


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

## INFORME FEBRERO 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 PQRSDF</b>	
<b>VERSION: 01</b>	<b>CODIGO: GG-FOR-112</b>	<b>FECHA: 10 / 2020</b>

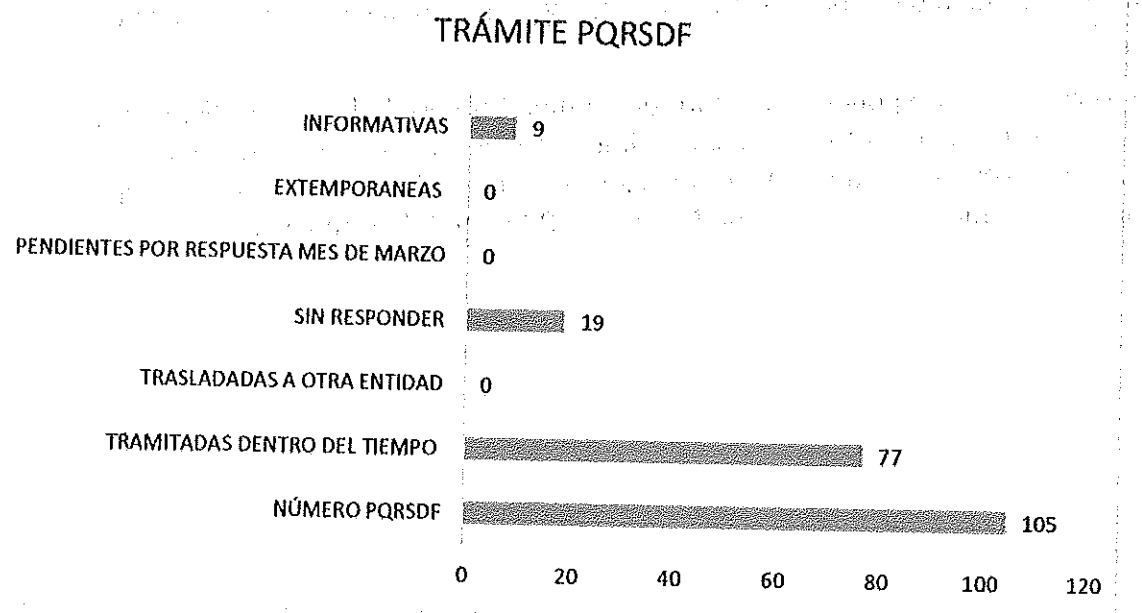
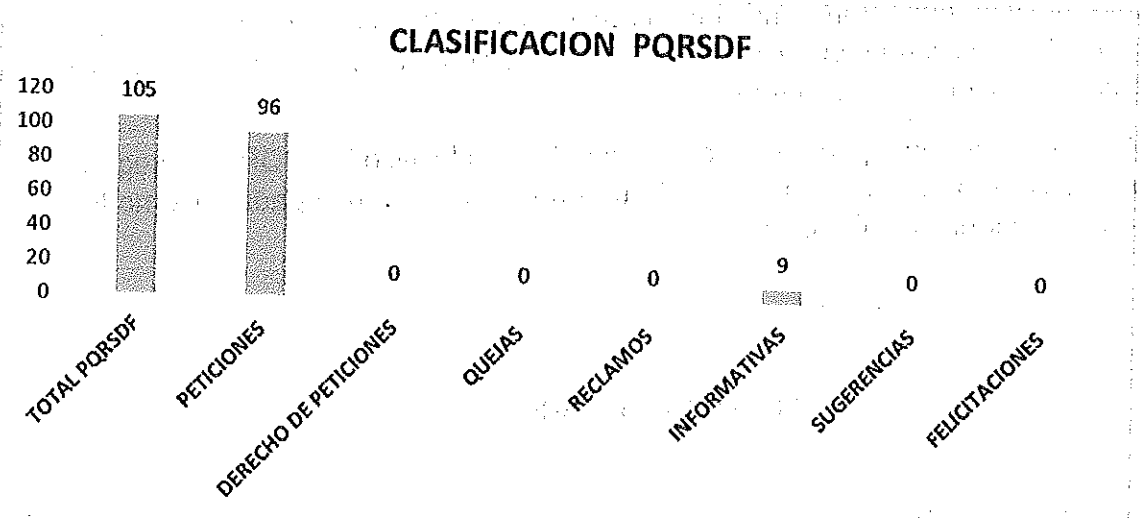
## PRESENTACION



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 28 de Febrero 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 FEBRERO - 2023 PQRDFS

Durante el mes de Febrero de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 105 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 96, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 9, Quejas 0, y Felicidades no ingresaron dentro del mes de Febrero de 2023.



