


 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

INFORME MARZO 2023

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

2023

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

PRESENTACION

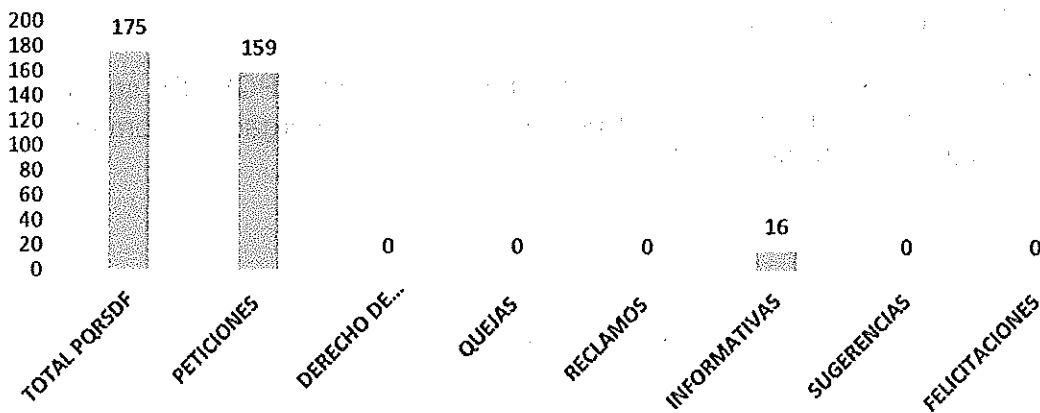
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Marzo 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.

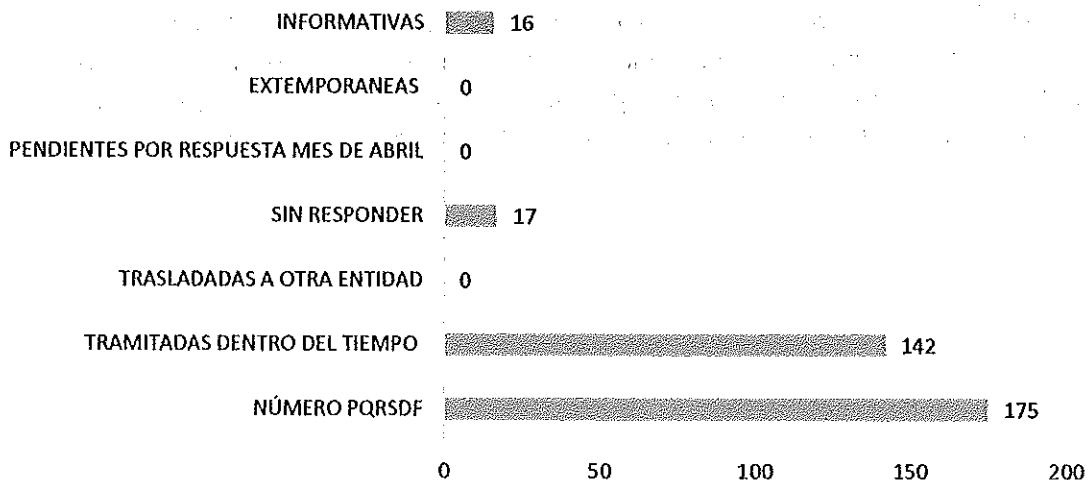
ESTADISTICA MES DE MARZO - 2023 PQRSDF

Durante el mes de Marzo de 2023, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 175 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 159, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 16, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Marzo de 2023.

CLASIFICACION PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



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

Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **142** solicitudes; **142**- Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **17**, de las cuales fueron **17** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **16** Informativas, quedaron pendientes para Abril de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **132** 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 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 **160** Solicitudes, **146** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **14** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **142** solicitudes, **142** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **14** Informativas, quedando pendientes sin responder **4** solicitudes, que son **4** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, quedando pendientes para el mes de Abril de 2023, y **14** Informativas.



