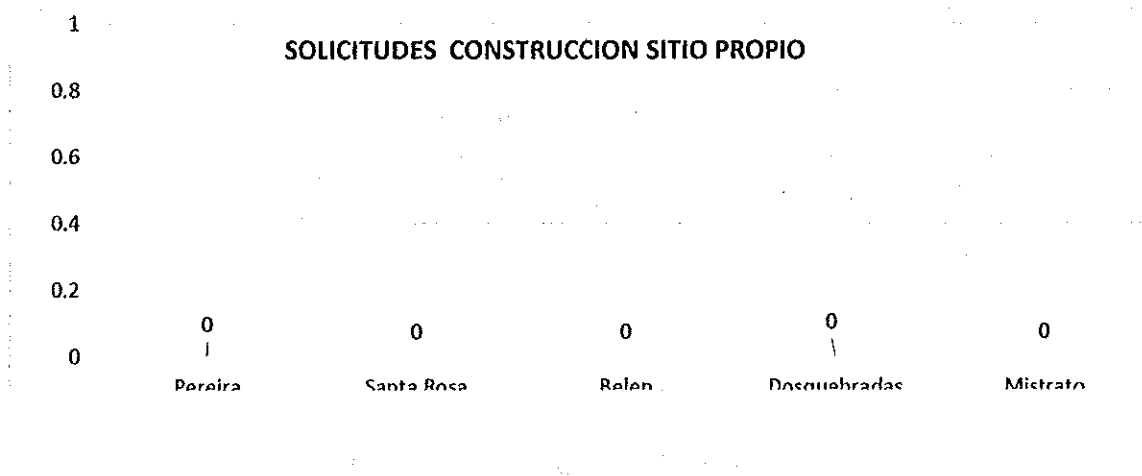
FECHA: 10 / 2020



	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.



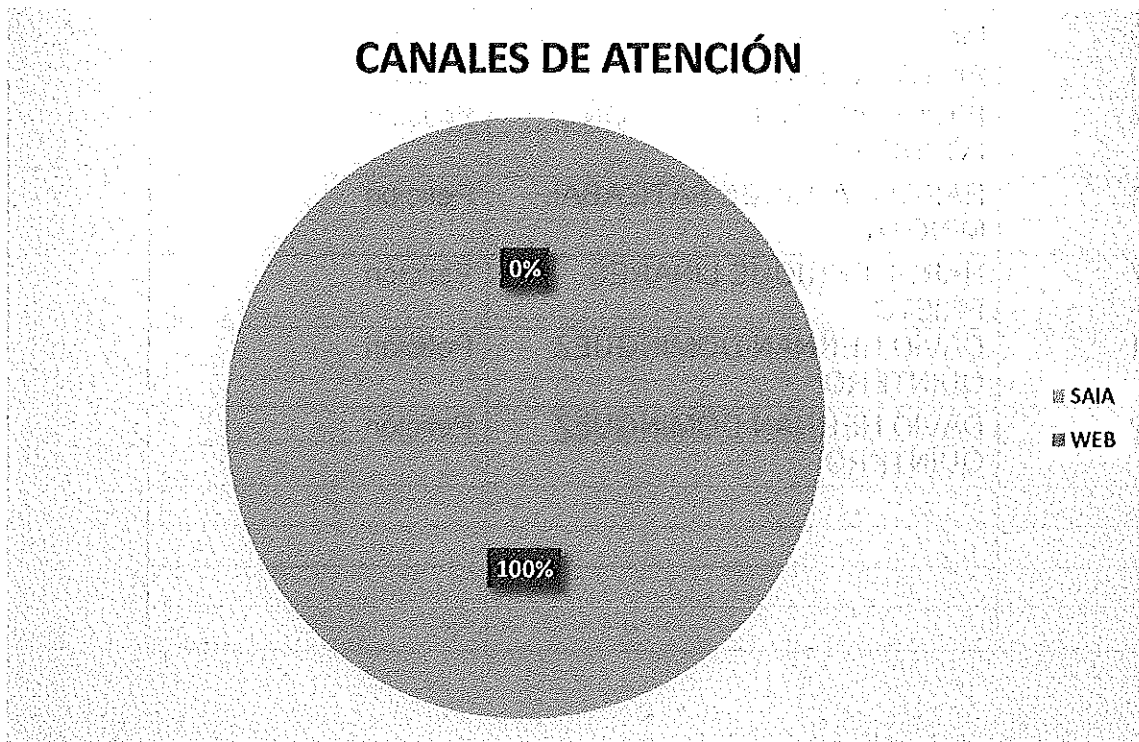
CANALES DE ATENCIÓN



Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron 48 la WEB y SAIA . El cual por la Web ingresaron 0 y por SAIA 48.

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

Para el mes de Noviembre de 2023 quedaron pendientes -16 se le dio respuesta a 5- Peticiones y quedaron 11- pendientes por respuesta

Para el mes de Diciembre quedan pendientes 8 Peticiones.



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


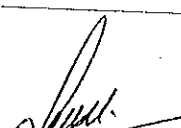
RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DICIEMBRE 2023

RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
923	CATHERINE ADRIANA PEÑA CALAD	Petición
929	María Alejandra Ramírez Higuita	Petición
930	Ariel Agudelo Calle	Petición
933	ISRAEL ALBERTO LONDOÑO LONDOÑO	Petición
934	HAROLD ANDRES SATIZABAL MINOTA	Petición
937	HAROL ENRIQUE LINARES PRIETO	Petición
941	DAVID HERNAN DOMINGUEZ QUINTERO	Petición
942	DAVID HERNAN DOMINGUEZ QUINTERO	Petición

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		12
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		1
TOTAL: SOLICITUDES		13

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA		3
PQRD SIN RESPUESTA		8
TOTAL: PQRD		11

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS		24
TOTAL COMUNICACIONES		24

Elaboró	Aprobó
	
<p>MARTHA LUCIA CALVO VELASQUEZ Secretaria Ejecutiva de Gerencia</p>	<p>MONICA JULIANY SERNA Directora Administrativa y Financiera</p>

