


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

## INFORME ABRIL 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>VERSIÓN: 01</b>	<b>CODIGO: GG-FOR-112</b>	<b>FECHA: 10 / 2020</b>

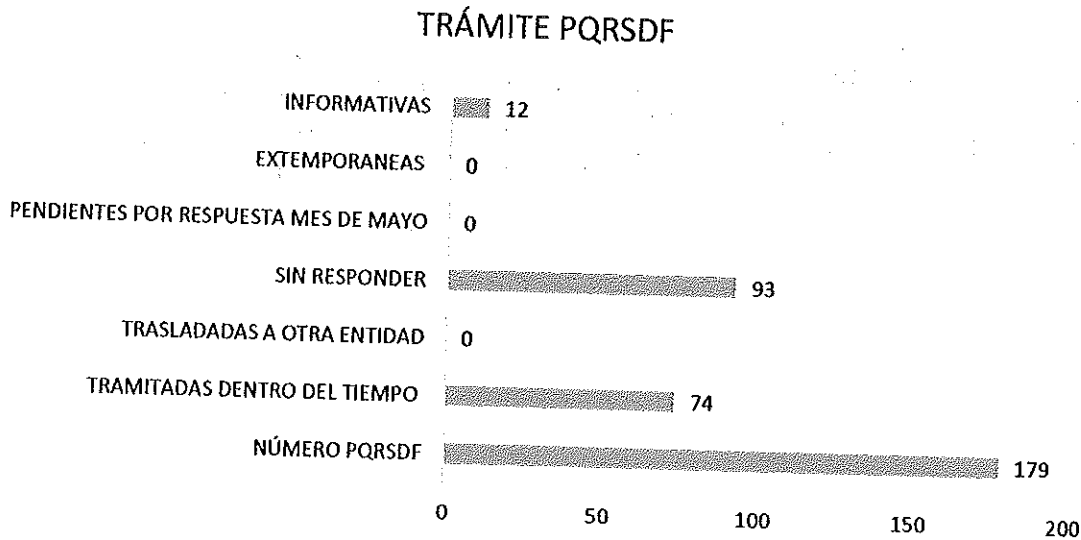
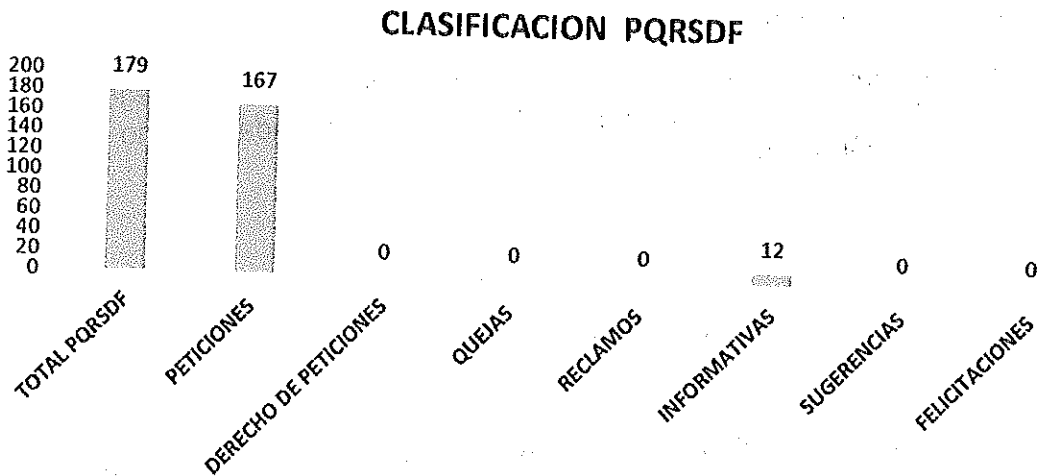
## PRESENTACION



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 Abril 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 ABRIL - 2023 PQRDFS

Durante el mes de Abril de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 179 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 167, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 12, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Abril de 2023.



