


 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 OCTUBRE 2023

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

2023

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

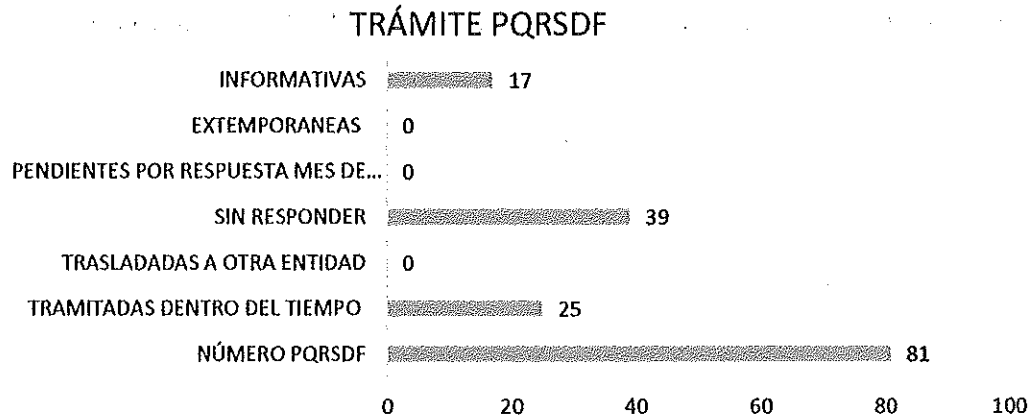
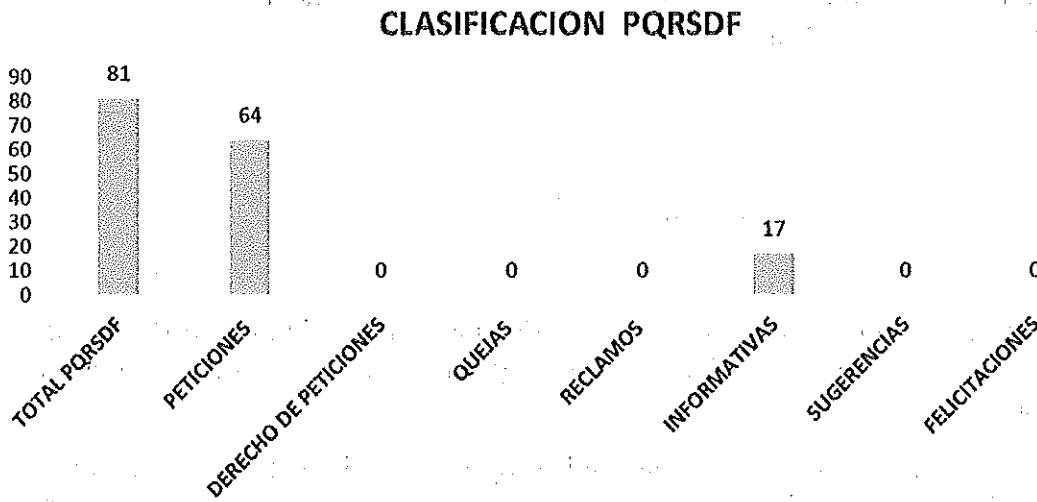
PRESENTACION

La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias 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 31 de Octubre 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 OCTUBRE - 2023 PQRDFS

Durante el mes de Octubre de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 81 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 64, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 17, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Septiembre de 2023.



	INFORMES PQRSDF	
<small>VERSIÓN: 01</small>	<small>CODIGO: GG-FOR-112</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 **25** solicitudes; **25**-Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **39**, de las cuales fueron **39** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **17** Informativas, quedaron pendientes para Octubre de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **30** vivienda nueva **10**, 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 **56** Solicitudes, **50** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **6** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **25** solicitudes, **25** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **25** solicitudes, que son **25** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, quedando pendientes para el mes de Noviembre de 2023, y **6** Informativas.