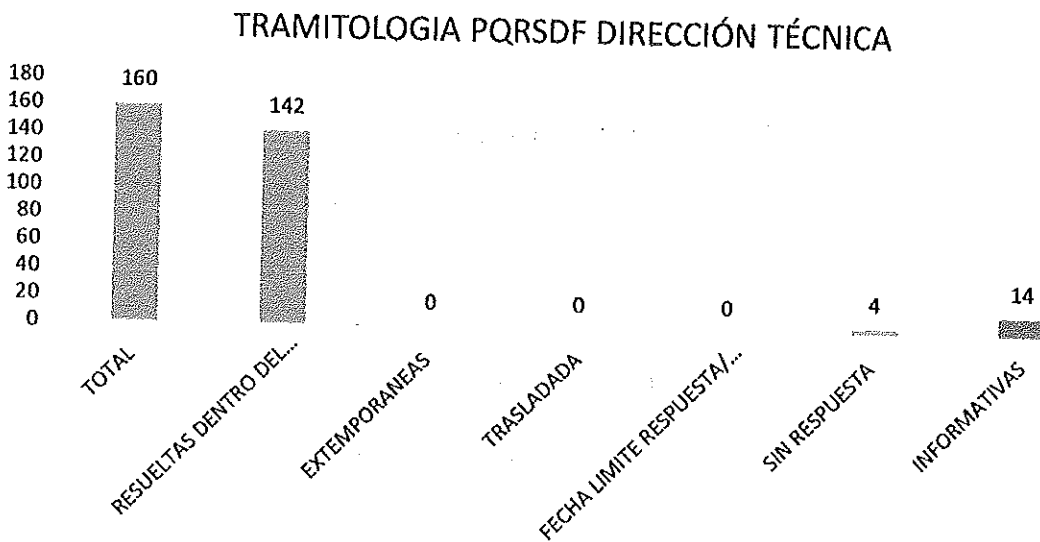
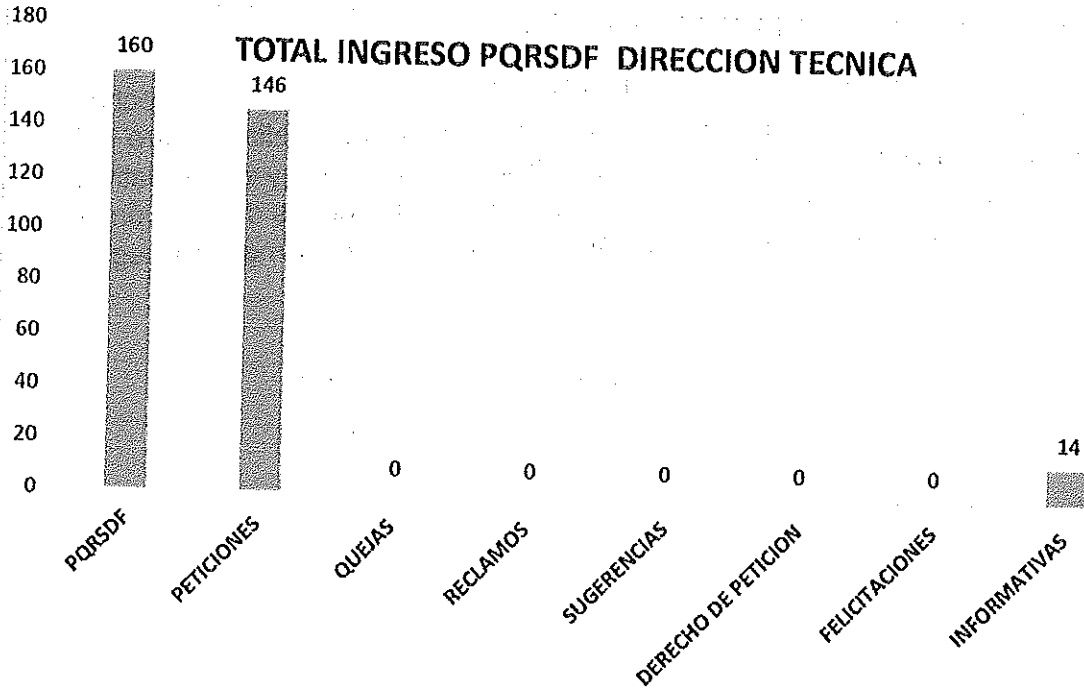
INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

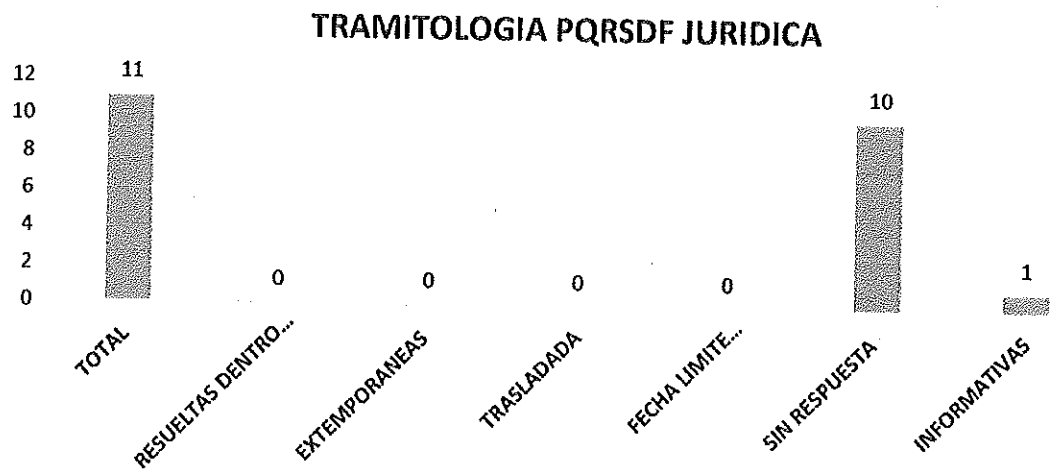
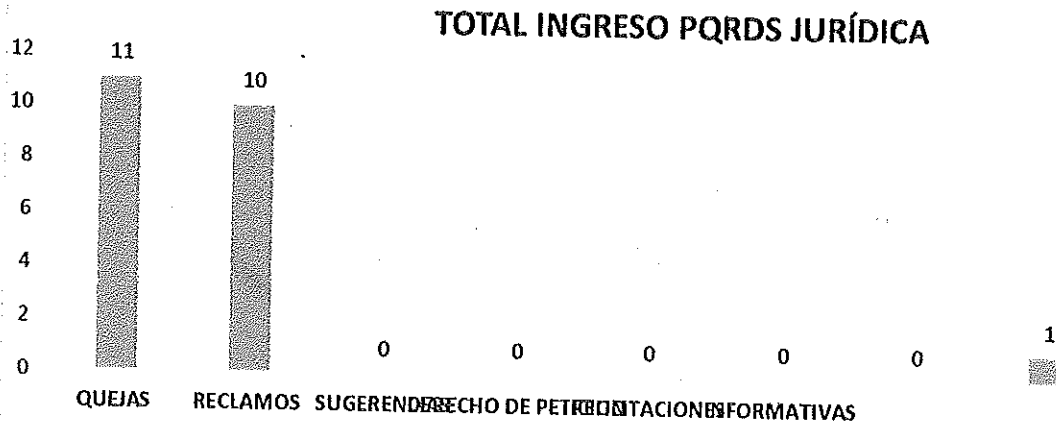
CODIGO: GG-FOR-112