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

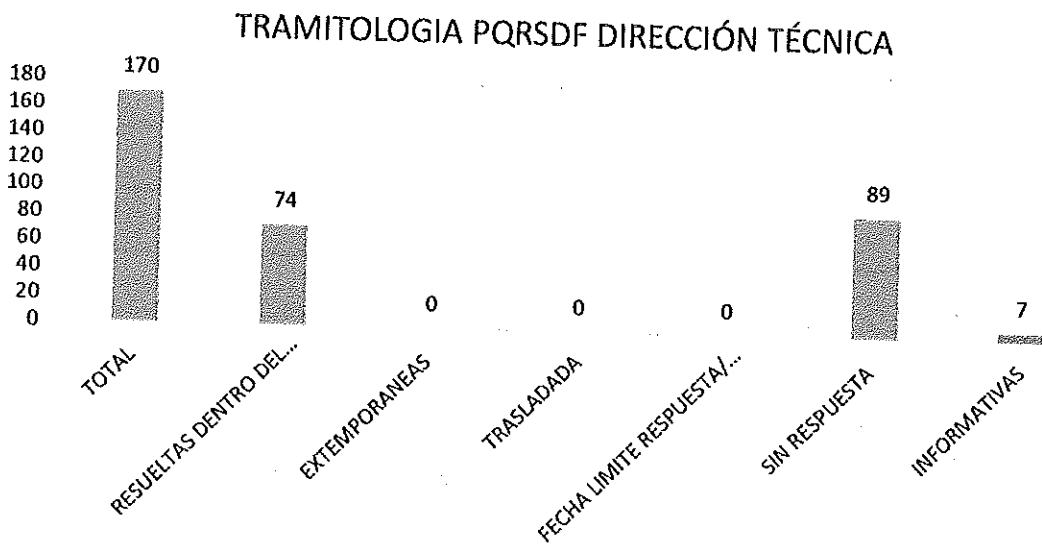
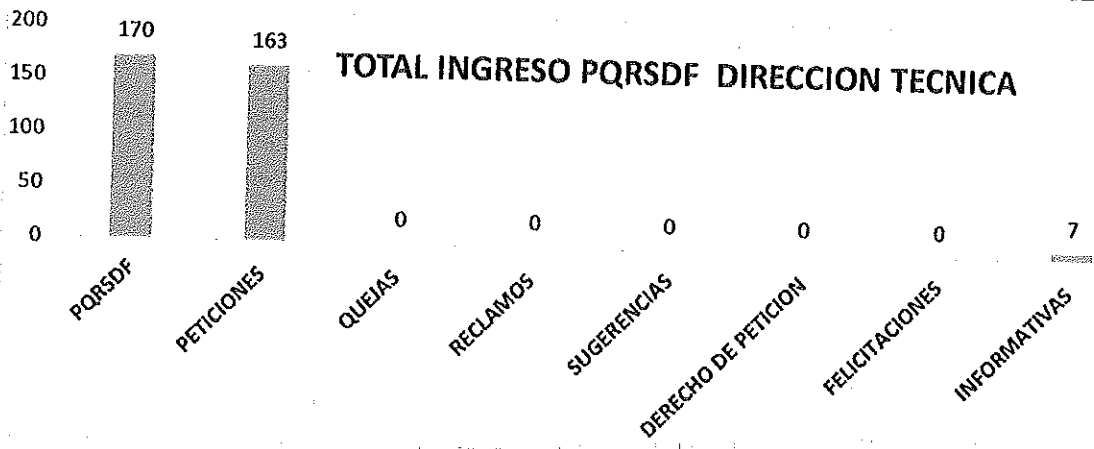
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **74** solicitudes; **74**-**0** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **93**, de las cuales fueron **93** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **12** Informativas, quedaron pendientes para Mayo de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **151** vivienda nueva **7**, y construcción en sitio propio **0** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.

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

### DIRECCIÓN TÉCNICA

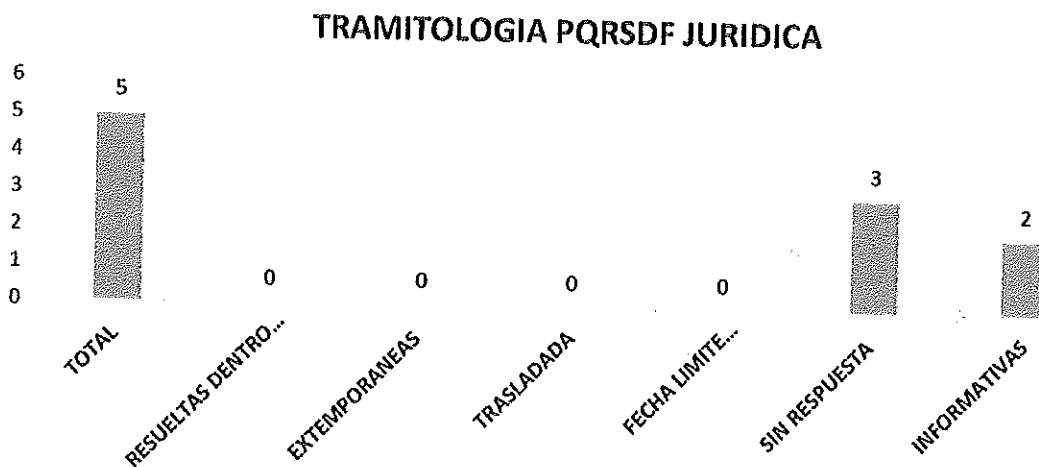
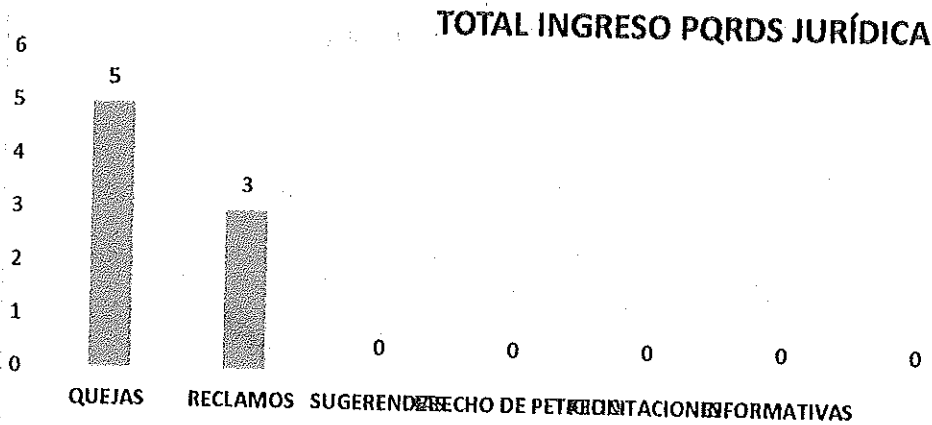
El área de la Dirección Técnica; recibió **170** Solicitudes, **163** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **7** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **74** solicitudes, **74** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **7** Informativas, quedando pendientes sin responder **89** solicitudes, que son **89** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Mayo de 2023, y **7** Informativas.