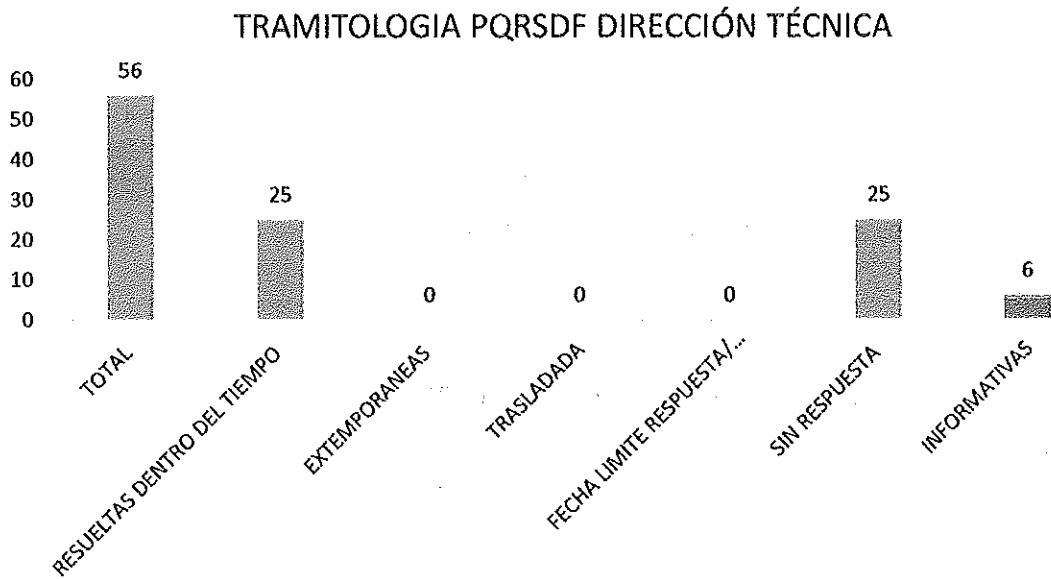
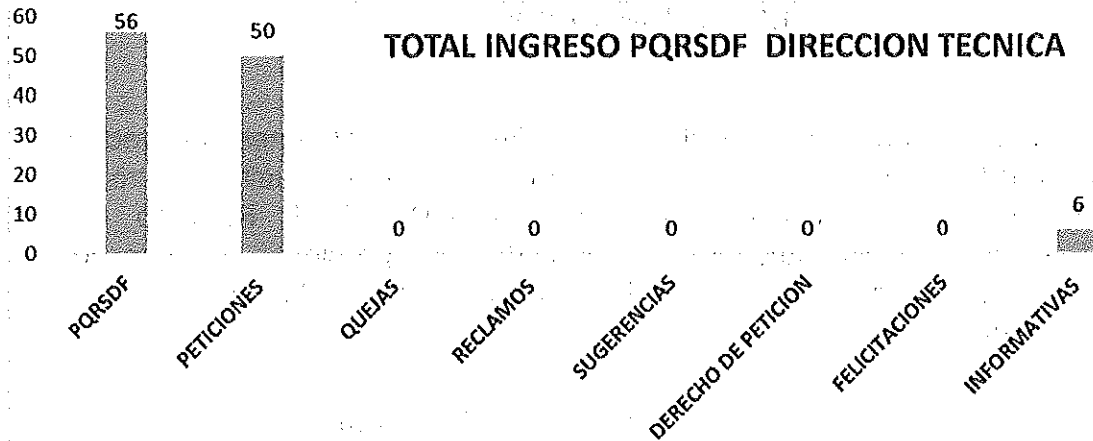
VERSIÓN: 01

INFORMES PQRSDF

CODIGO: GG-FOR-112



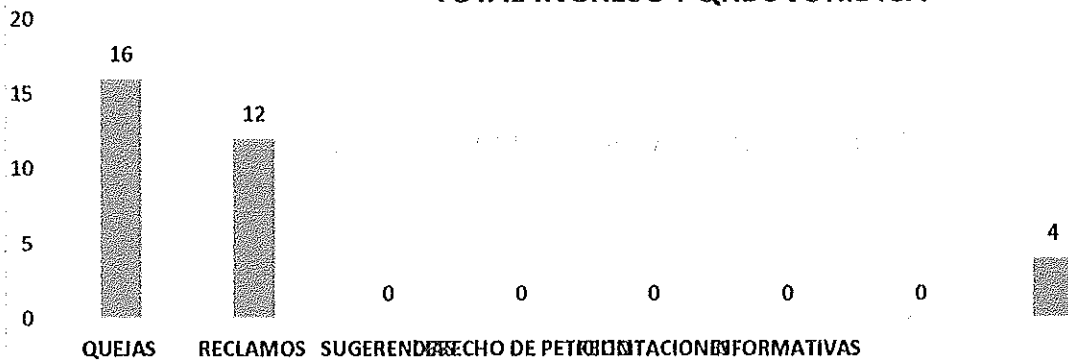
FECHA: 10 / 2020



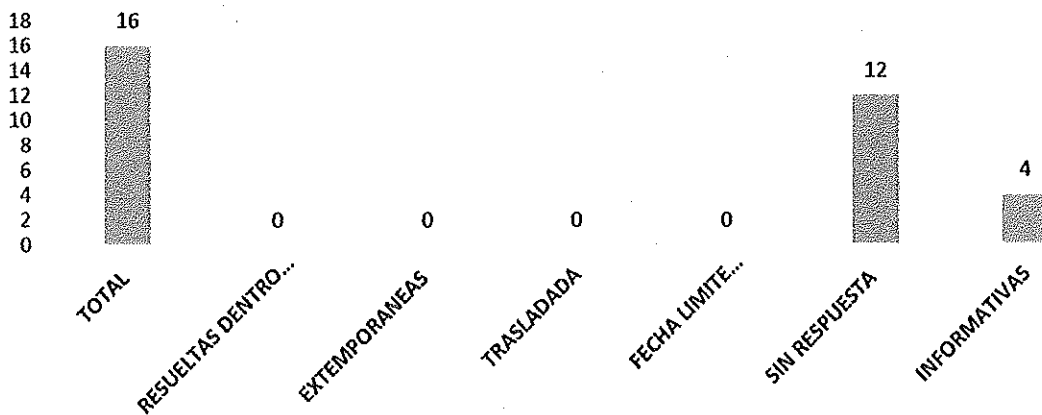
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **16** Solicitudes, **12** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **4** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **0** solicitudes, **0** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **4** Informativas, sin respuesta- quedaron **12** solicitudes, **12** peticiones, **0** Derechos de Petición, **4** Informativas, pendientes de respuesta en Noviembre de 2023 como lo muestra según gráfico