FECHA: 10 / 2020



DIRECCIÓN JURÍDICA

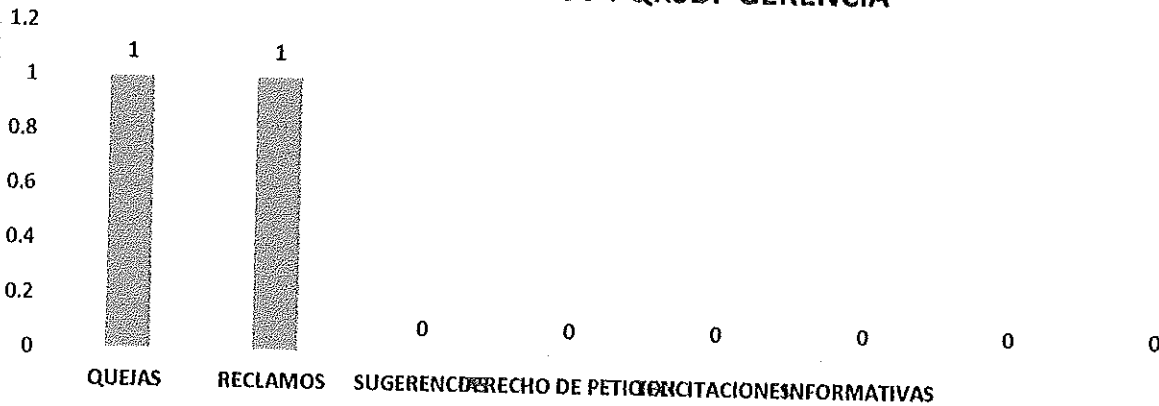
El área de la Dirección Jurídica; recibió 11 Solicitudes, 11 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 0 Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 0 solicitud, 0 Petición, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativa, sin respuesta- quedaron 10 solicitudes , 10 peticiones, 0 Derechos de Petición, 1 Informativa, pendientes de respuesta en Abril de 2023 como lo muestra según gráfico