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

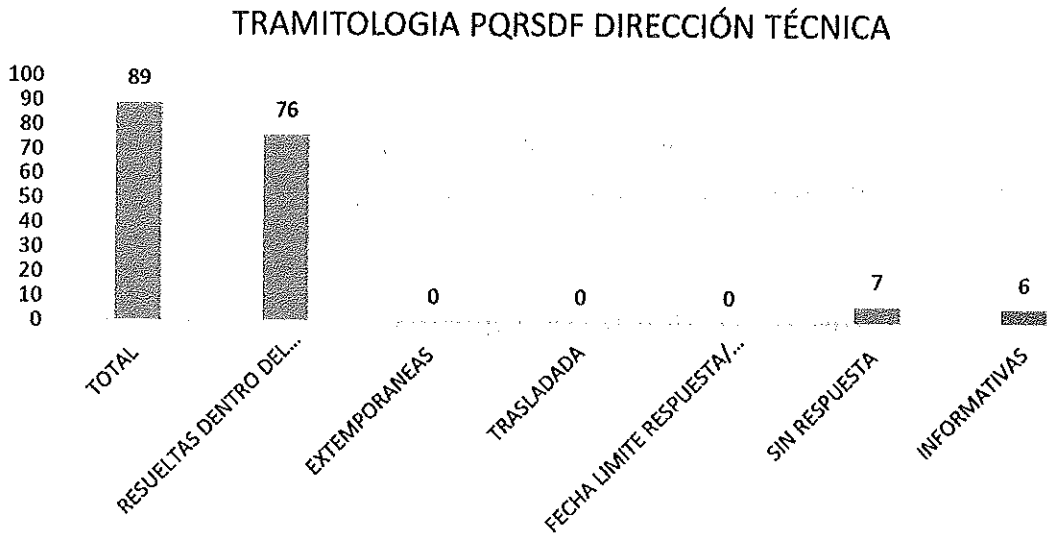
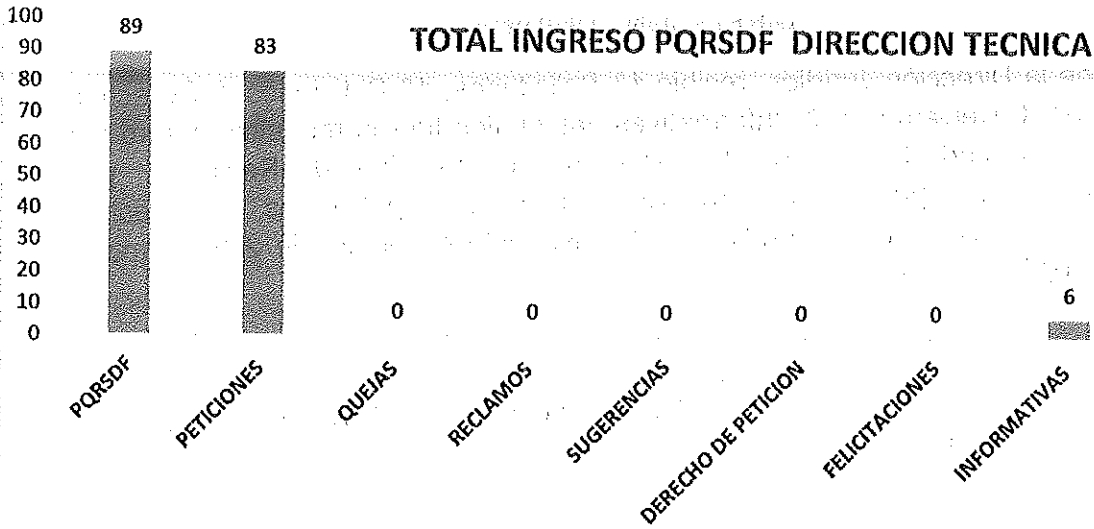
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **77** solicitudes; **77**- Peticiones , **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **19**, de las cuales fueron **19** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **9** Informativas, quedaron pendientes para Marzo de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **69** vivienda nueva **13**, y construcción en sitio propio **0** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.