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



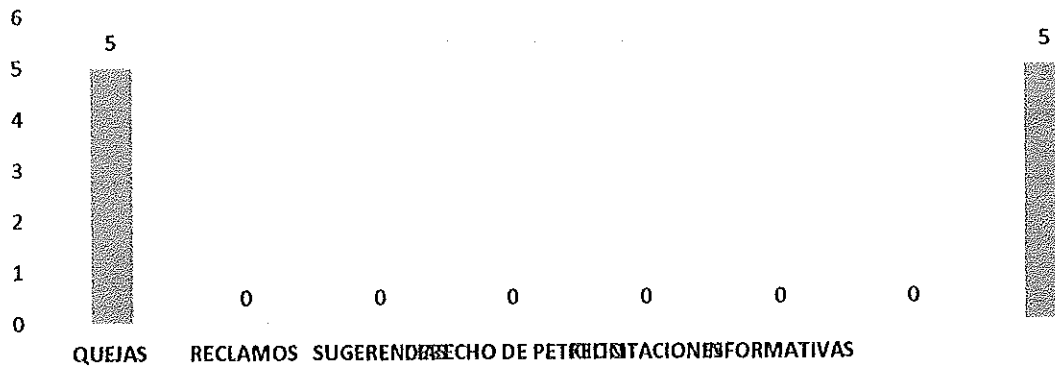
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