### DIRECCIÓN JURÍDICA

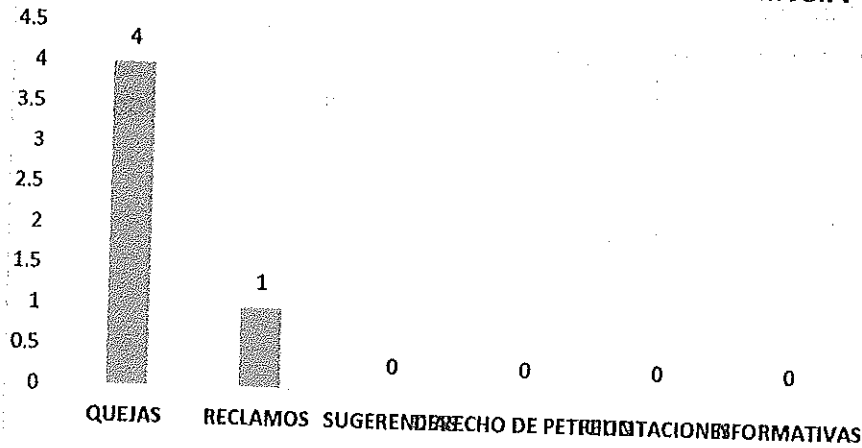
El área de la Dirección Jurídica; recibió 5 Solicitudes, 3 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 2 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 0 solicitud, 0 Petición, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 2 Informativa, sin respuesta- quedaron 3 solicitudes , 3 peticiones, 0 Derechos de Petición, 2 Informativas, pendientes de respuesta en Mayo de 2023 como lo muestra según gráfico