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

### DIRECCIÓN TÉCNICA

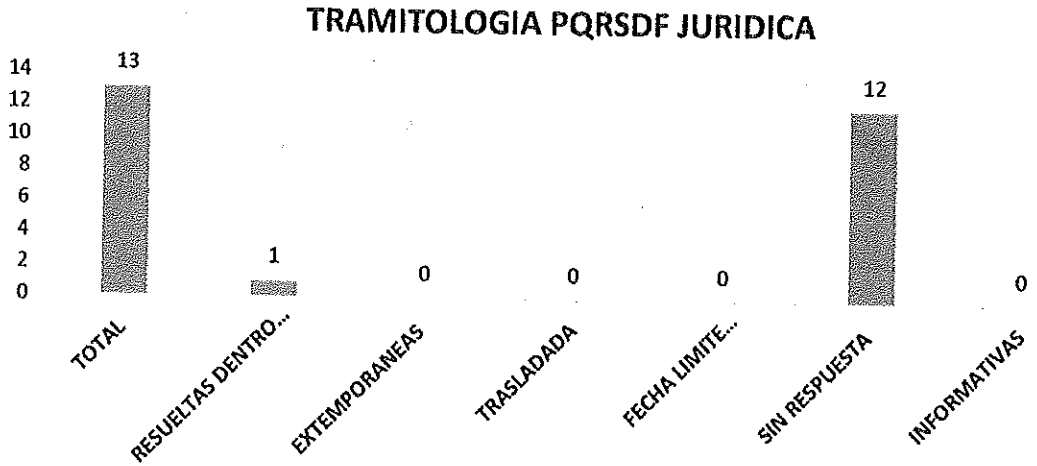
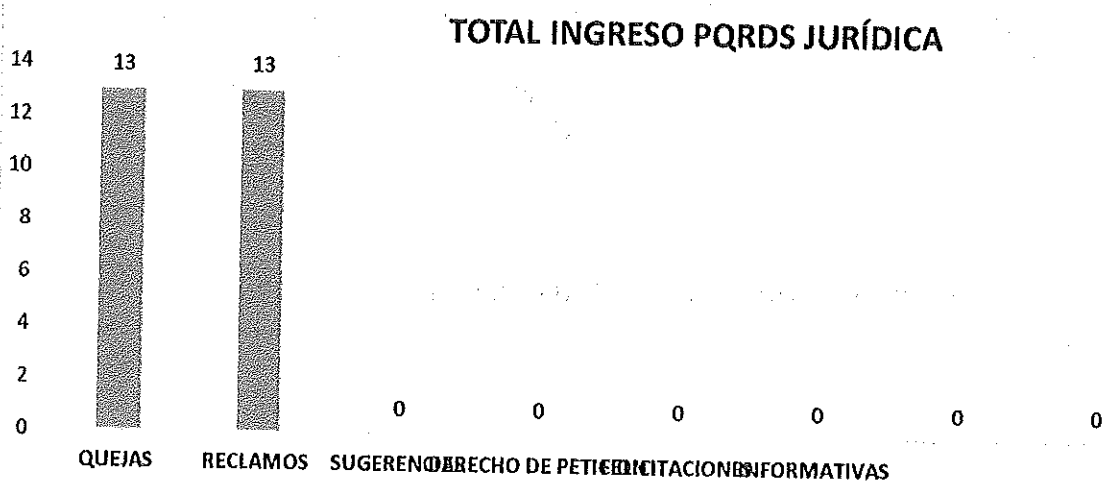
El área de la Dirección Técnica; recibió **89** Solicitudes, **83** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **6** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **76** solicitudes, **76** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **6** Informativas, quedando pendientes sin responder **7** solicitudes, que son **7** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Marzo de 2023, y **6** Informativas.



### DIRECCIÓN JURÍDICA

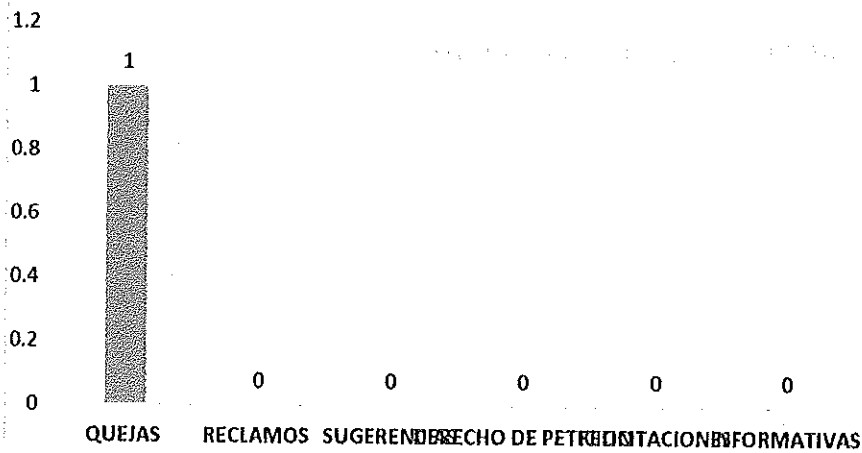
El área de la Dirección Jurídica; recibió **13** Solicitudes, **13** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **1** solicitud, **1** Petición, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativas, sin respuesta- quedaron **12** solicitudes , **12** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Informativa, pendientes de respuesta en Marzo de 2023 como lo muestra según gráfico



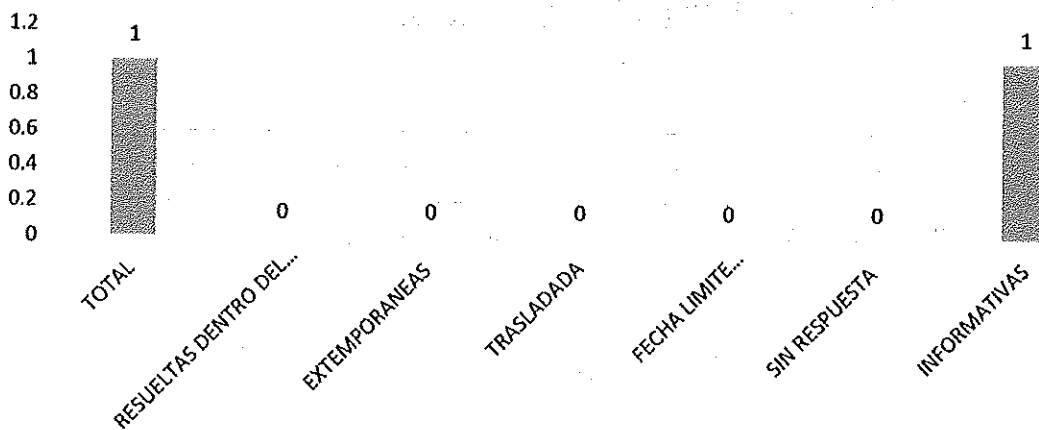
### GERENCIA

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 Marzo de 2023, sin respuesta 0 peticiones, 0 Derecho de Petición, y 1 Informativas como lo muestra según gráfico.

#### TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



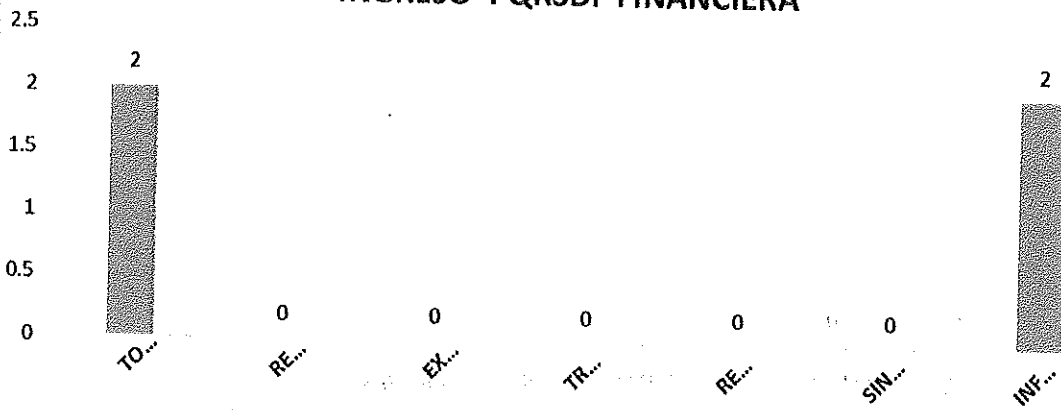
#### TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



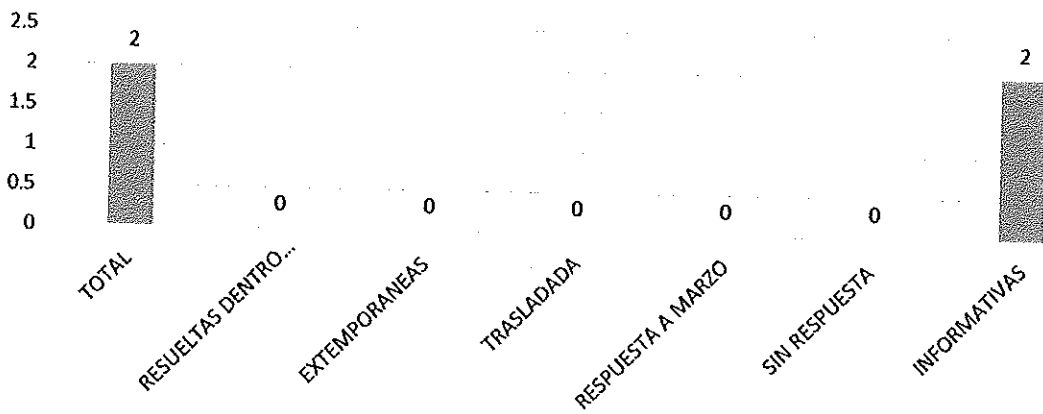
### DIRECCIÓN FINANCIERA



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

#### INGRESO PQRSDF FINANCIERA



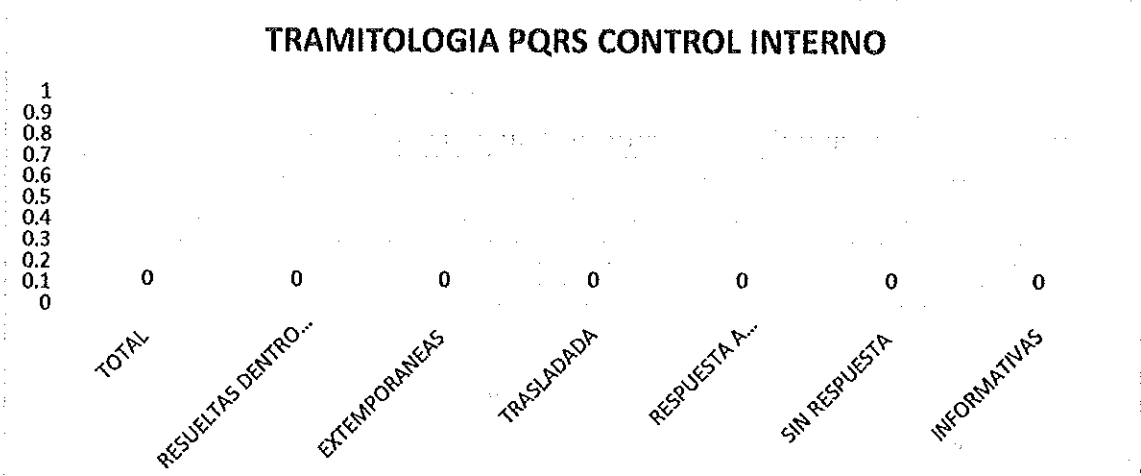
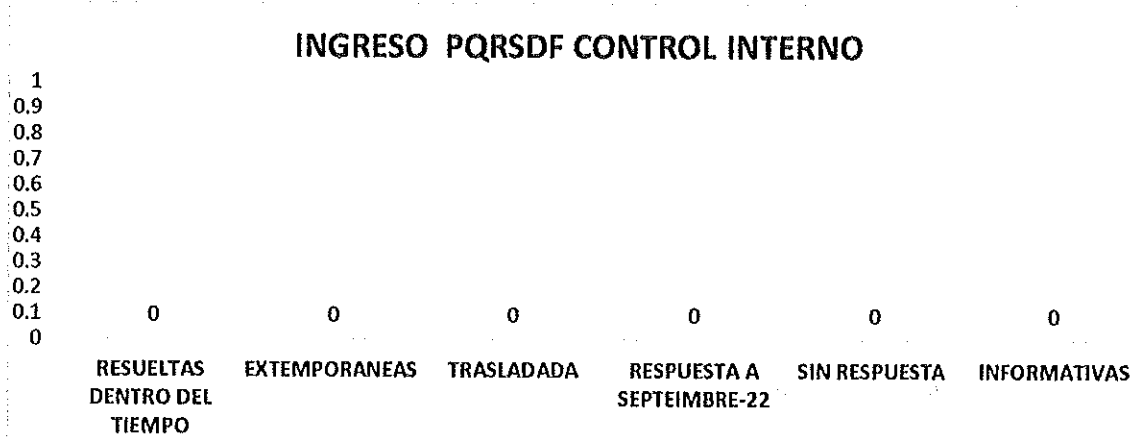
#### TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