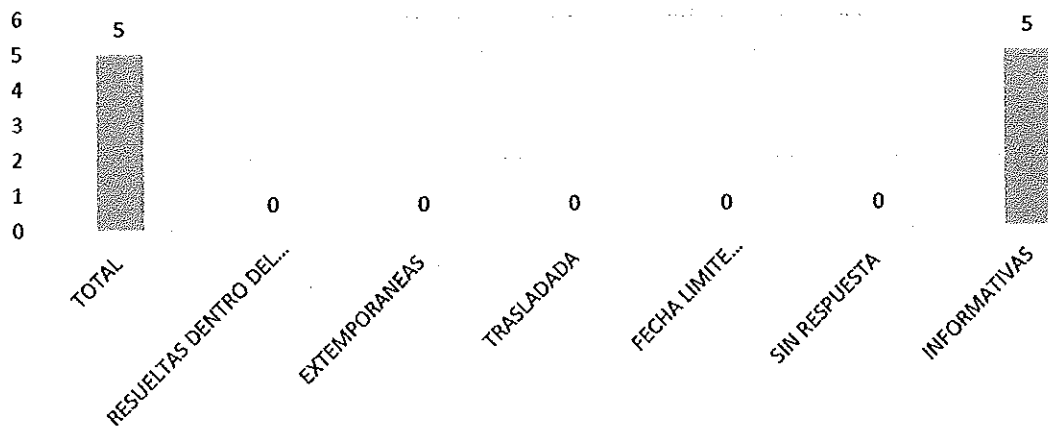
GERENCIA



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

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



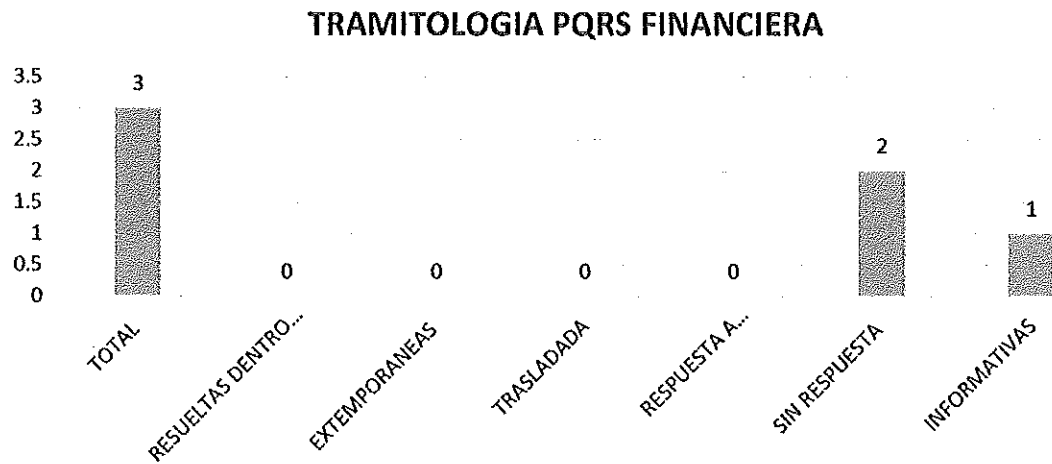
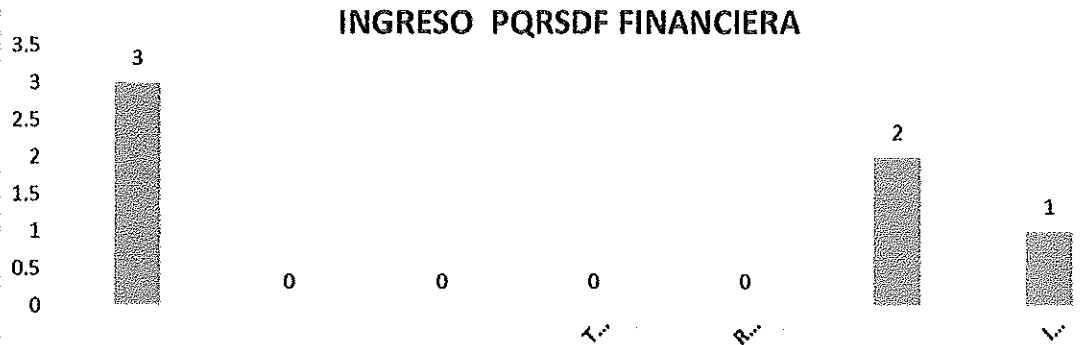
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



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

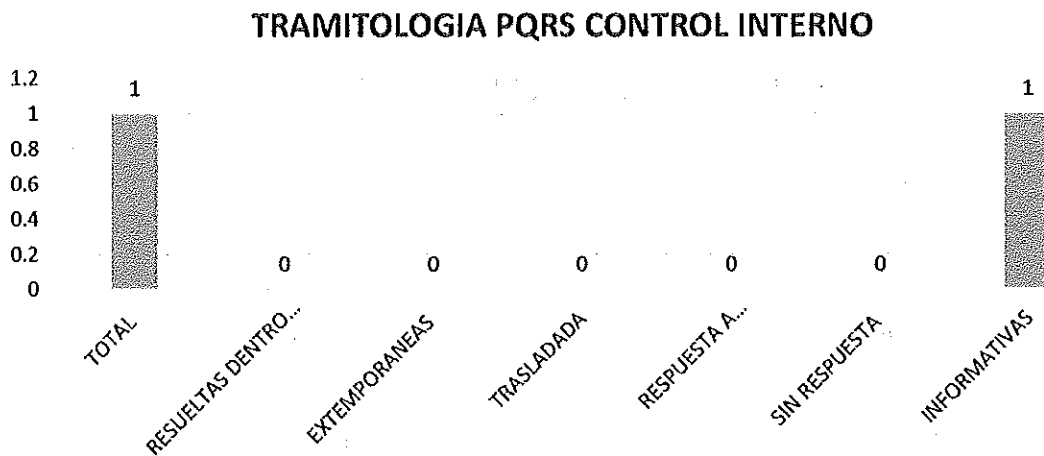
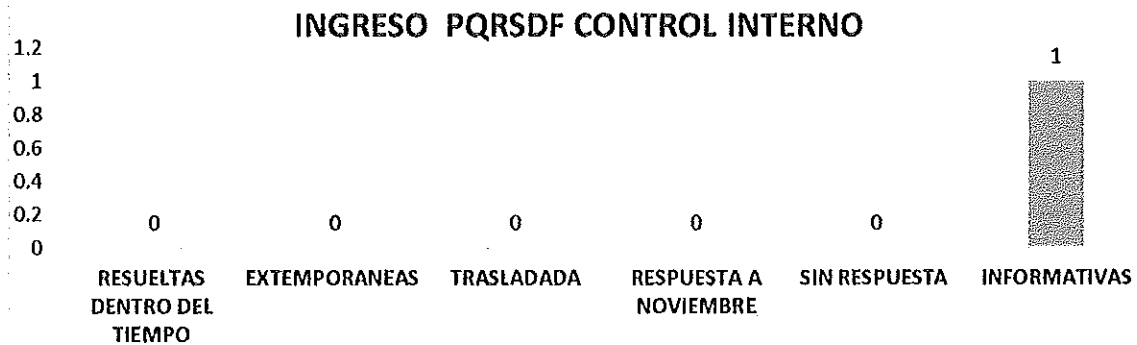
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 3 solicitudes, 2 Peticiones, y 1 Informativa, resueltas dentro del tiempo, 0 Peticion, pendientes de respuesta para Octubre de 2023, sin responder 2 peticiones, 1 informativa como lo muestra el gráfico.



