


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

## **INFORME ABRIL 2024**

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

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



**2024**

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

## PRESENTACION

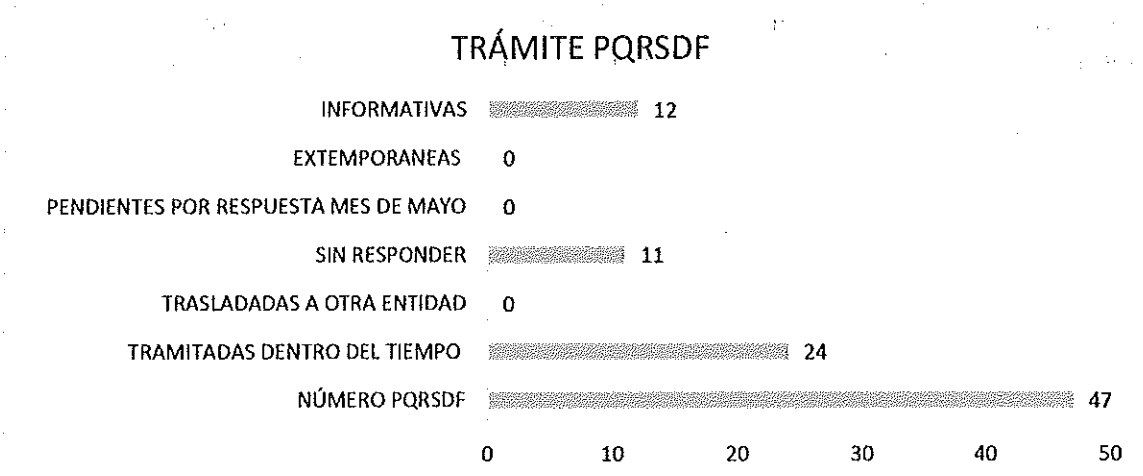
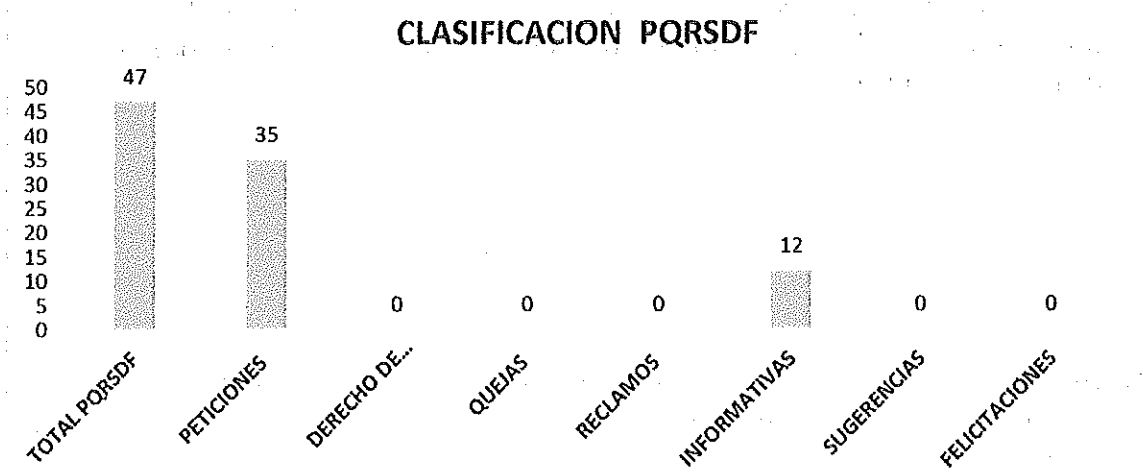
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 30 de Abril de 2024.

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>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSIÓN: 01	CÓDIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020

### ESTADISTICA MES DE ABRIL – 2024 PQRSDF

Durante el mes de Abril de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 47 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 35, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 12, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Abril de 2024.