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

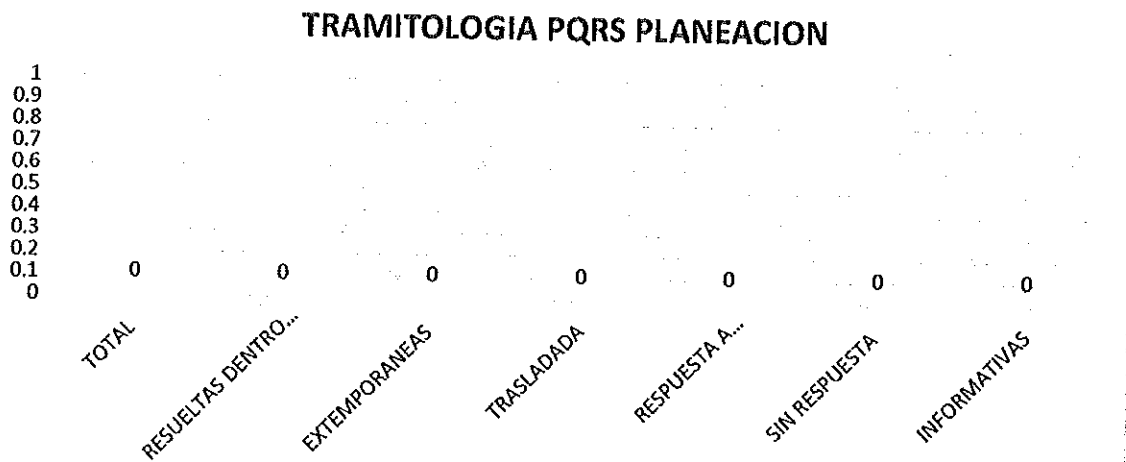
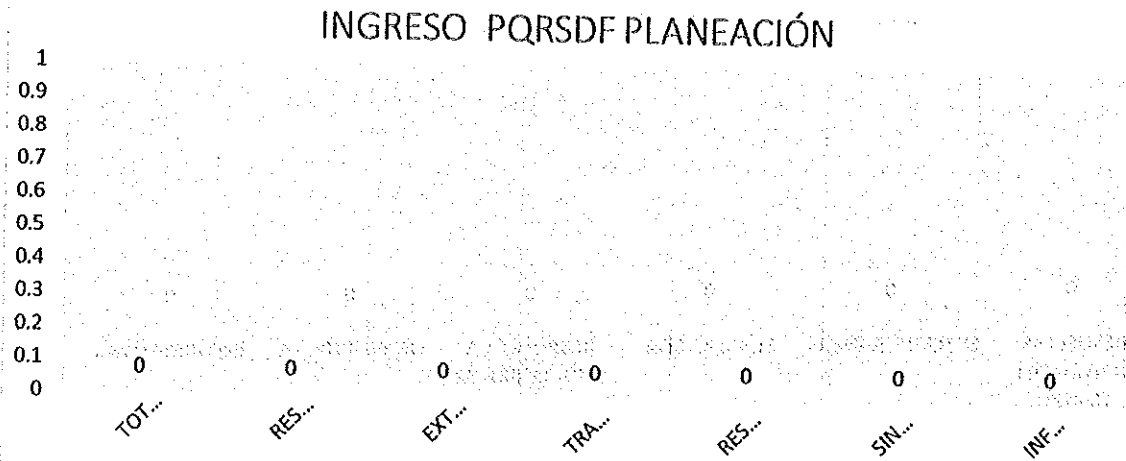
### CONTROL INTERNO

