


	<b>INFORMES PORSDF</b>	
<small>VERSION: 01</small>	<small>CODIGO: GG-FOR-42</small>	<small>FECHA: 10 / 2020</small>

## INFORME JUNIO 2023

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



### EMPRESA DE DESARROLLO TERRITORIAL URBANO Y RURAL DE RISARALDA EDUR E.I.C.E. 2023

 <b>EDUR</b> <small>Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda</small>	<b>INFORMES PARSDF</b>	 Gobernación de <b>RISARALDA</b> <small>Sentimiento de Todos</small>
VERSION: 01	CODIGO: GS-FOR-142	FECHA: 01/2020

## PRESENTACION

La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PARDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SALA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 30 de Junio de 2023.

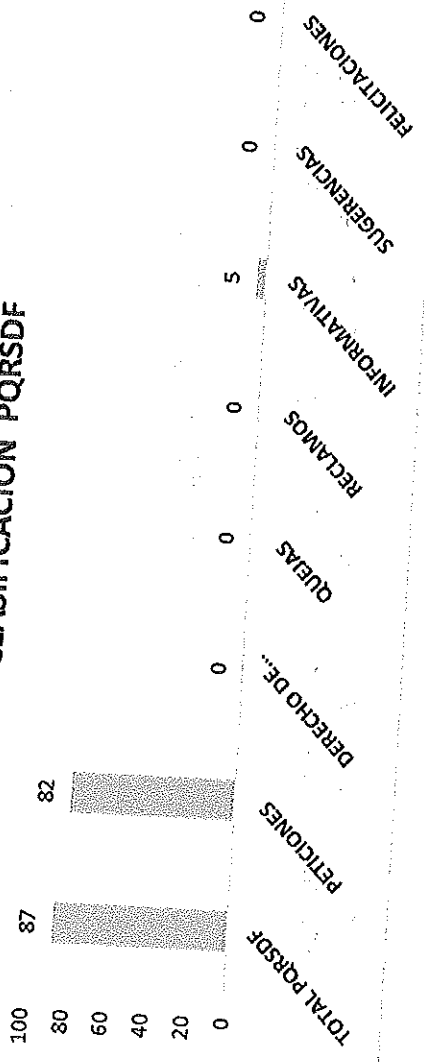
Esto con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR , y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

 <b>EDUR</b> <small>Entidad de Desarrollo Urbano</small>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos
VERSION: 01	CODIGO: GE-FOR-142	FECHA: 10 / 2020

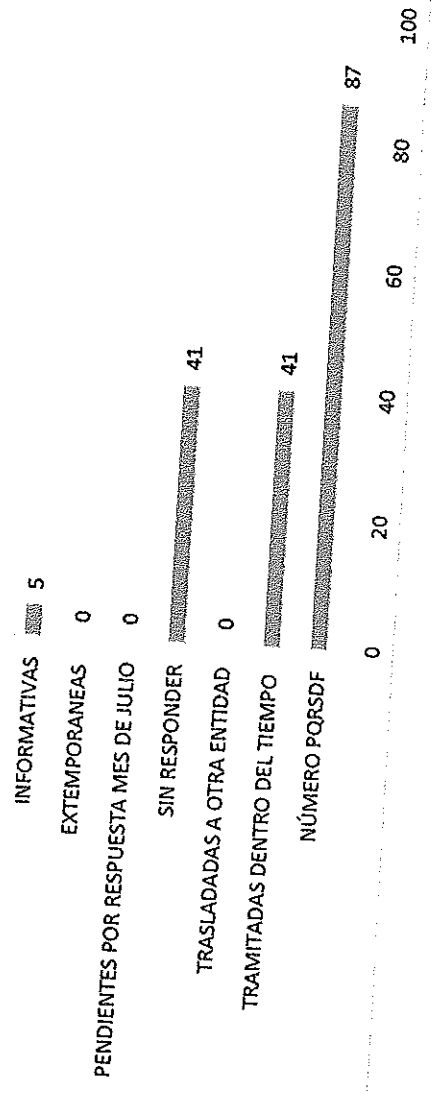
### ESTADISTICA MES DE JUNIO - 2023 PQRDFS



Durante el mes de Junio de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **87** Solicitudes; el cual se clasifican de la siguiente manera. Felicitaciones de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **5**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Junio de 2023.

#### CLASIFICACION PQRSDF



#### TRÁMITE PQRSDF



 <p><b>EDUR</b> Empresa de Desarrollo Rural de Risaralda</p>	<p><b>INFORMES PQRSDF</b></p>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de roots</p>
VERSION: 01	CODIGO: GG-FOR-142	FECHA: 01/2020



Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 41 solicitudes; 41- Peticiones , 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias, sin responder quedaron 41, de las cuales fueron 41 peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Queja; y 5 Informativas, quedaron pendientes para Julio de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda 58 vivienda nueva 10, y construcción en sitio propio 2 quedaron 0 Peticiones 0 Reclamo.