CONTROL INTERNO

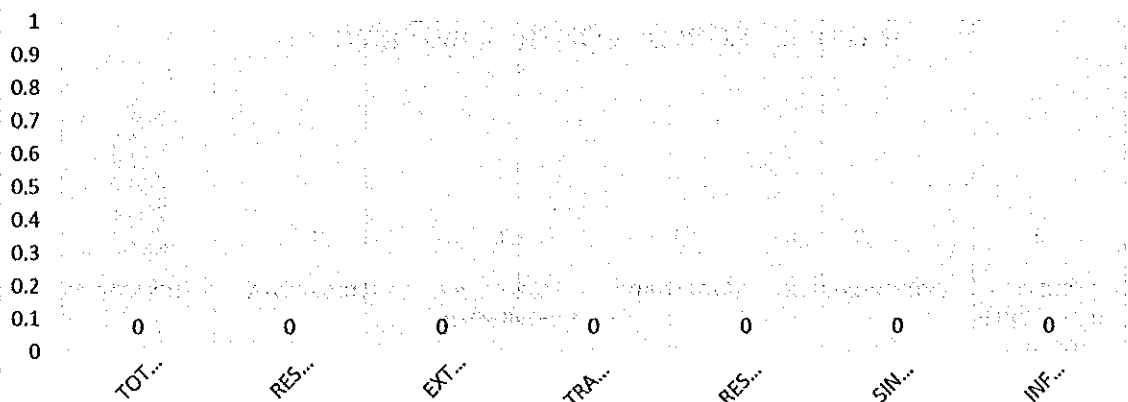
El área de Control Interno recibió 1 solicitud, 0 petición, 1 – Informativa, Resuelta dentro del tiempo 0 Petición, Informativas 1- sin respuesta 0 petición, 1 informativa para el mes de Noviembre de 2023, como lo muestra el gráfico..