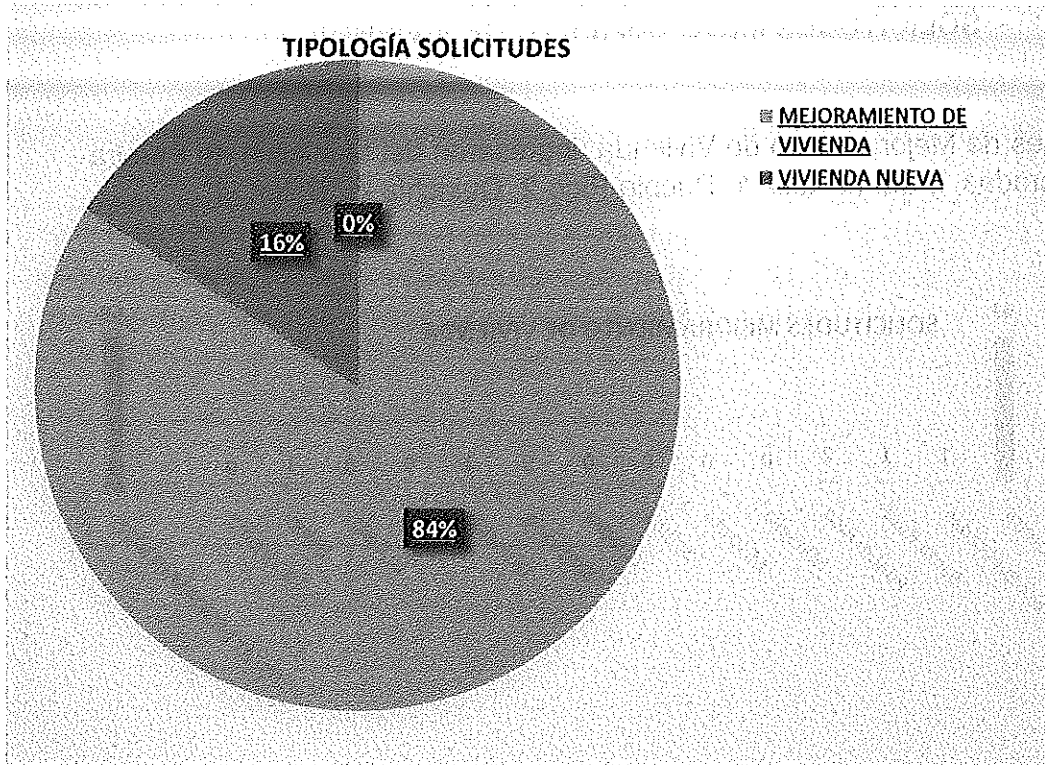
El área de Control Interno recibió **0** solicitud, **0** petición, Resuelta dentro del tiempo **0** Petición, Informativas **0**, sin respuesta **0** petición, **0** informativa para el mes de febrero de 2023, como lo muestra el gráfico..



## 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.





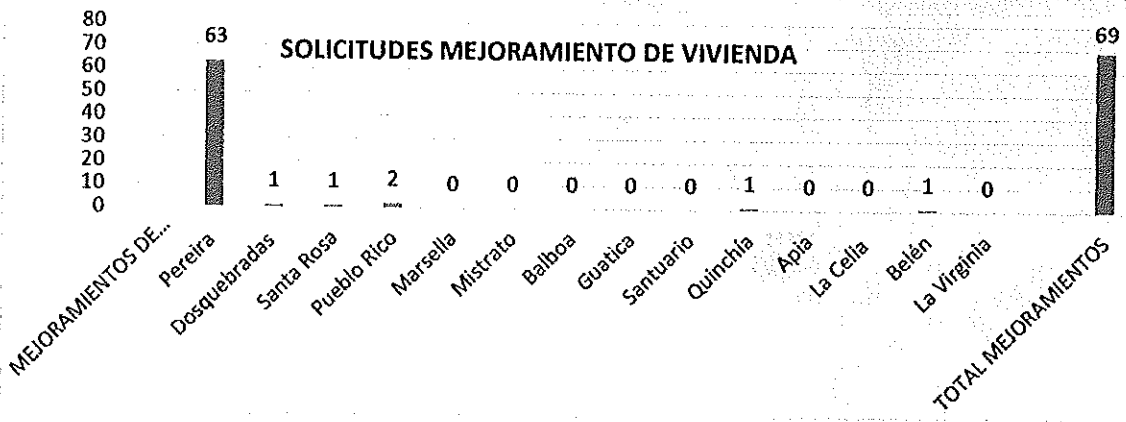
### TIPOLOGÍA SOLICITUDES

#### 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, Quinchia, Belen, y la Virginia.

### SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- 63, Dosquebradas 1, Santa Rosa 1, Pueblo Rico-2, Quinchía -1, Belen -1.



### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 10, Dosquebradas 2, La Virginia 1.