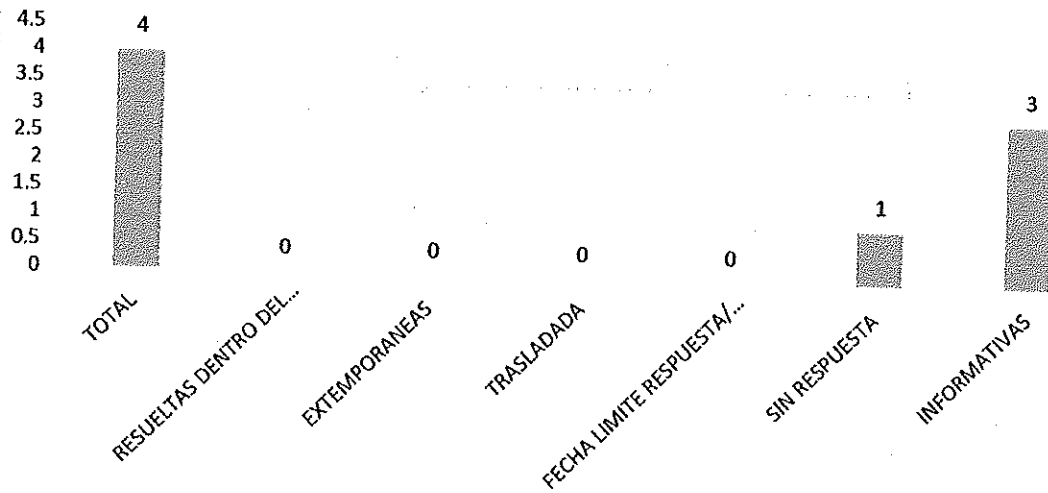
### GERENCIA

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

### TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA

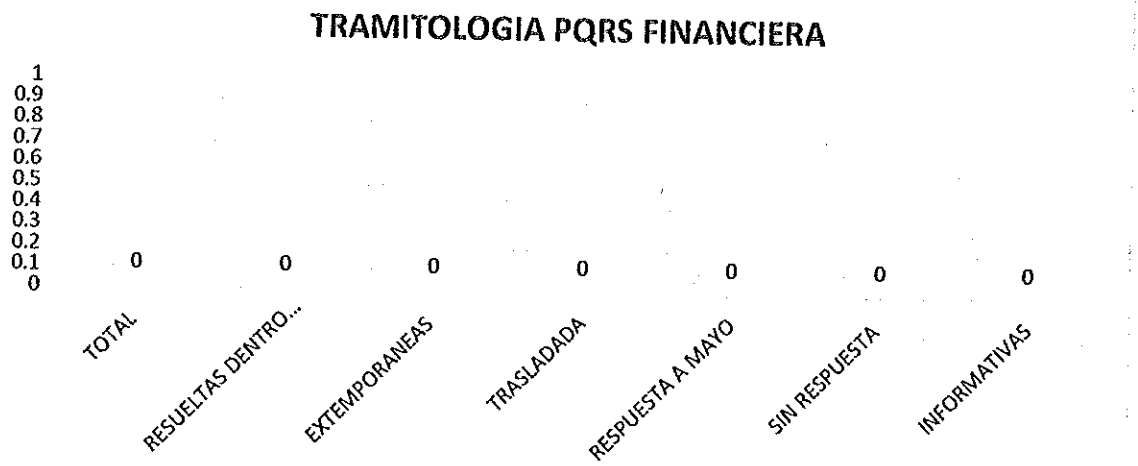
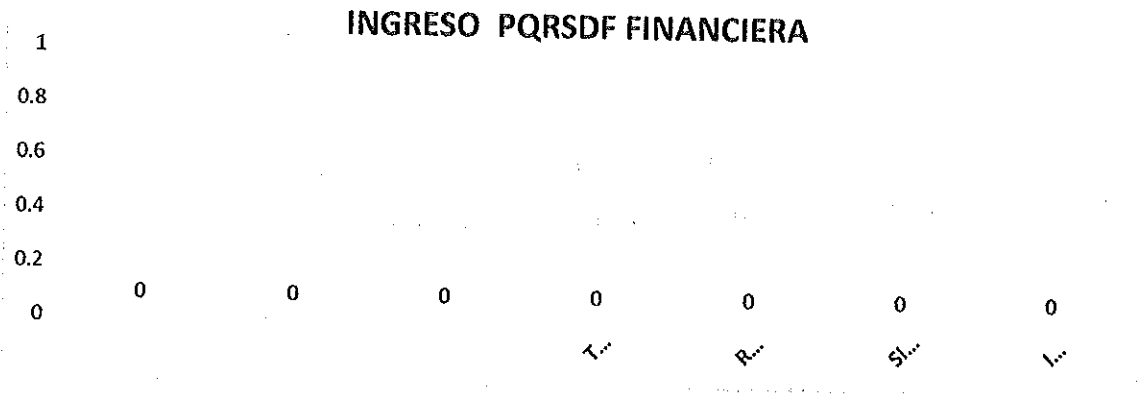


### TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



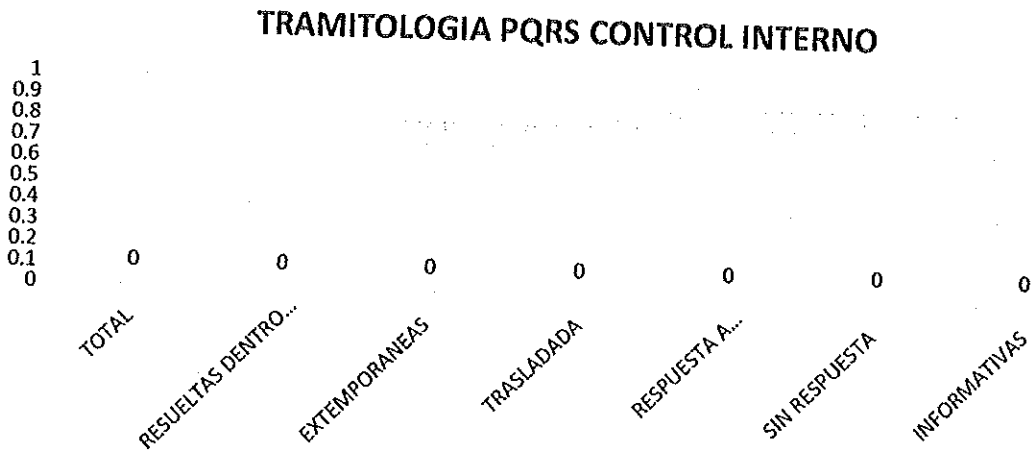
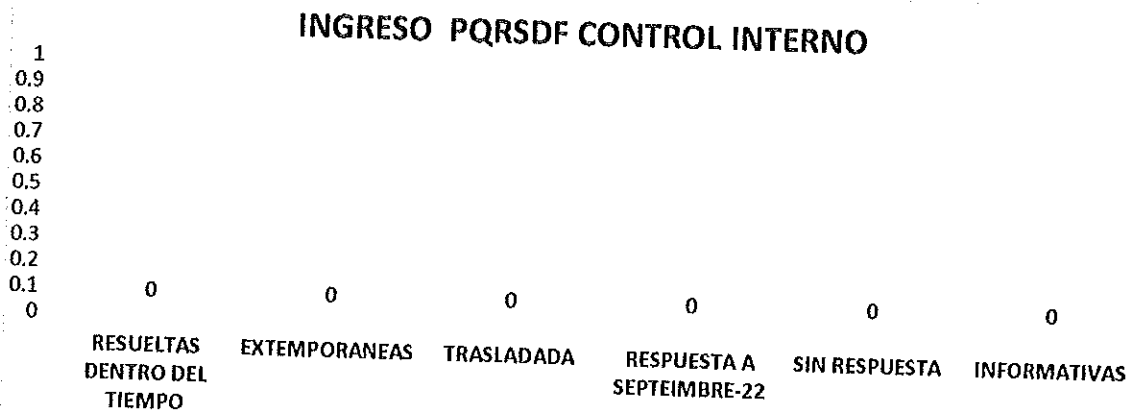
### DIRECCIÓN FINANCIERA