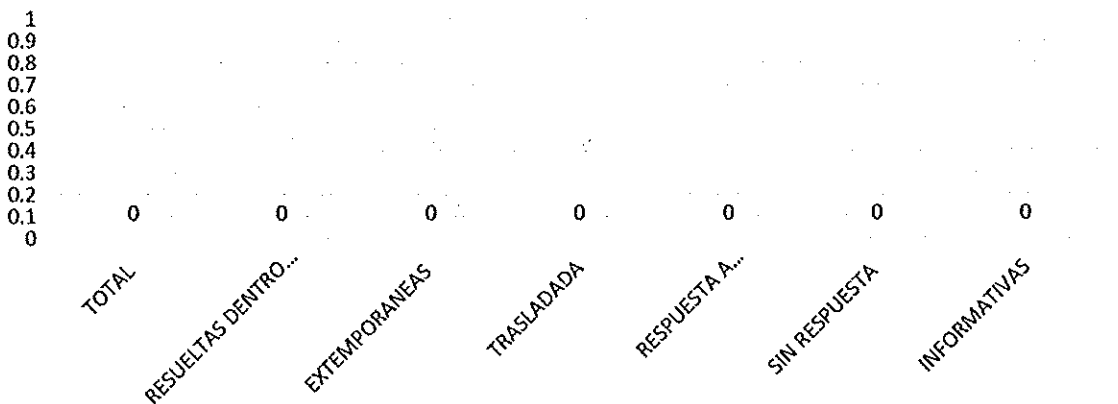
PLANEACIÓN

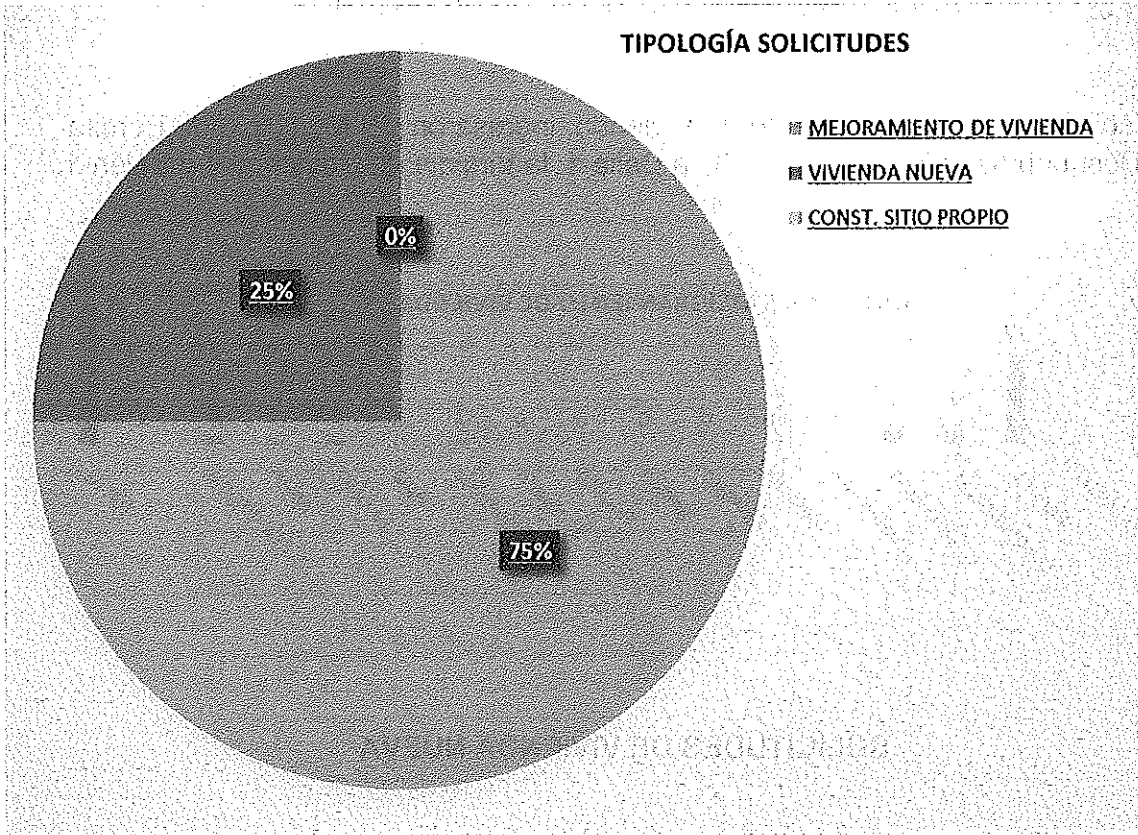
El área de Planeación, recibió 0 solicitud, 0 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 0 peticiones, y 0 Informativa para el mes de Noviembre como lo muestra según gráfico.

INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





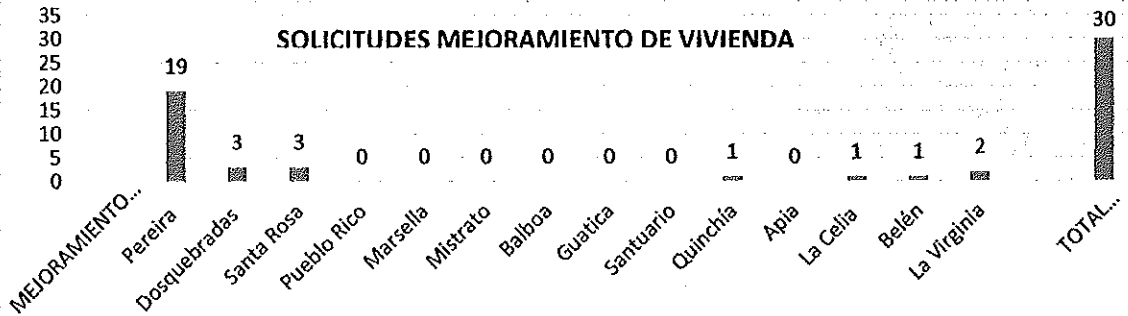
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, la Celia, Quinchia y Belen de Umbría.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-19, Dosquebradas 3, Santa Rosa 3, la Celia-1, la Virginia -2, Quinchía -1 y Belén-1.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 9, Dosquebradas 0, Santa Rosa -1.