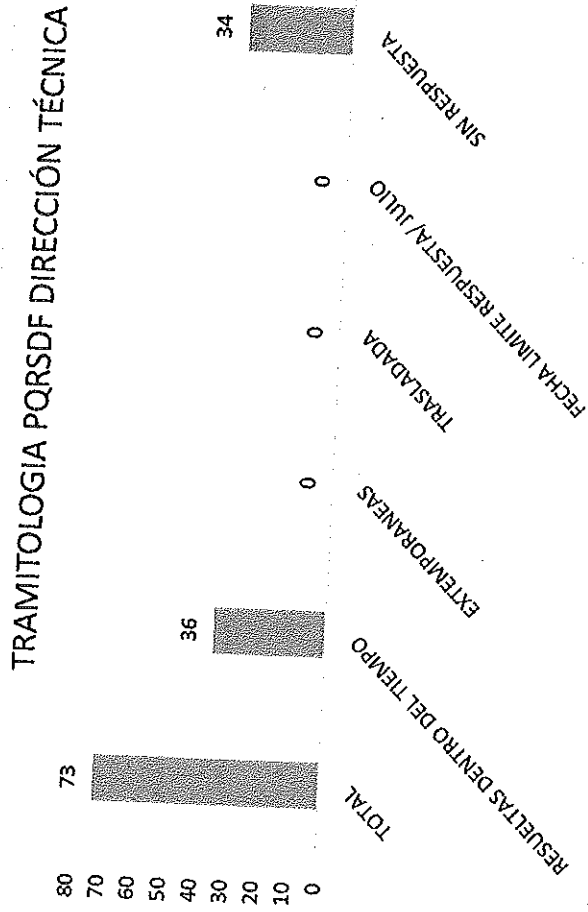
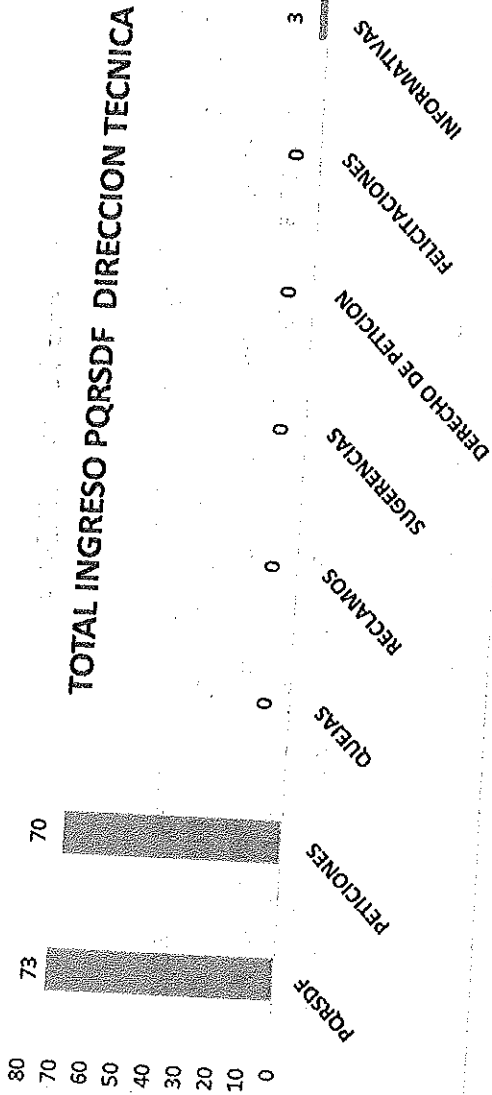
Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifíco las PQRSDF según el trámite y tiempo de respuesta de cada uno de las áreas encargadas. Como lo muestran los siguientes Gráficos.

### DIRECCIÓN TÉCNICA

El área de la Dirección Técnica; recibió 73 Solicitudes, 70 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Queja, 0 Sugerencias y 3 Informativas como lo muestra según gráfico.