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



### CONTROL INTERNO

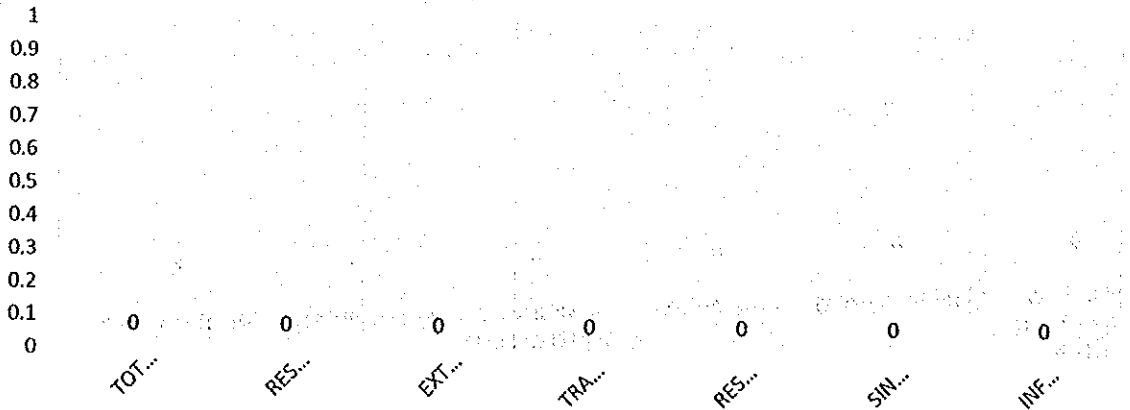
El área de Control Interno recibió 0 solicitud, 0 petición, Resuelta dentro del tiempo 0 Petición, Informativas 0, sin respuesta 0 petición, 0 informativa para el mes de mayo de 2023, como lo muestra el gráfico..