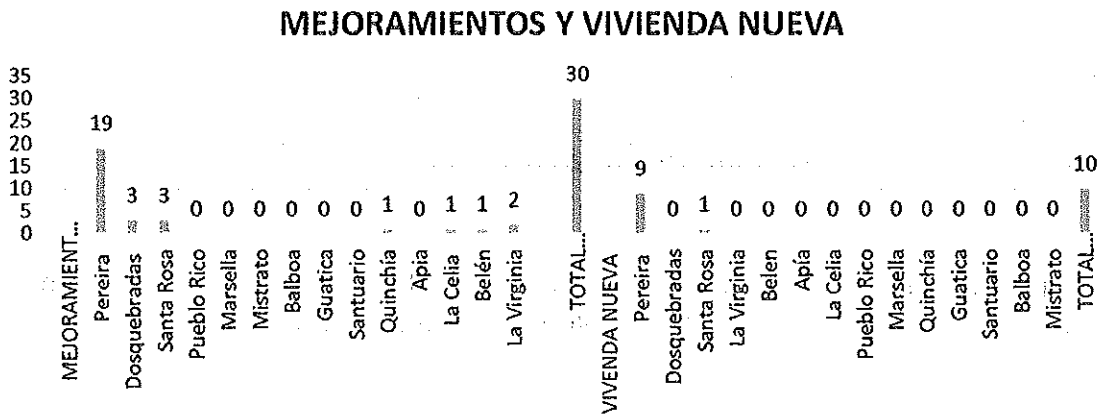
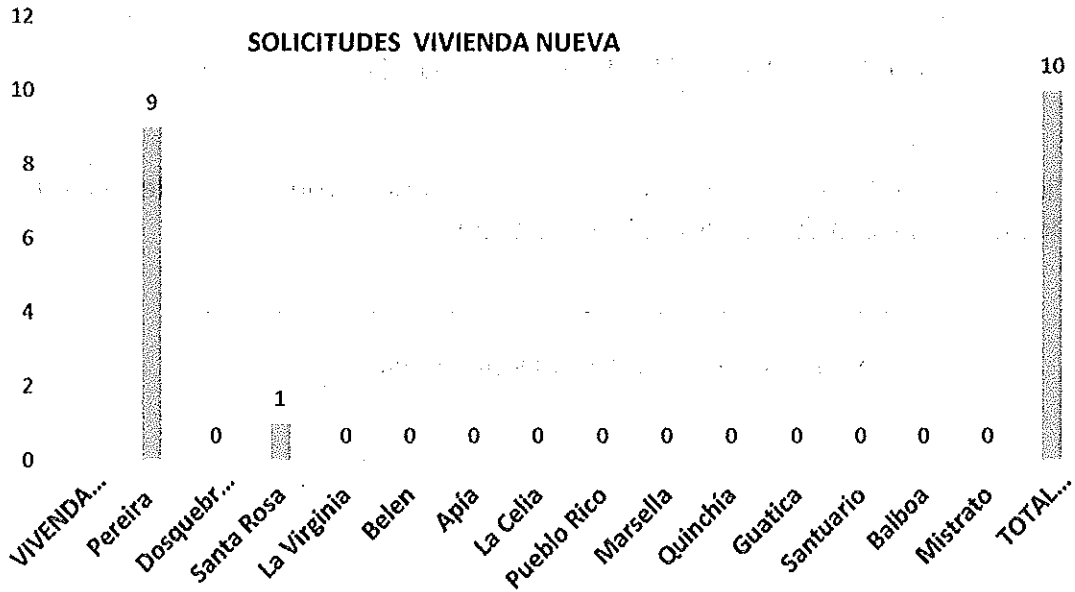
INFORMES PQRSDF





VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-112

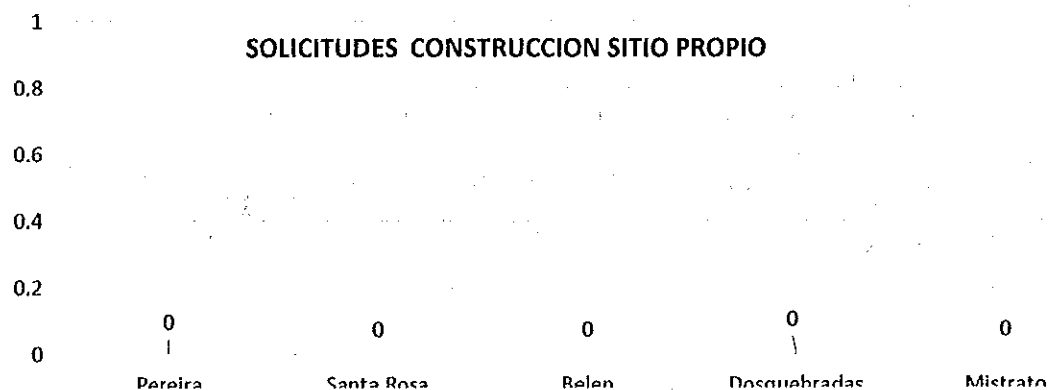
FECHA: 13 / 2020



	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR- H2	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.