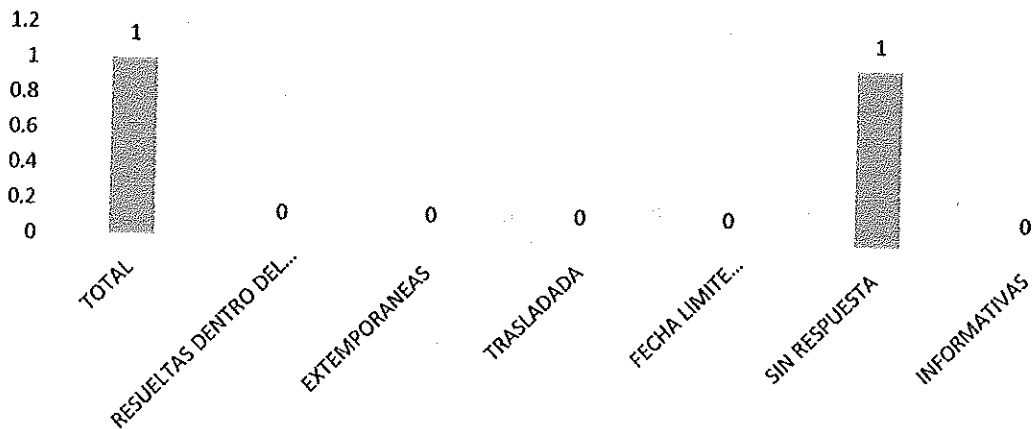
GERENCIA

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

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA

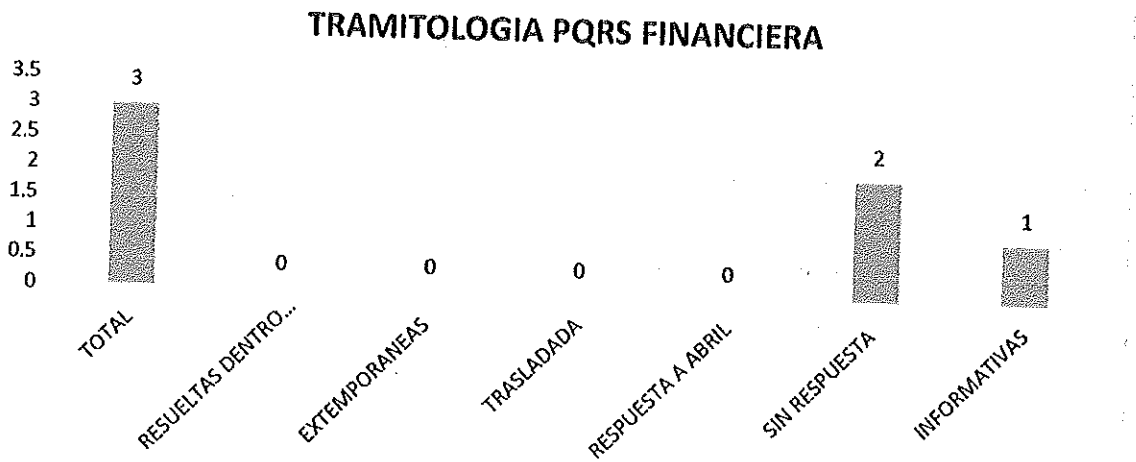
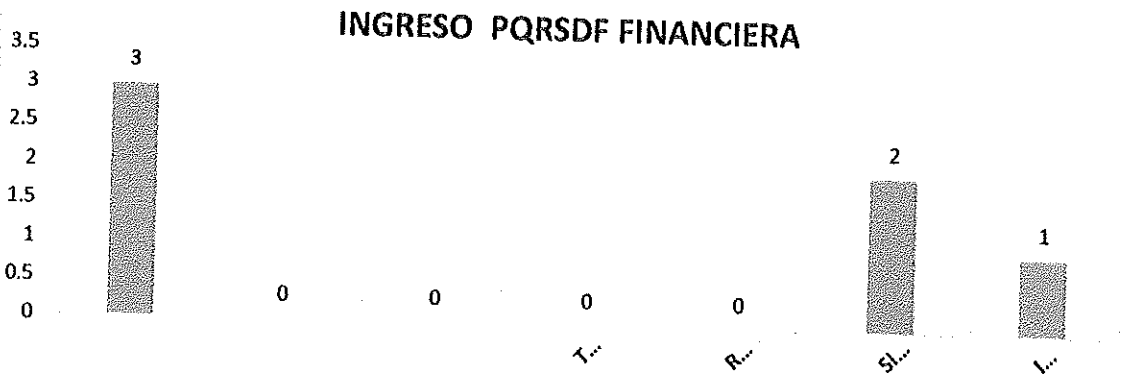


TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



DIRECCIÓN FINANCIERA

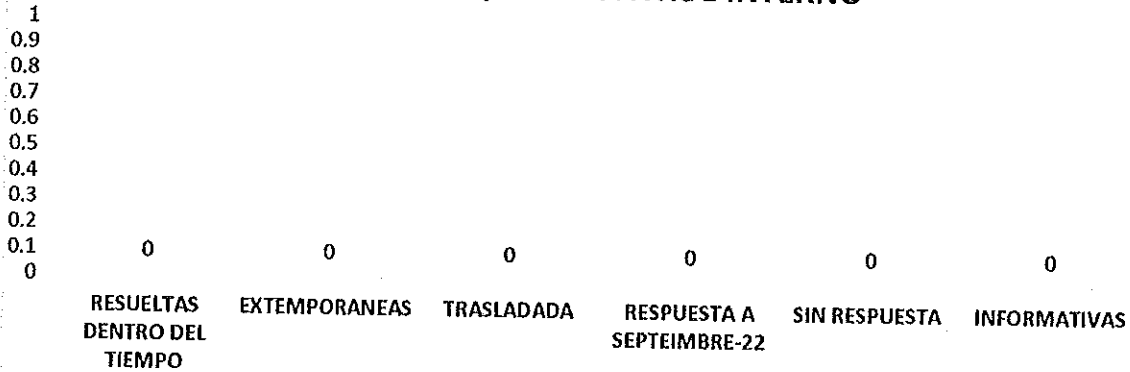
El área de la Dirección Financiera; recibió 3 solicitudes, 2 Peticiones, y 1 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Peticion, pendientes de respuesta para Abril de 2023, sin responder 2 petición ,1 informativa como lo muestra el gráfico.