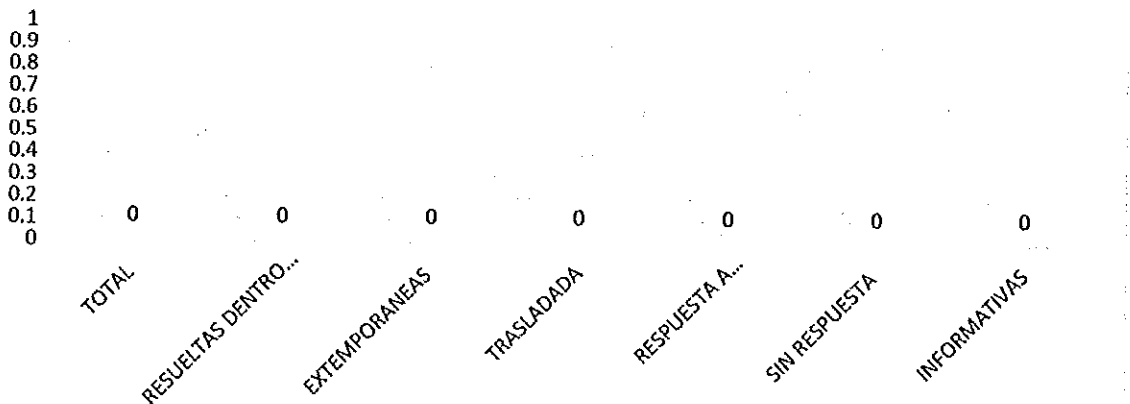
## PLANEACIÓN

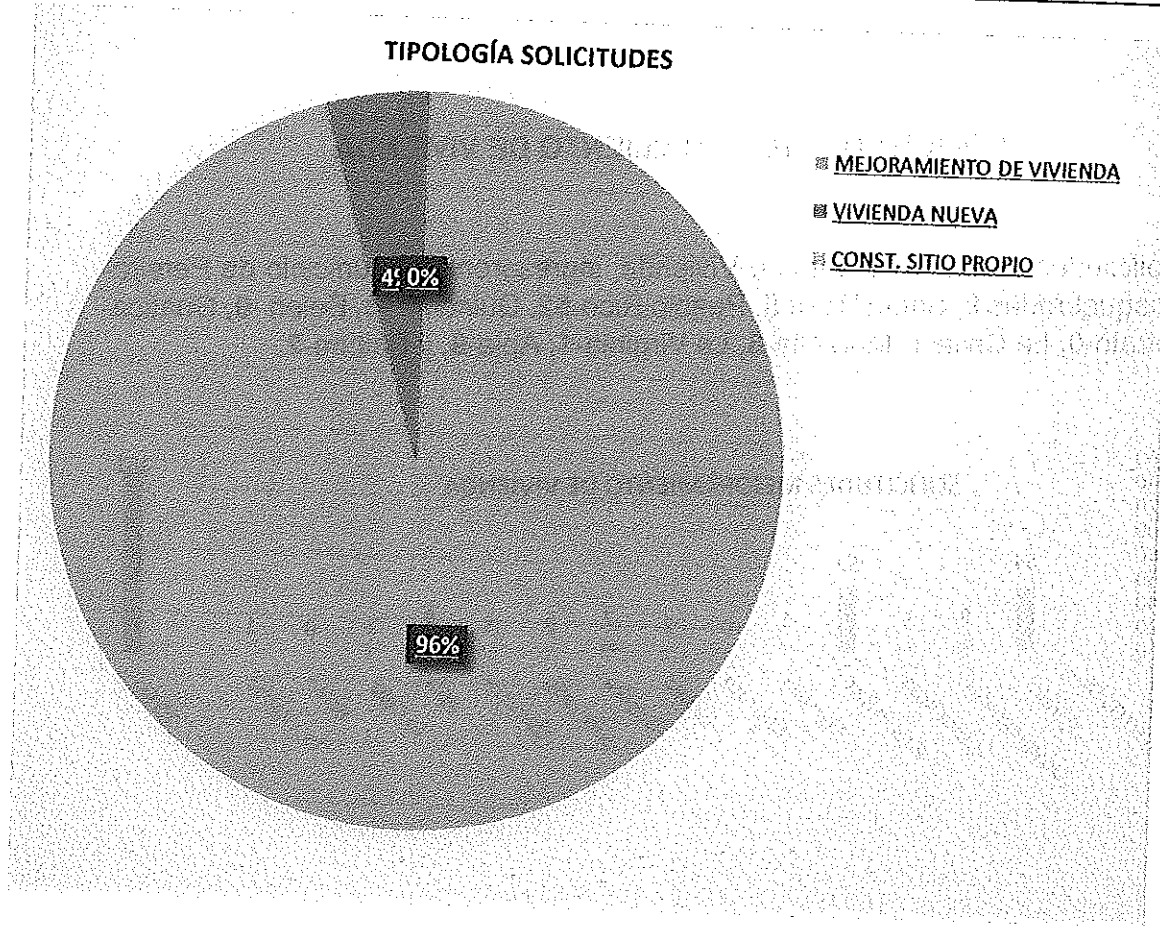
El área de Planeación, recibió 0 solicitud, 0 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 0 peticiones, y 0 Informativa como lo muestra según gráfico.

### INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



### TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





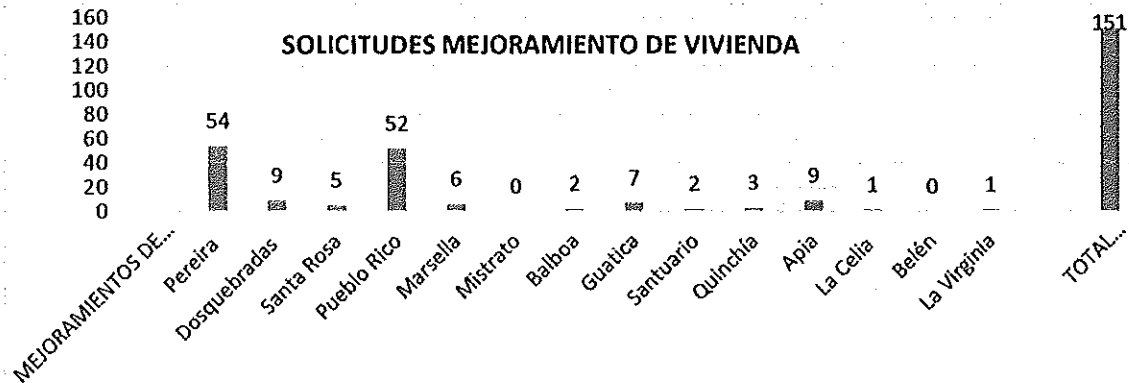
### TIPOLOGÍA SOLICITUDES

#### 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, Pueblo Rico, Quinchía, la Virginia, Guática, La Celia, Marsella, Apia, Balboa, Santuario.

### SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-54, Dosquebradas 9, Santa Rosa 5, Pueblo Rico-52, Quinchía -3, Belén -0, Guatica-7, Mistrato-0, La Celia-1, Marsella-6, La Virginia-1, Apia-9, y Balboa-2.



### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 5, Santa Rosa-1, Dosquebradas 0, La Virginia 1, Pueblo Rico-0.