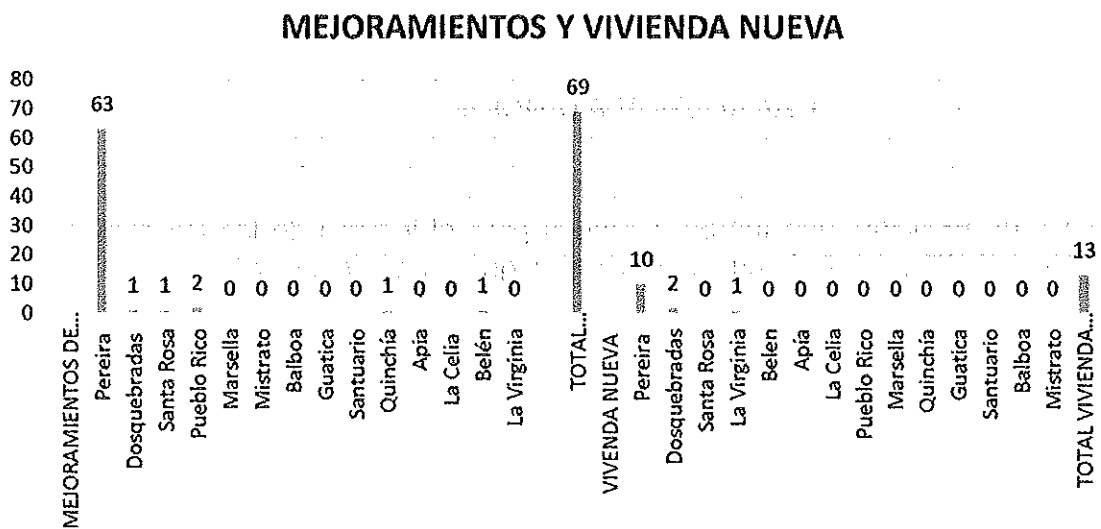
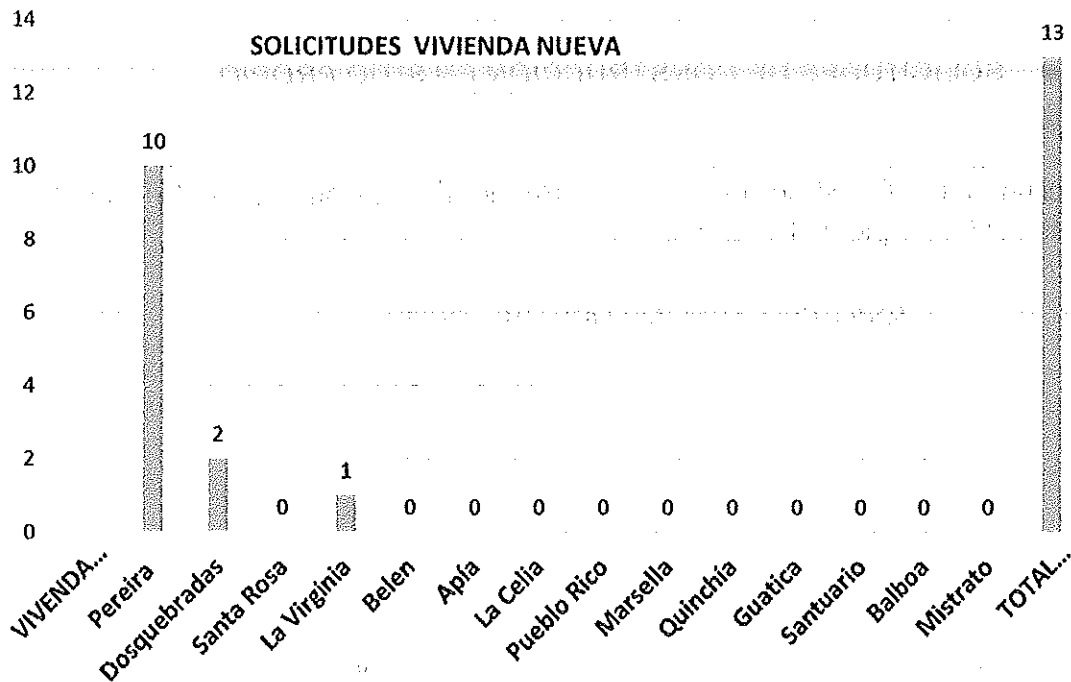
## INFORMES PQRSDF





VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-112

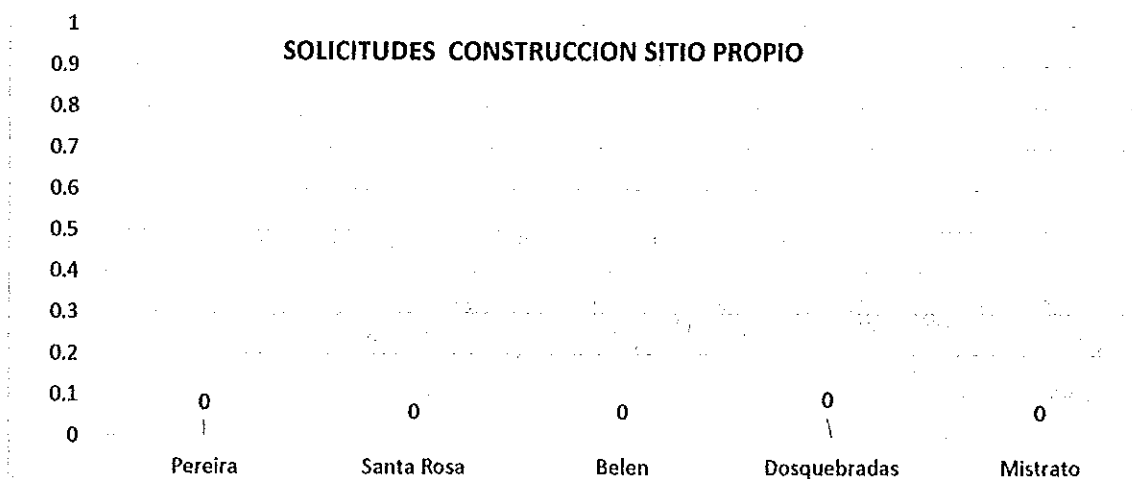
FECHA: 10 / 2020



 <p>EDUR Empresa de Distribución de Agua y Energía Eléctrica</p>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-112</p>	<p>FECHA: 10 / 2020</p>

## 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 **105** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **0** y por SAIA **105**.