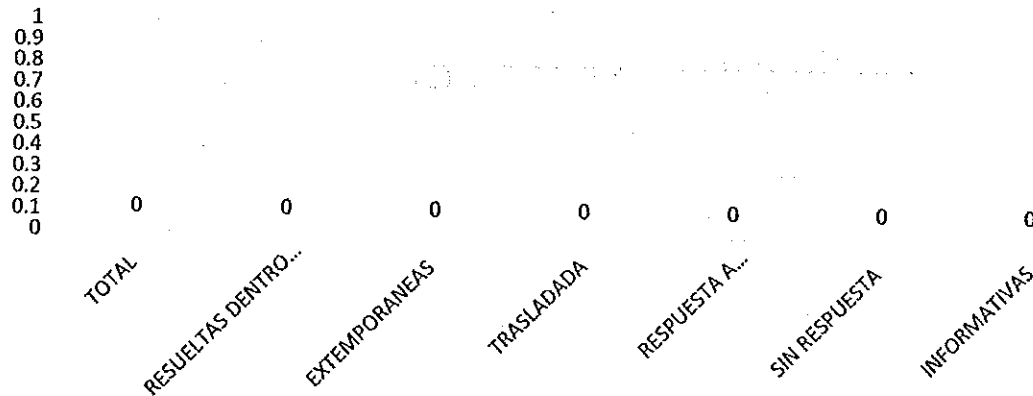
CONTROL INTERNO

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 febrero de 2023, como lo muestra el gráfico..

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO

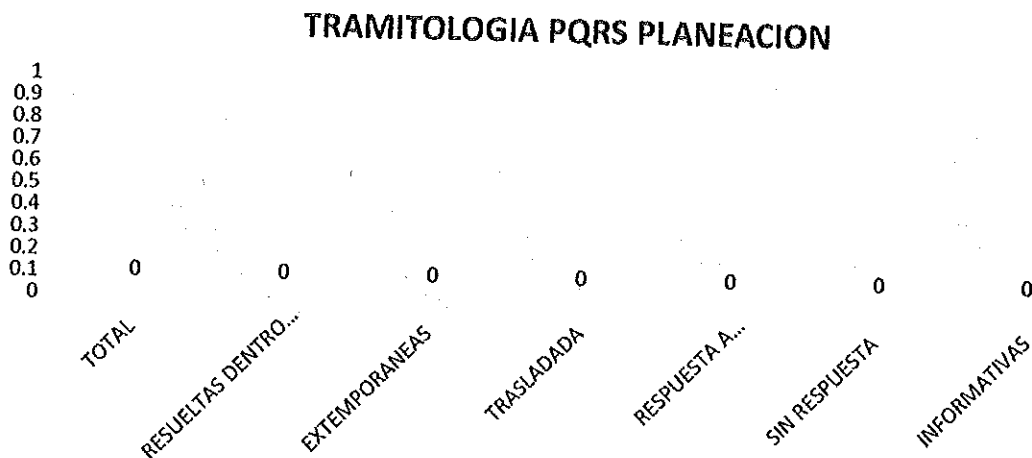
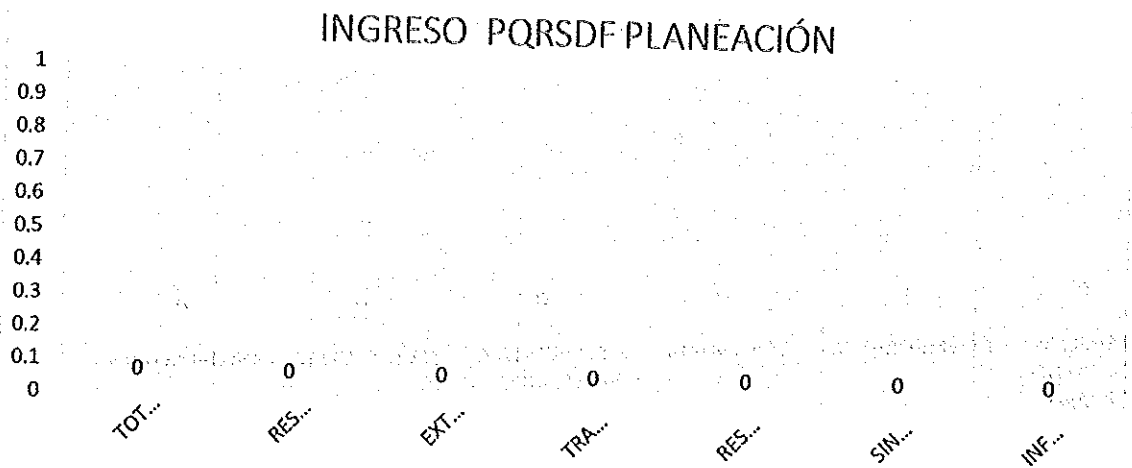


TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO

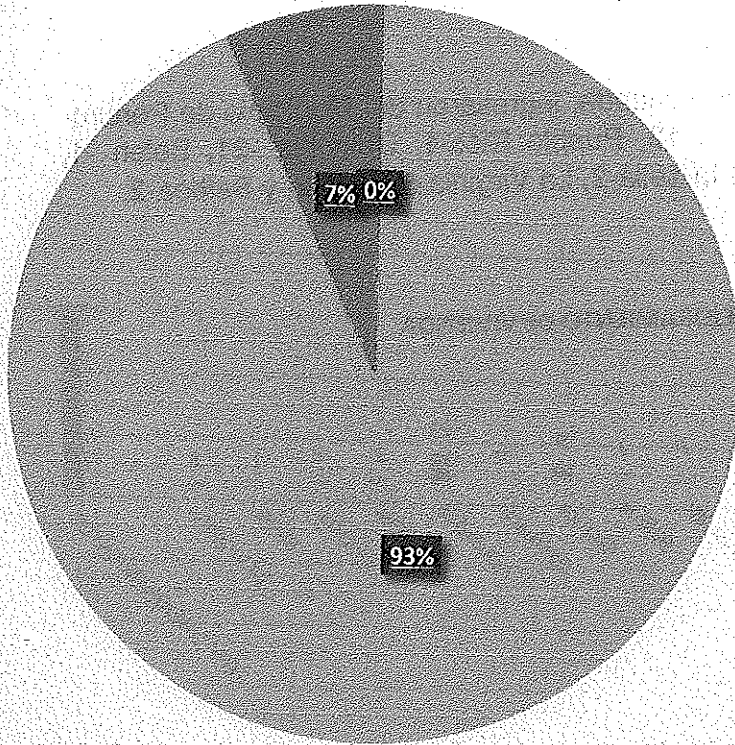


PLANEACIÓN

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 como lo muestra según gráfico.



TIPOLOGÍA SOLICITUDES



- MEJORAMIENTO DE VIVIENDA
- VIVIENDA NUEVA
- CONST. SITIO PROPIO

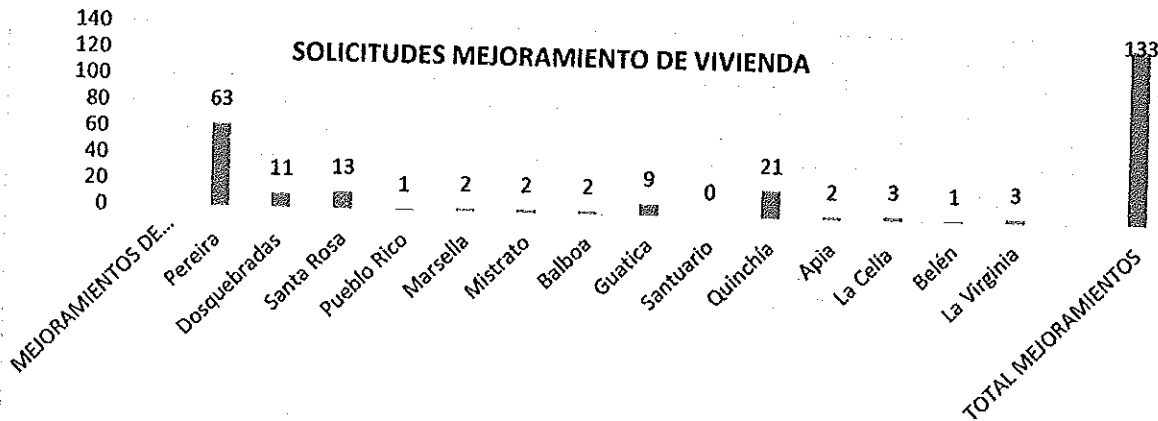
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, la Virginia, Guatica, Mistrato, La Celia, Marsella, Apia y Balboa.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-63, Dosquebradas 11, Santa Rosa 13, Pueblo Rico-1, Quinchía -21, Belén -1, Guatica-9, Mistrato-2, La Celia-3, Marsella-2, La Virginia-3, Apia-2, y Balboa-2.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 8, Dosquebradas 0, La Virginia 1, Pueblo Rico-1.