	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
<small>VERSIÓN: 01</small>	<small>CCDIGO. GG-FOR-H2</small>	<small>FECHA: 10 / 2020</small>

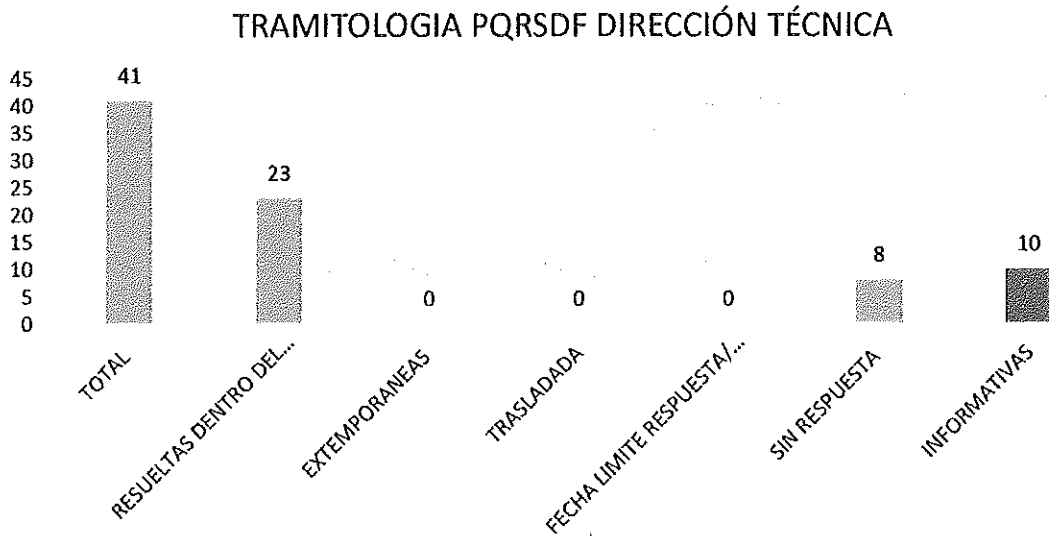
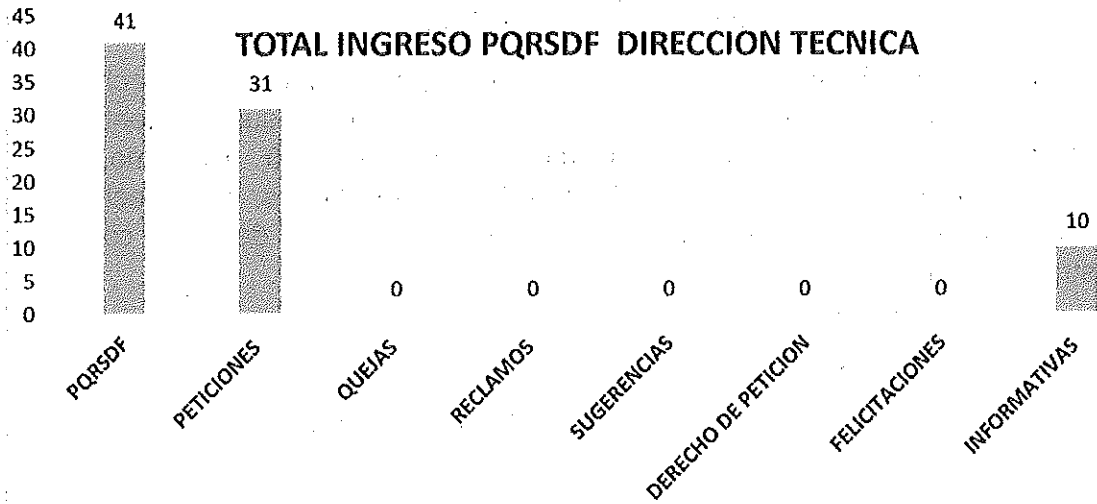
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **24** solicitudes; **24**- Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **11**, de las cuales fueron **11** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **12** Informativas, quedaron pendientes para Mayo de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **16** vivienda nueva **4**, y construcción en sitio propio **8** 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 **41** Solicitudes, **31** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **10** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **23** solicitudes, **23** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **10** Informativas, quedando pendientes sin responder **8** solicitudes, que son **8** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, quedando pendientes para el mes de Mayo de 2024, y **10** Informativas.