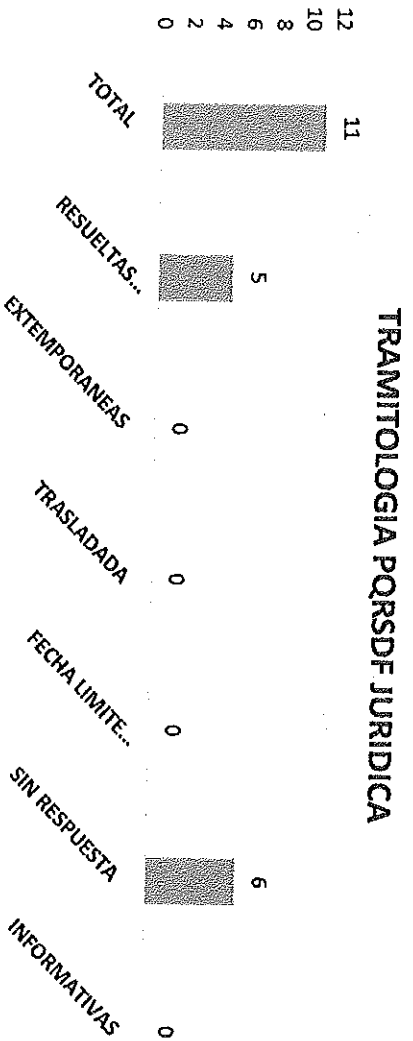
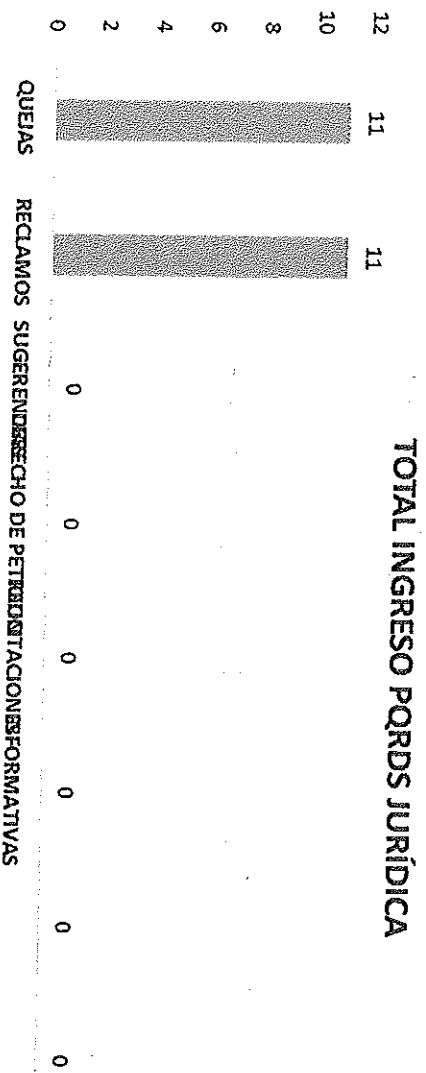
Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 36 solicitudes, 36 Peticiones y 0 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 4 Informativas, quedando pendientes sin responder 34 solicitudes, que son 34 peticiones, 0 Derecho de Petición, 0 Queja, quedando pendientes para el mes de Julio de 2023, y 3 Informativas.



 <p><b>EDUR</b> Estrategia de Atención al Ciudadano</p>	<p><b>INFORMES PQRSDF</b></p>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Departamento de Todos</p>
<p>VERSION: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-42</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>



### DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 11 Solicitudes, 11 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativa, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 5 solicitudes, 5 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 0 Informativa, sin respuesta- quedaron 6 solicitudes, 6 peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Informativa, pendientes de respuesta en Julio de 2023 como lo muestra según gráfico

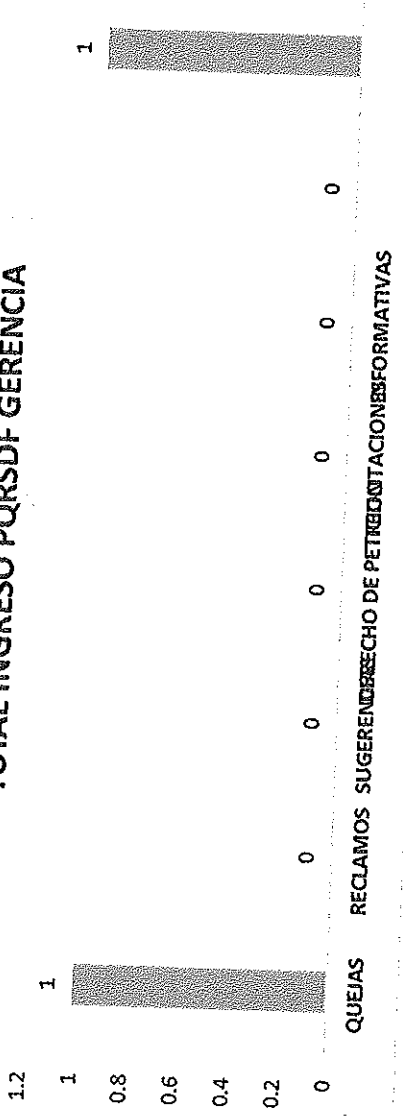


 <p><b>EDUR</b> Empresa de Desarrollo Educativo del Risaralda</p>	<p><b>INFORMES PQRSDF</b></p>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p>
<p>VERSION: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-42</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>