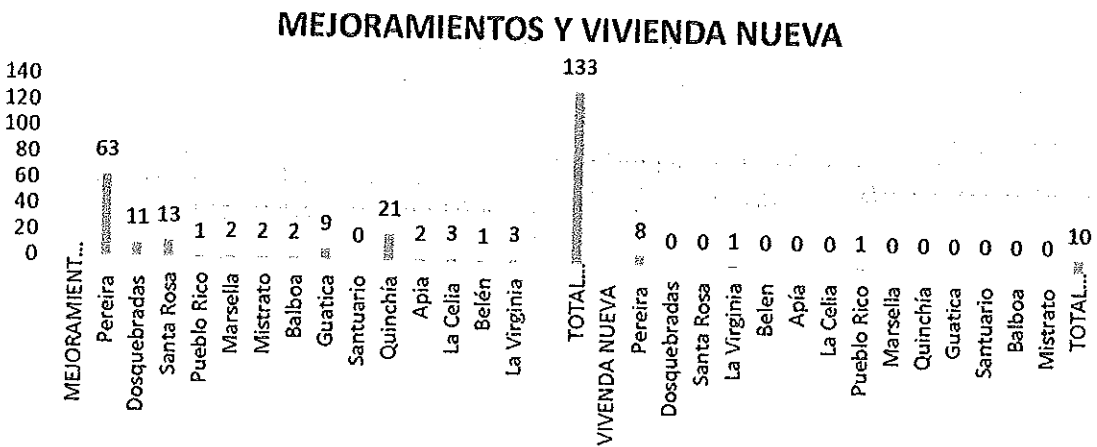
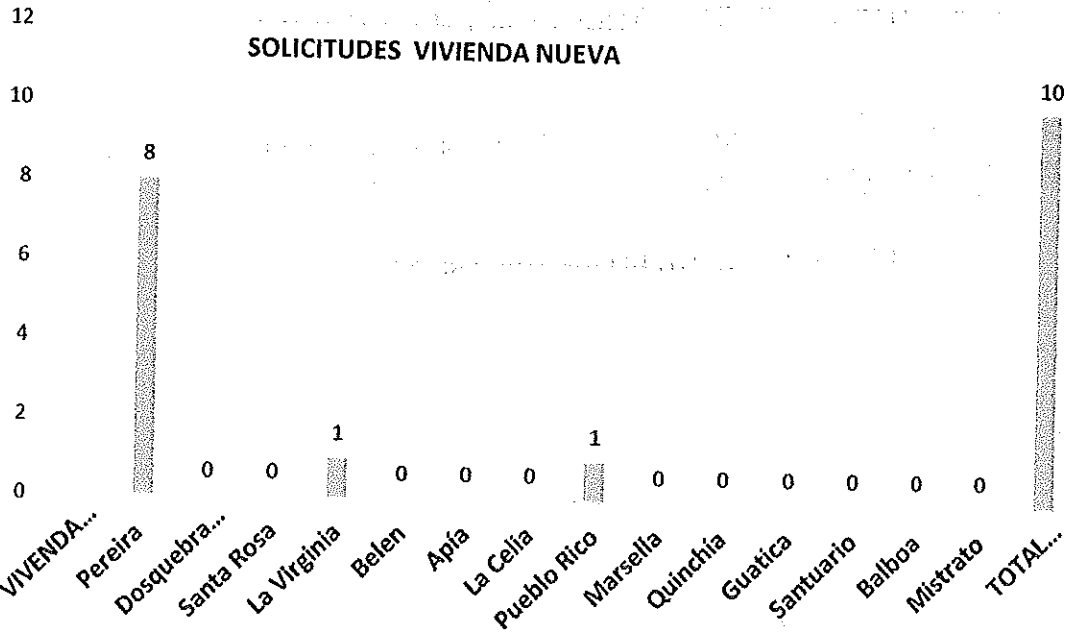
INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

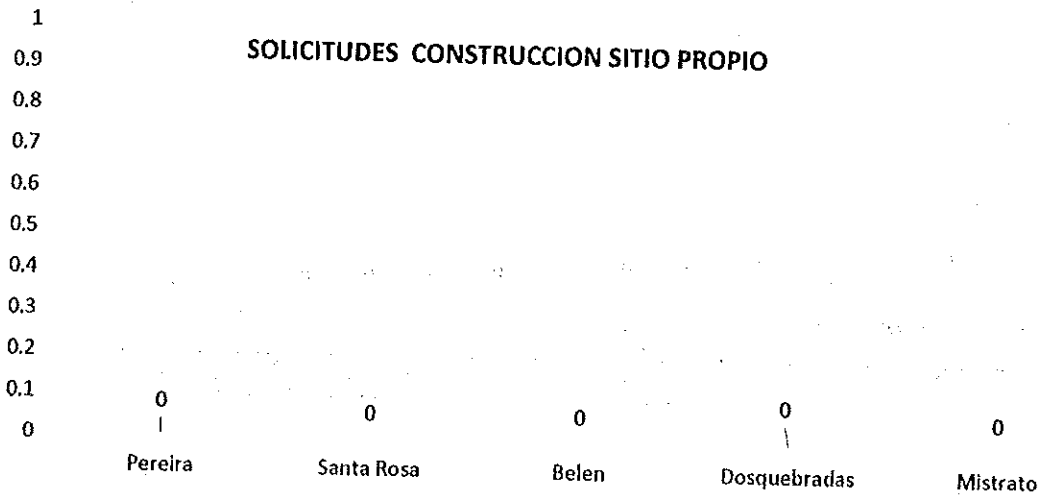
CODIGO: GG-FOR-H2

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.