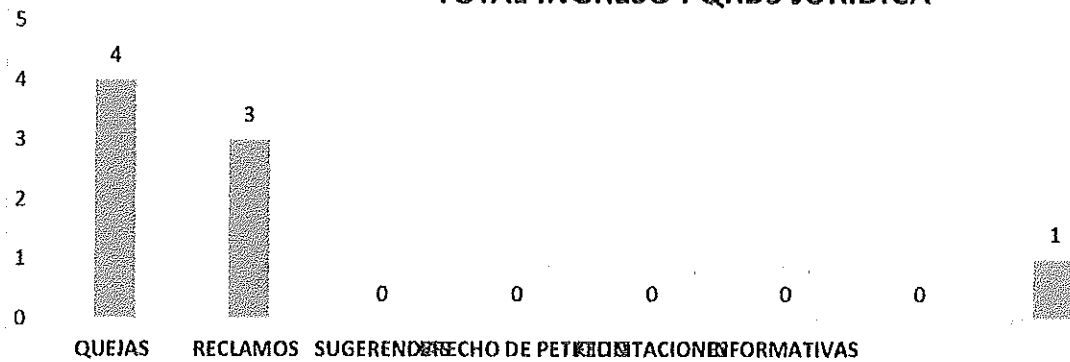


	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-42	FECHA: 10 / 2020

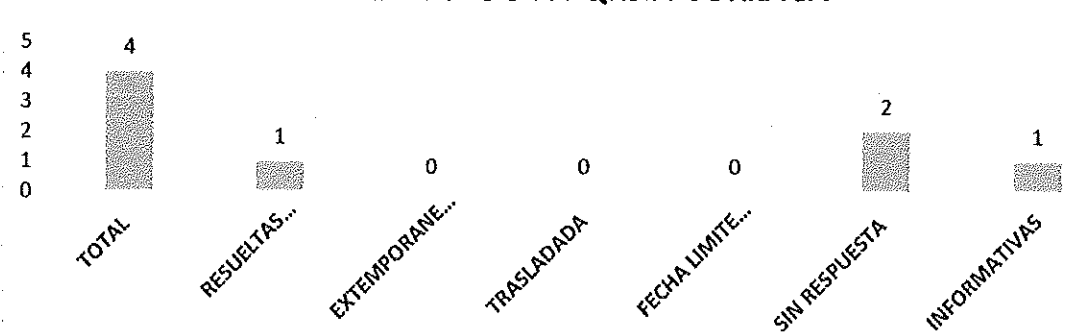
### DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 4 Solicitudes, 3 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativa, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 1 solicitud, 1 Petición, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativa, sin respuesta- quedaron 2 solicitudes , 2 peticiones, 0 Derechos de Petición, 1 Informativas, pendientes de respuesta en Mayo de 2024 como lo muestra según gráfico

#### TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA

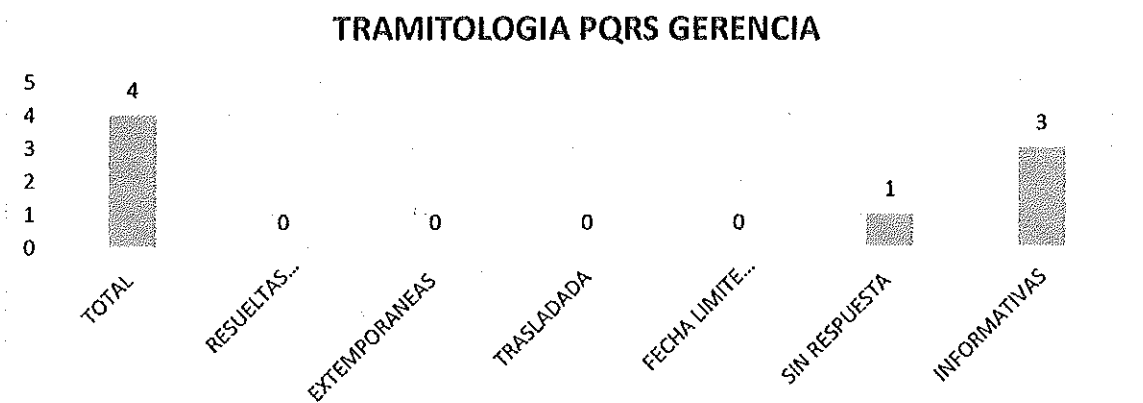
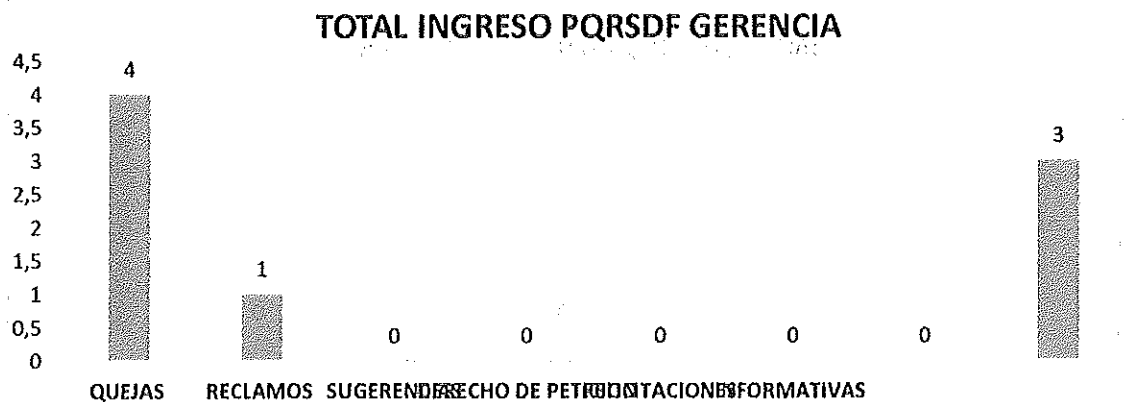


#### TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



#### 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.

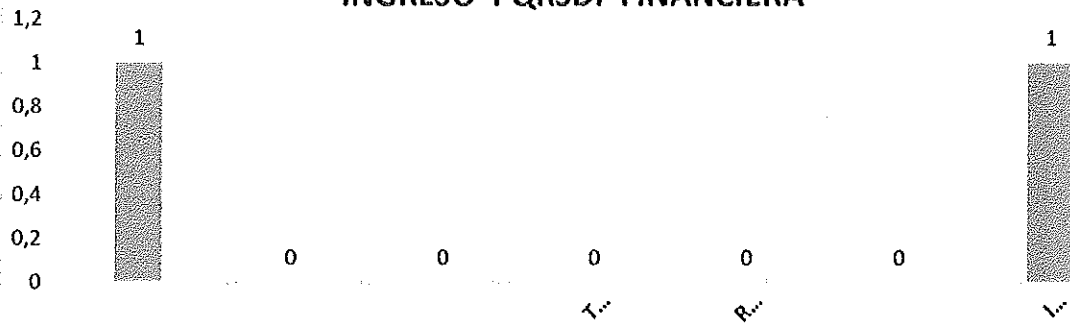


### DIRECCIÓN FINANCIERA

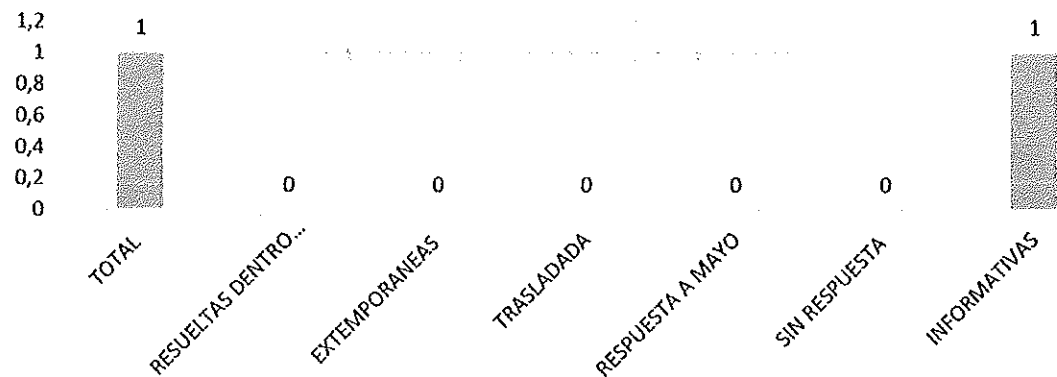
0

El área de la Dirección Financiera; recibió 1 solicitudes, 0 Petición, y 1 Informativa, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, pendientes de respuesta para Abril de 2024, sin responder 0 petición ,1 informativa como lo muestra el gráfico.