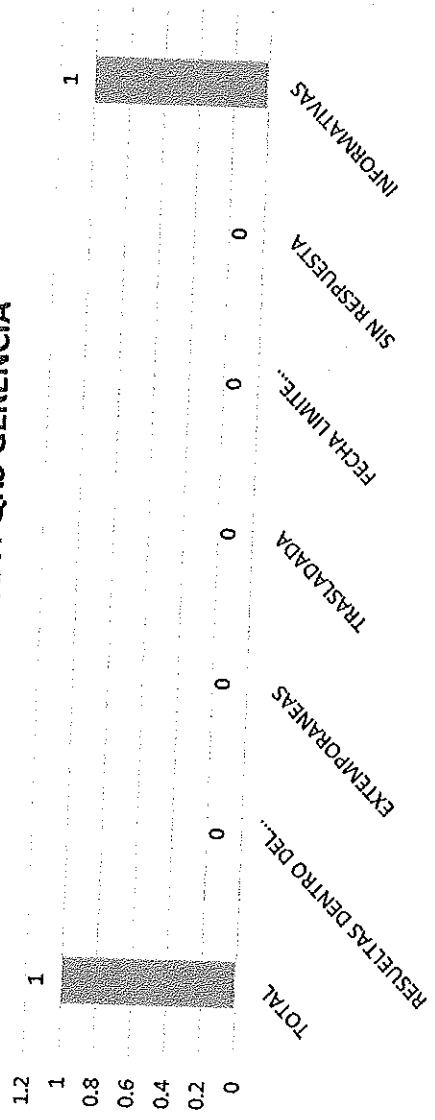
### GERENCIA

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

**TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA**



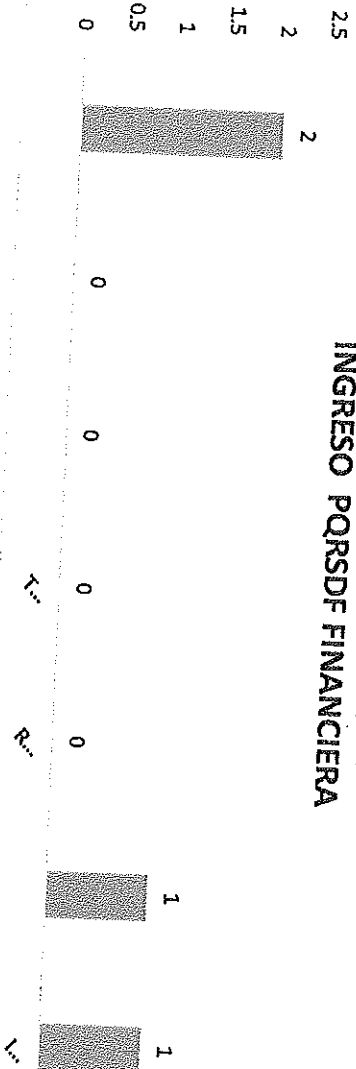
**TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA**