VERSIÓN: 01

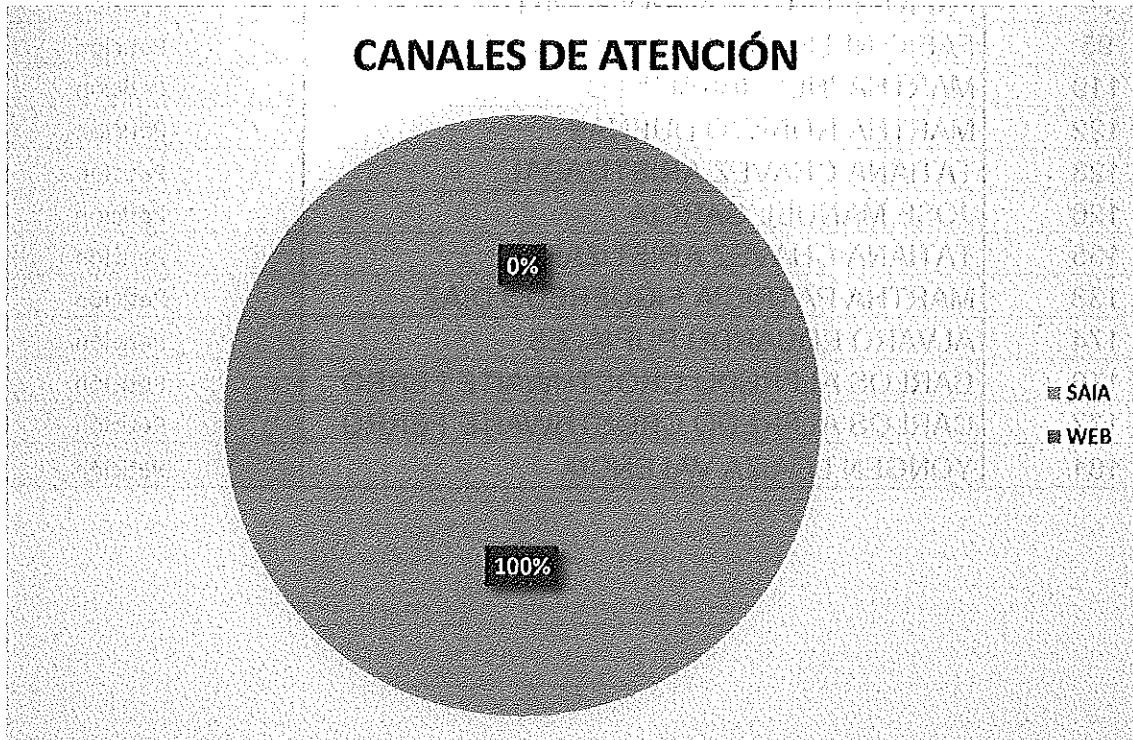
## INFORMES PQRSDF



CODIGO: GG-FOR-112



FECHA: 10 / 2020



Para el mes de Febrero de 2022 quedaron pendientes -6 se le dio respuesta a 2- Peticiones y quedaron 4- pendientes por respuesta.



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

**RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES MARZO 2023**


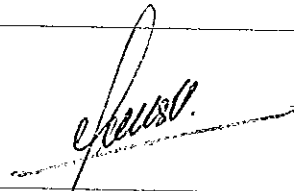
88	MARGARITA FRANCO GOMEZ	Petición
89	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
90	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
94	FABIO NELSON CARDONA ORTIZ	Petición
95	FABIO NELSON CARDONA ORTIZ	Petición
119	MARTHA INES JARAMILLO	Petición
122	MARTHA ROBAYO DUEÑAS	Petición
123	TATIANA CHAVEZ ARISTIZABAL	Petición
126	JOSE MANUEL GARCIA	Petición
135	TATIANA CHAVEZ ARISTIZABAL	Petición
138	MARTHA PATRICIA FIGUEREDO DIAZ	Petición
174	ALVARO EDUARDO PUPIALES	Petición
176	CARLOS ALFREDO CROSTHWAITE FERRO	Petición
177	CARLOS ALFREDO CROSTHWAITE FERRO	Petición
181	YONGEN LOAIZA VALENCIA	Petición

 <p><b>EDUR</b> Empresa de Desarrollo Urbanos y Comunitarios</p>	<b>INFORMES PQRSDF</b>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA PROPIA Y MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		74
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		4
<b>TOTAL: SOLICITUDES</b>		<b>78</b>

PQRD		
<b>PQR CON RESPUESTA</b>		2
<b>PQR SIN RESPUESTA</b>		16
<b>TOTAL: PQRD</b>		<b>18</b>

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS		9
<b>TOTAL COMUNICACIONES</b>		<b>9</b>

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