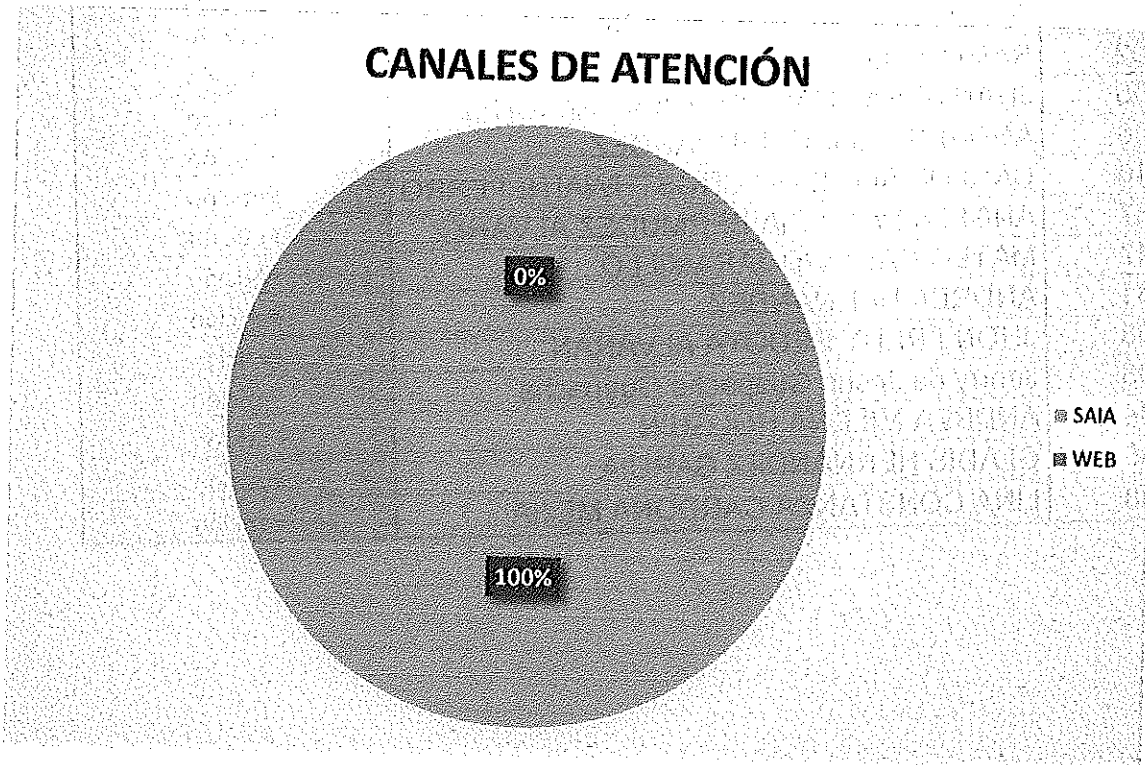
CANALES DE ATENCIÓN



Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **175** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **0** y por SAIA **175**.

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

Para el mes de Marzo de 2023 quedaron pendientes -15 se le dio respuesta a 9- Peticiones y quedaron 6- pendientes por respuesta.



Para el mes de abril quedan pendientes por respuesta -14 peticiones.



	INFORMES PQRSDF	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-42	FECHA: 10 / 2020

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES ABRIL 2023

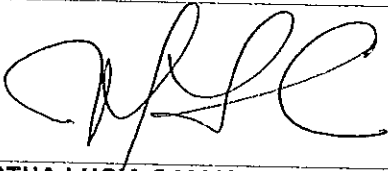
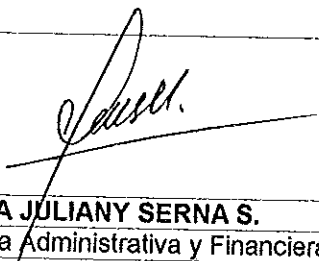
RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
199	ALBA LUZ GIL RODAS	Petición
201	JOHNY MAURICIO PINO MONTOYA	Petición
202	RAMON ALONSO TORRES GRISALES	Petición
205	JUAN SEBASTIAN DUCUARA SANCHEZ	Petición
206	ANDRES FELIPE HERNANDEZ	Petición
210	CARLOS ALFREDO CROSTHWAITE FERRO	Petición
237	ANGELA PATRICIA BERMUDEZ ALVAREZ	Petición
247	MATEO CADAVID JARAMILLO	Petición
261	ANDREA HERNANDEZ	Petición
298	JHON FREDY BEDOYA ALVARAN	Petición
306	Jenrry de Jesus Guapacha Guapacha	Petición
334	ANDREA MILENA HOLGUIN	Petición
336	GLADIS HERNANDEZ GARCIA	Petición
338	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición

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

SOLICITUDES PVR VIVIENDA PROPIA Y MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		141
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		1
TOTAL: SOLICITUDES		142

PQR		
PQR CON RESPUESTA		1
PQR SIN RESPUESTA		16
TOTAL: PQR		17

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS		16
TOTAL COMUNICACIONES		16

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