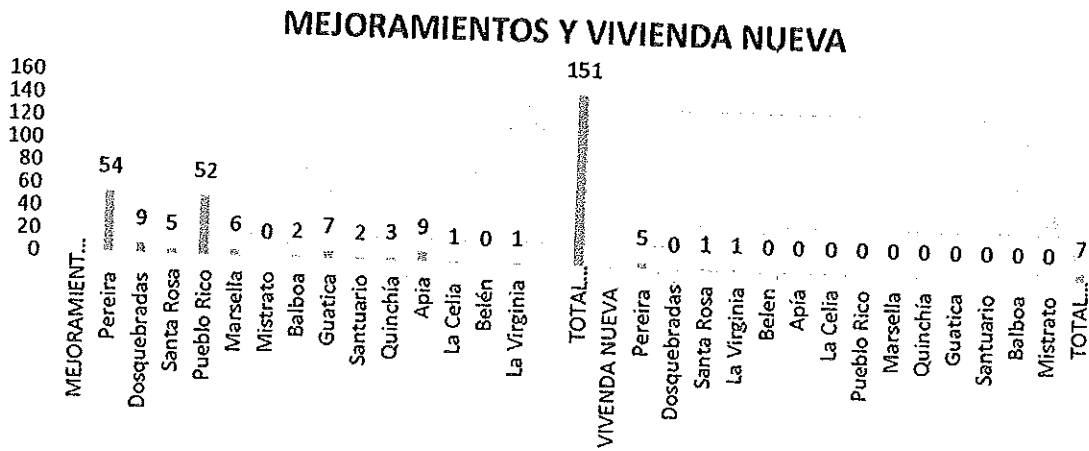
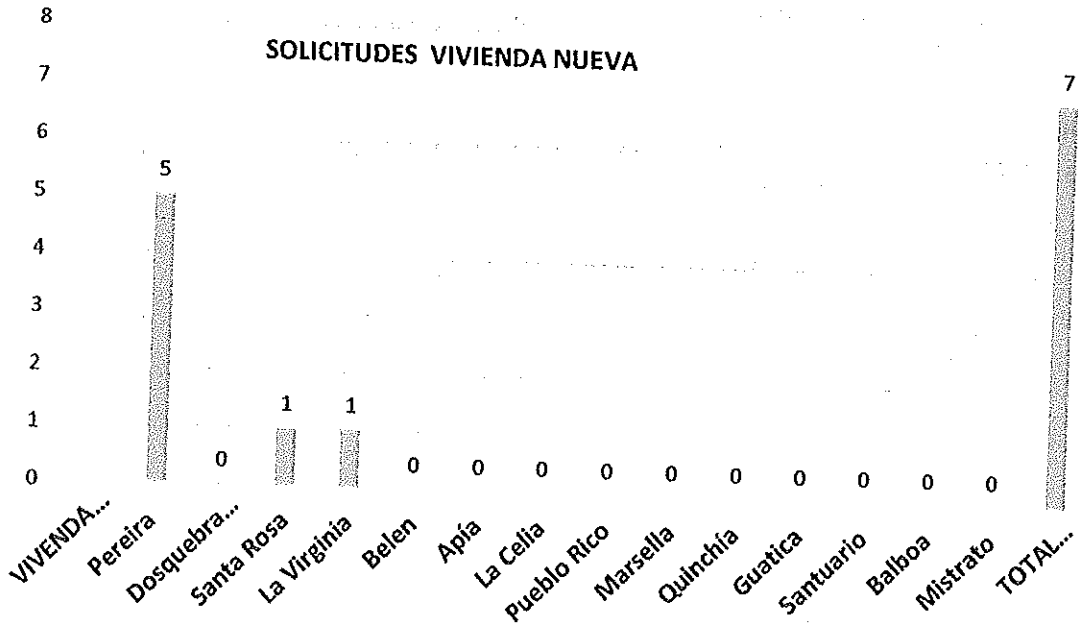
# INFORMES PQRSDF





VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-#2

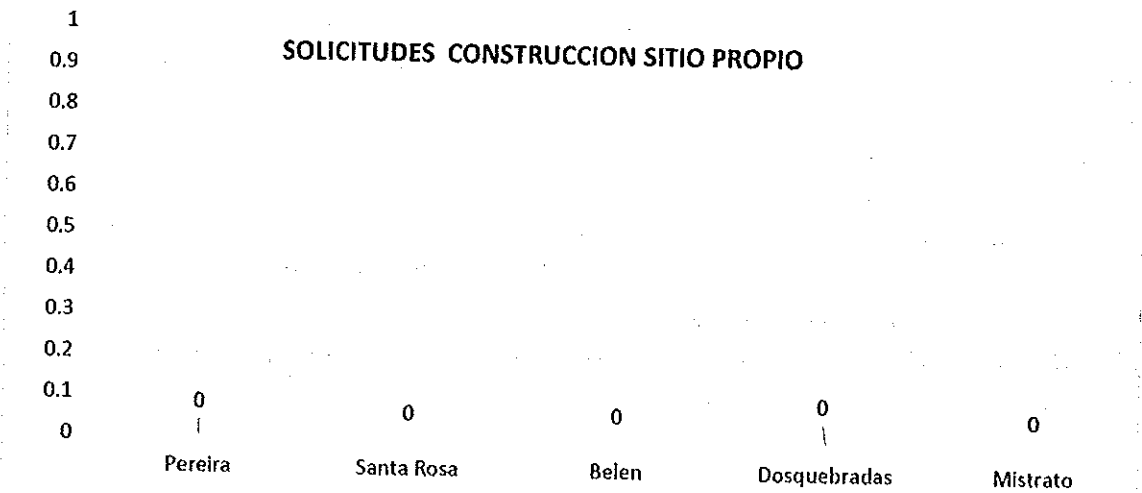
FECHA: 10 / 2020



	<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

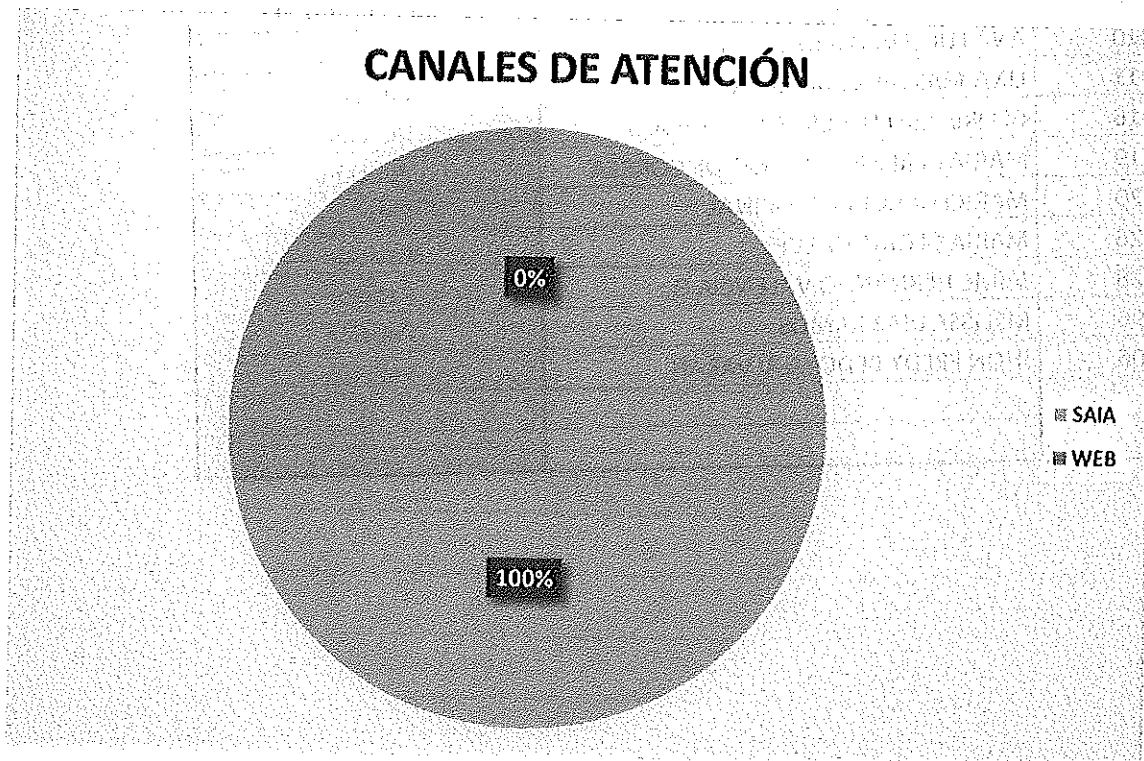
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes 0 solicitudes del Municipio de Pereira 0.





### CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron 179 la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 0 y por SAIA 179.

Para el mes de Abril de 2023 quedaron pendientes -14 se le dio respuesta a 6- Peticiones y quedaron 8- pendientes por respuesta.



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

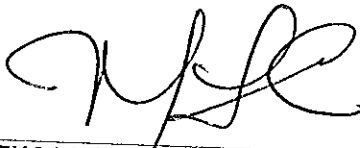

### RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES MAYO 2023

RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
410	ANA LUCELIA OSPINA HEREDIA	Petición
411	LINA MARCELA MIRANDA	Petición
416	GLORIA ESTELLA ESPINOZA TREJOS	Petición
419	MARIA BERENICE ESPINAL DE CORREA	Petición
420	MARICELA CORREA ESPINAL	Petición
426	MARIA GLORIA GALVEZ	Petición
428	JAIME HERNANDO VALENCIA G.	Petición
496	MELISSA DIAZ RAMOS	Petición
506	JHON FREDY BEDOYA ALVARAN	Petición

<b>SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA</b>	
SOLICITUDES CON RESPUESTA	72
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	84
<b>TOTAL: SOLICITUDES</b>	<b>156</b>

<b>PQRD</b>	
<b>PQRD CON RESPUESTA</b>	2
<b>PQRD SIN RESPUESTA</b>	9
<b>RESPUESTAS PQRD</b>	<b>11</b>

<b>CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS</b>	
<b>COMUNICACIONES TRAMITADAS</b>	12
<b>TOTAL COMUNICACIONES</b>	<b>12</b>

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