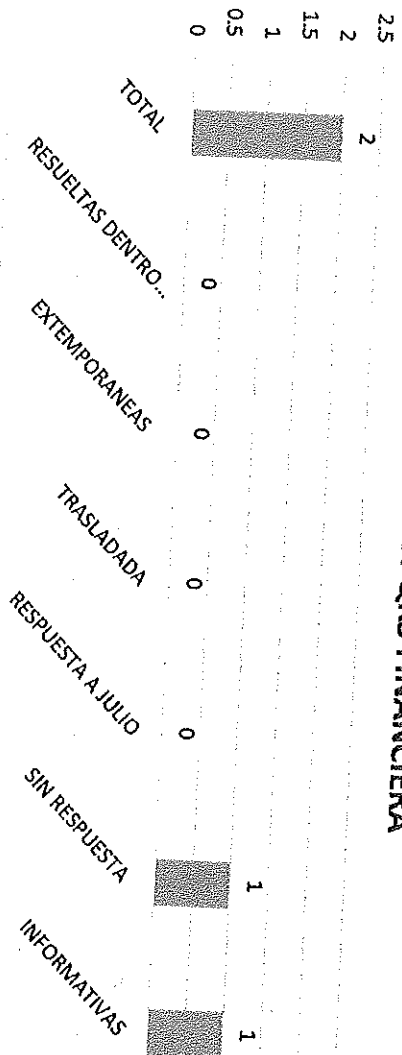
### DIRECCIÓN FINANCIERA



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

#### INGRESO PQRSDF FINANCIERA



#### TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA

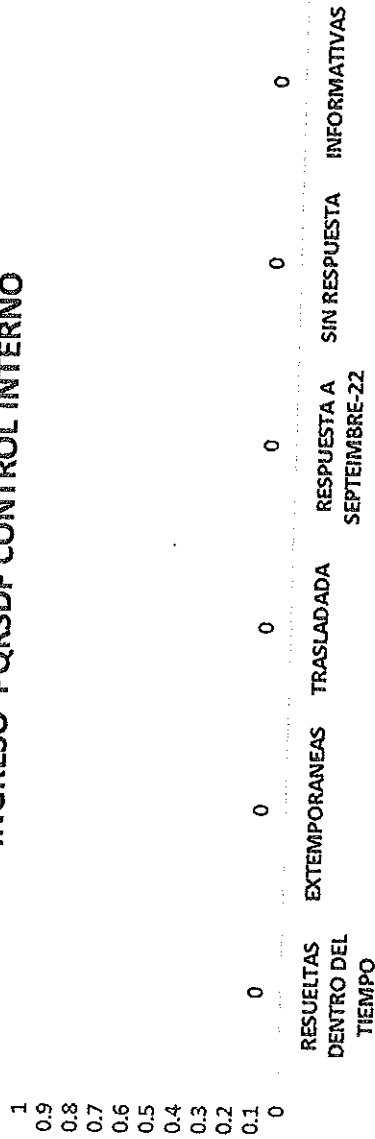


 <b>EDUR</b> <small>Centro de Atención al Ciudadano</small>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos
VERSION: 01	CODIGO: GG-FOR-42	FECHA: 10/7/2020

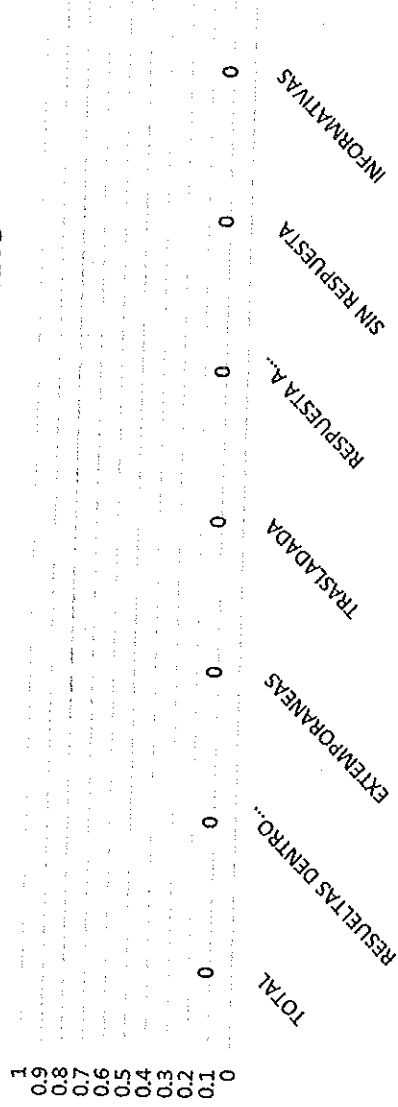
### CONTROL INTERNO

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 Julio de 2023, como lo muestra el gráfico..

### INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



### TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO





VERSION: 01

### INFORMES PQRSDF

COODIGO: GG-FOR-42



FECHA: 0 / 2020

## 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 Julio como lo muestra según gráfico.

### INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN

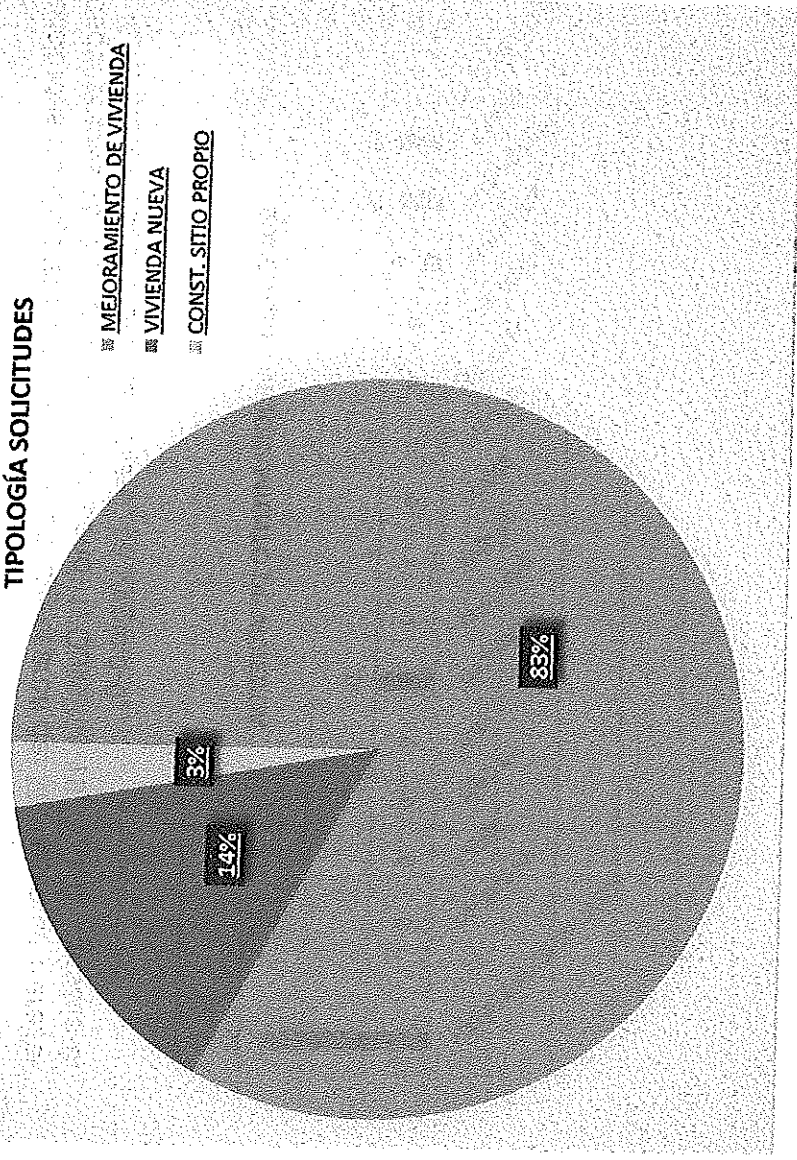
1							
0.9	TOT...	0	0	0	0	0	0
0.8	RES...	0	0	0	0	0	0
0.7	EXT...	0	0	0	0	0	0
0.6	TRA...	0	0	0	0	0	0
0.5	RES...	0	0	0	0	0	0
0.4	SIN...	0	0	0	0	0	0
0.3	INF...	0	0	0	0	0	0
0.2							
0.1							
0							

### TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION

1							
0.9	TOTAL	0	0	0	0	0	0
0.8	RESUELTAS DENTRO...	0	0	0	0	0	0
0.7	EXTEMPORANEAS	0	0	0	0	0	0
0.6	TRASLADADA	0	0	0	0	0	0
0.5	RESPUESTA A...	0	0	0	0	0	0
0.4	SIN RESPUESTA	0	0	0	0	0	0
0.3	INFORMATIVAS	0	0	0	0	0	0
0.2							
0.1							
0							

 <p><b>EDUR</b> Empresa de Desarrollo Urbano</p>	<p align="center"><b>INFORMES PQRSDF</b></p>	<p align="center">           Gobernación de  <b>RISARALDA</b>          Sentimiento de Todos       </p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-42</p>	<p>FECHA: 30 / 7 / 2020</p>

### TIPOLOGÍA SOLICITUDES



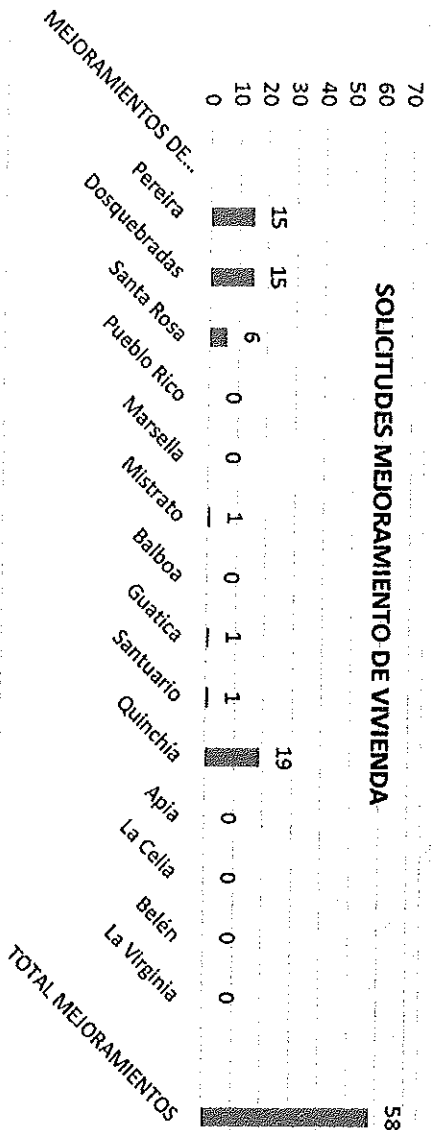
### TIPOLOGÍA SOLICITUDES

#### 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, Mistrato, Santuario, Quinchia y Guatíca.

### SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-15, Dosquebradas 15, Santa Rosa 6, Santuario -1, Quinchia-19, Apia-0, Marsella-0, Belen-0, Guatica-1, Mistrato-1, La Celia-0, La Virginia-0.



### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

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



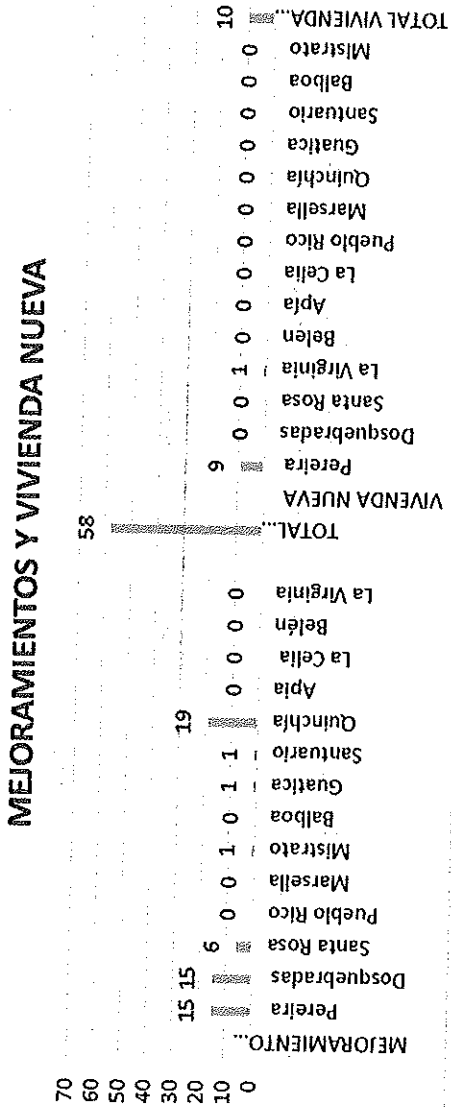
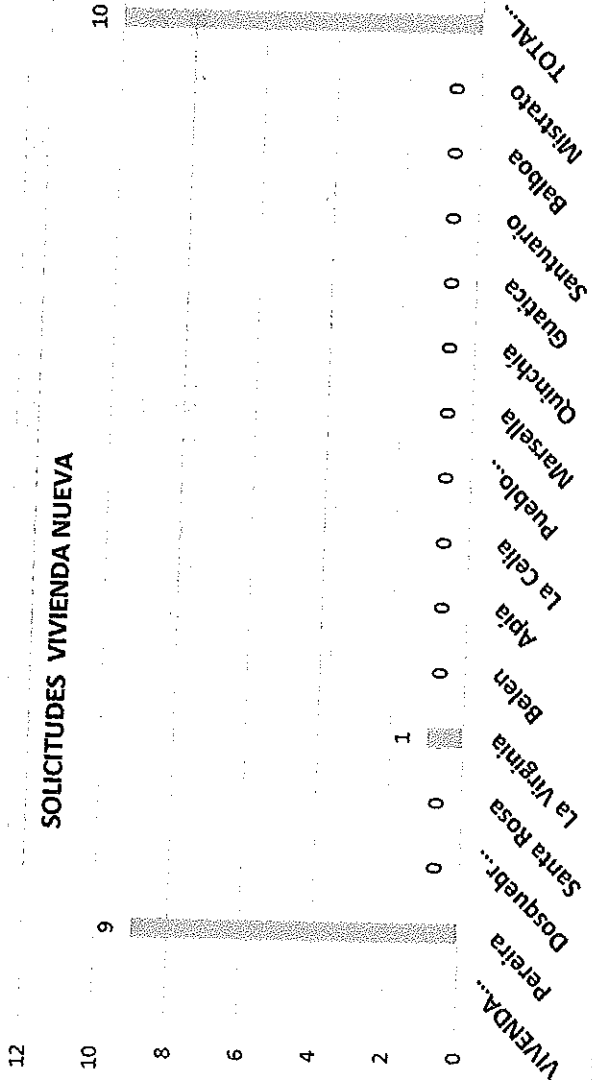
**INFORMES PQRSDF**