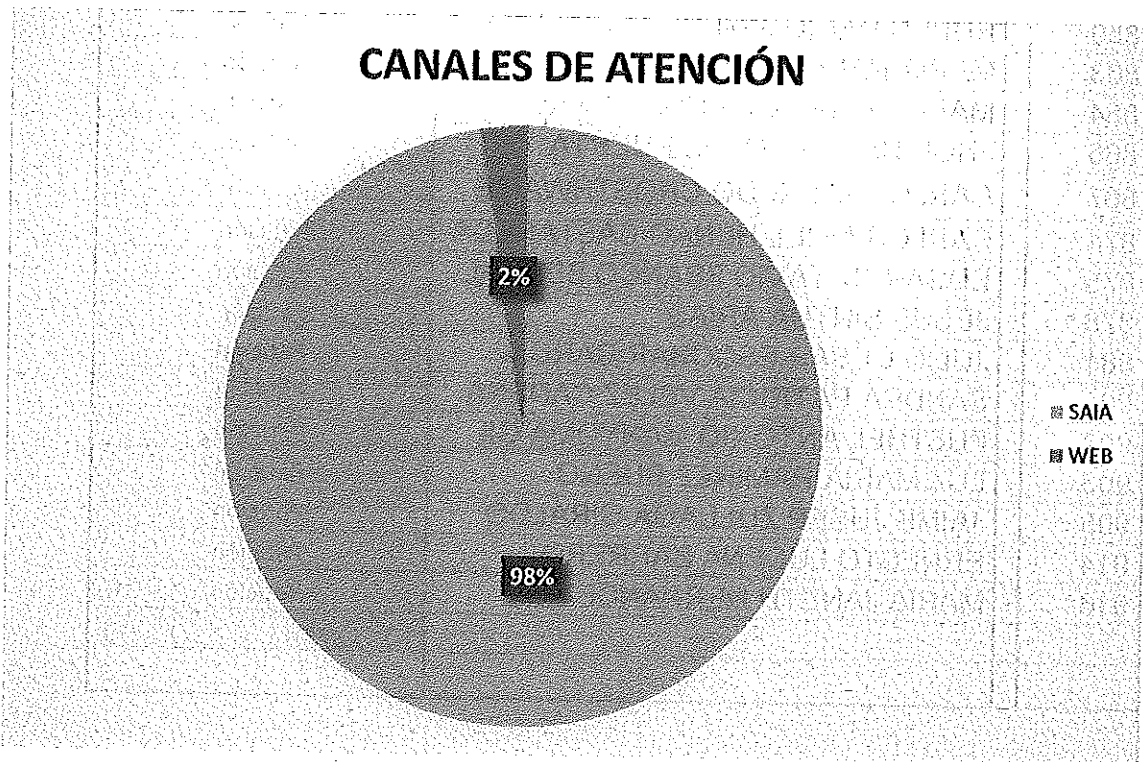




CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron 81 la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 2 y por SAIA 79.

NOTA: hay 1 petición pendiente por anulación.



Para el mes de Septiembre de 2023 quedaron pendientes -17 se le dio respuesta a 1- Petición y quedaron 16- pendientes por respuesta.



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

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES NOVIEMBRE 2023

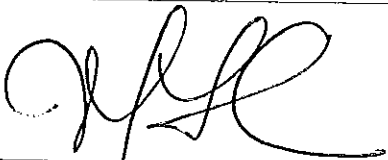

RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
858	MARIA CRISTINA GRANADOS RUIZ	Petición
859	RUBEN DARIO JIMENEZ TRUJILLO	Petición
863	MARIA NANCY ESCOBAR MORALES	Petición
864	MARLENY MARULANDA HENAO	Petición
865	JHON HARDY LOPEZ PUERTA	Petición
867	CARLOS ALFREDO CROSTHWAITE	Petición
874	CARLOS ARIEL HENAO CASTAÑEDA	Petición
875	EDGAR OCTAVIO FRANCO BERNAL	Petición
878	JESUS SINTUA ARIAS	Petición
881	JULIO CESAR ESCOBAR GARCIA	Petición
901	SANDRA PATRICIA VELEZ CADENA	Petición
902	FUSTHEL ANTONIO MANYOMA GIL	Petición
903	LUZ MARIA RAMIREZ BUENO	Petición
905	JAIME JUSEP ZULUAGA GIRALDO	Petición
914	ERNESTO LUCENA BARRERO	Petición
916	MARIA JANETH HERNANDEZ C.	Petición

 <p>EDUR Empresa de Gestión de Urbanización y Obras Públicas</p>	INFORMES PQRSDF	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR- H2	FECHA: 10 / 2020

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	
SOLICITUDES CON RESPUESTA	24
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	15
TOTAL: SOLICITUDES	39

PQRD	
PQRD CON RESPUESTA	0
PQRD SIN RESPUESTA	25
TOTAL: PQRD	25

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS	
COMUNICACIONES TRAMITADAS	17
TOTAL COMUNICACIONES	17

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

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is crucial for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent and reliable data collection processes to support effective decision-making.

3. The third part of the document focuses on the role of technology in data management and analysis. It discusses how modern software solutions can streamline data collection, storage, and reporting, thereby improving efficiency and accuracy.

4. The fourth part of the document addresses the challenges associated with data management, such as data quality, security, and privacy. It provides strategies to mitigate these risks and ensure that data is used responsibly and ethically.

5. The fifth part of the document discusses the importance of data governance and the role of various stakeholders in ensuring data integrity and compliance with relevant regulations and standards.

6. The sixth part of the document explores the future of data management, including emerging trends like artificial intelligence, big data, and cloud computing, and how they will impact the way organizations handle their data.

7. The seventh part of the document provides a summary of the key points discussed and offers recommendations for best practices in data management and analysis.

8. The eighth part of the document concludes with a call to action, encouraging organizations to embrace data-driven decision-making and to continuously improve their data management processes.

9. The ninth part of the document includes a list of references and resources for further reading on the topics discussed in the document.

10. The tenth part of the document provides contact information for the authors and any other relevant details.

11. The eleventh part of the document includes a disclaimer and a statement of copyright.

12. The twelfth part of the document includes a final note of appreciation and a closing statement.