VERSION: 01

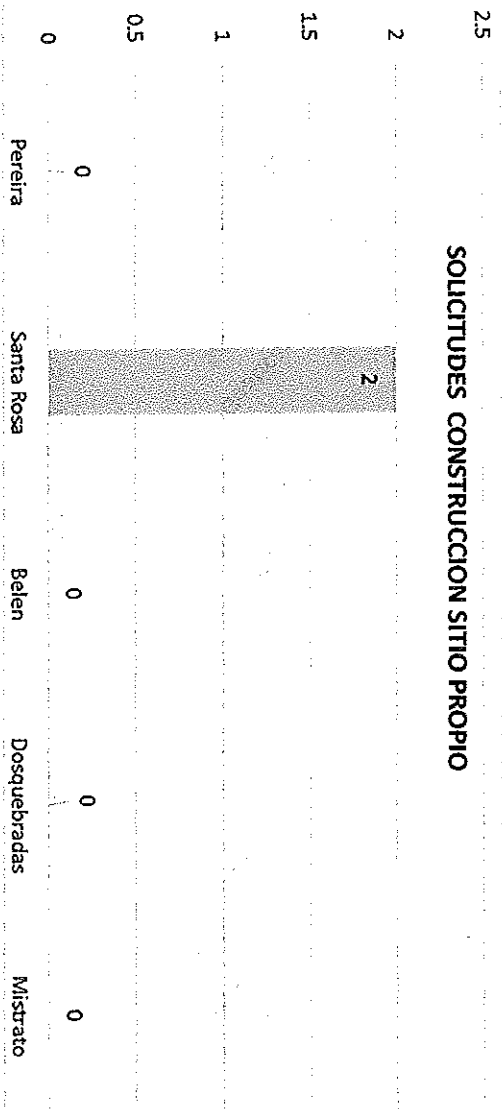
CODIGO: GG-FOR-M2

FECHA: 30/7/2020



### 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-2.



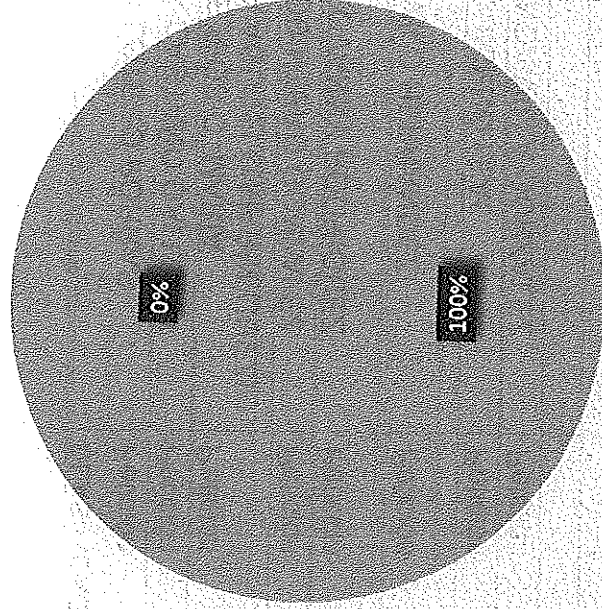
### SOLICITUDES CONSTRUCCION SITIO PROPIO

### CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **87 la WEB y SAIA**. El cual por la Web ingresaron **0** y por SAIA **87**.

 <p><b>EDUR</b> Comunicación y Atención al Ciudadano</p> <p>VERSION: 01</p>	<p><b>INFORMES PQRSDF</b></p>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p>
<p>CODIGO: GG-FOR-#2</p>		<p>FECHA: 30 / 2020</p>

## CANALES DE ATENCIÓN



Para el mes de Junio de 2023 quedaron pendientes -14 se le dio respuesta a 5-  
Peticiones y quedaron 9- pendientes por respuesta.



INFORMES PARSDF





VERSION: 01

CODIGO: GG-FOR-12

FECHA: 10 / 7 / 2020

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES JULIO 2023

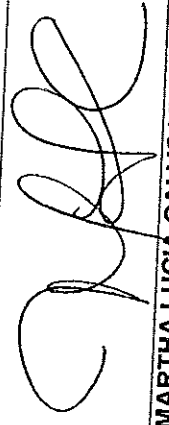
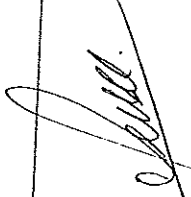
RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACION
623	HILDA NORA LOTERO PORRAS	Petición
650	LUZ MARINA CASTAÑO GALLEGO	Petición
651	MARIA ENO E RIOS C.-MARÍA ESPERANZA AGUDELO MARÍN (JUEZ)	Petición
652	JOSE NEIL QUINTERO GONZALEZ	Petición
657	ANDREY GEOVANNY RODRÍGUEZ LEÓN	Petición
658	ADRIAN CAMILO HERNANDEZ MANRIQUE	Petición
672	NATHALIA QUICENO LEAL	Petición
702	MARIA AMANDA VILLA GONZALEZ	Petición

 <b>EDUR</b> <small>Entidad Promotora de Vivienda</small>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 Gobernación de <b>RISARALDA</b> <small>Seminario de Todos</small>
VERSION: 01	CODIGO: GG-FOR-42	FECHA: 10 / 2020

<b>SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA</b>	
SOLICITUDES CON RESPUESTA	36
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	33
<b>TOTAL: SOLICITUDES</b>	<b>69</b>

<b>PQRD</b>	
<b>PQR CON RESPUESTA</b>	<b>5</b>
<b>PQR SIN RESPUESTA</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL: PQR</b>	<b>13</b>

<b>CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS</b>	
<b>COMUNICACIONES TRAMITADAS</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL COMUNICACIONES</b>	<b>5</b>

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