### INGRESO PQRSDF FINANCIERA



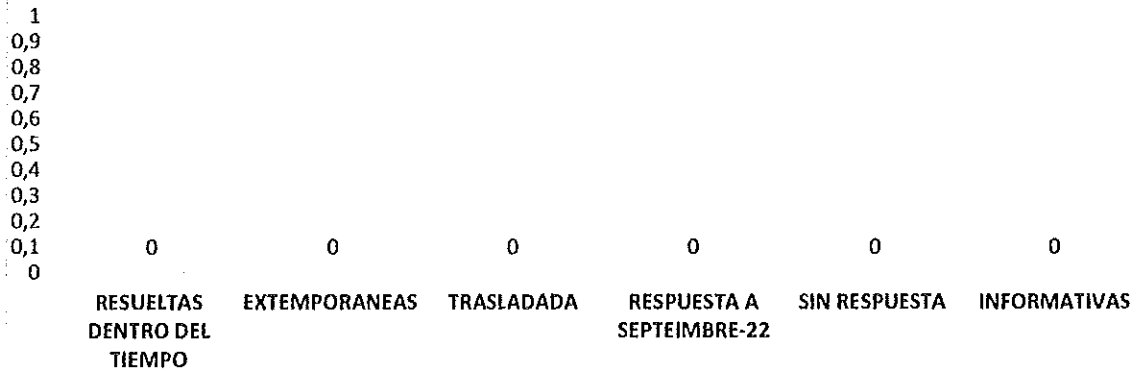
### TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



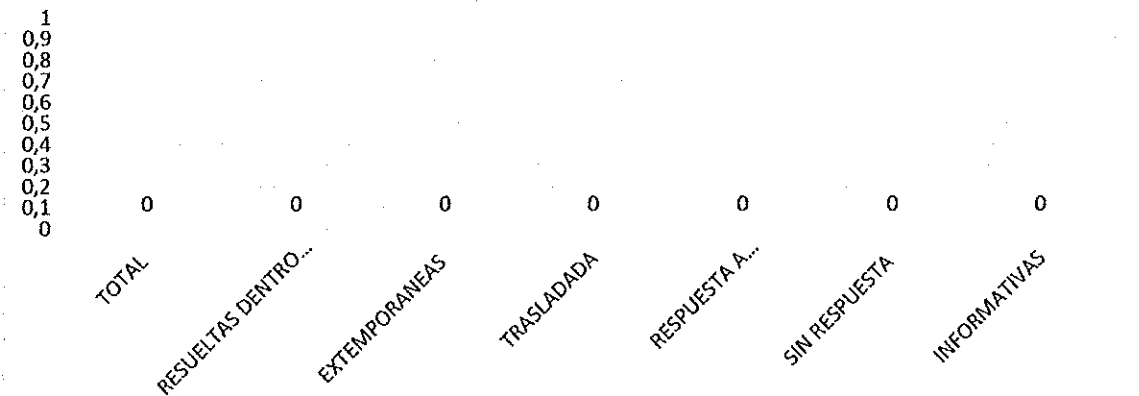
## CONTROL INTERNO

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 2024, como lo muestra el gráfico..

### INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO

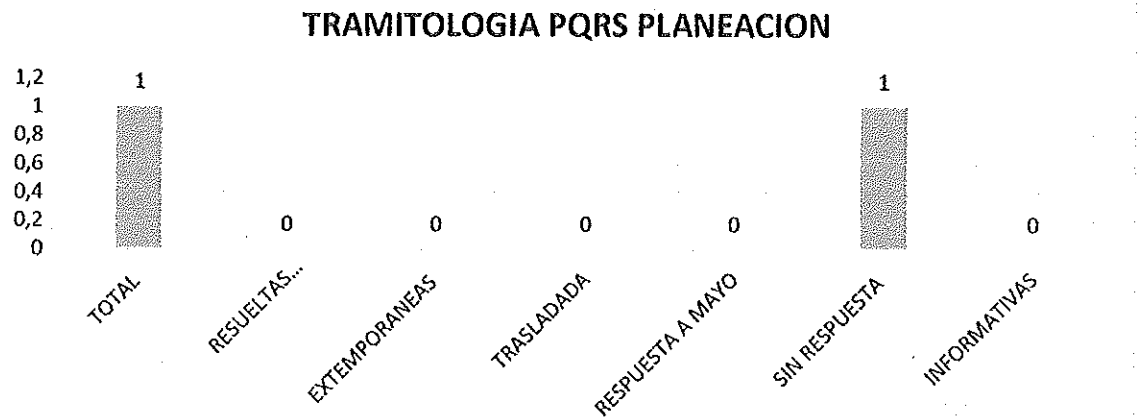
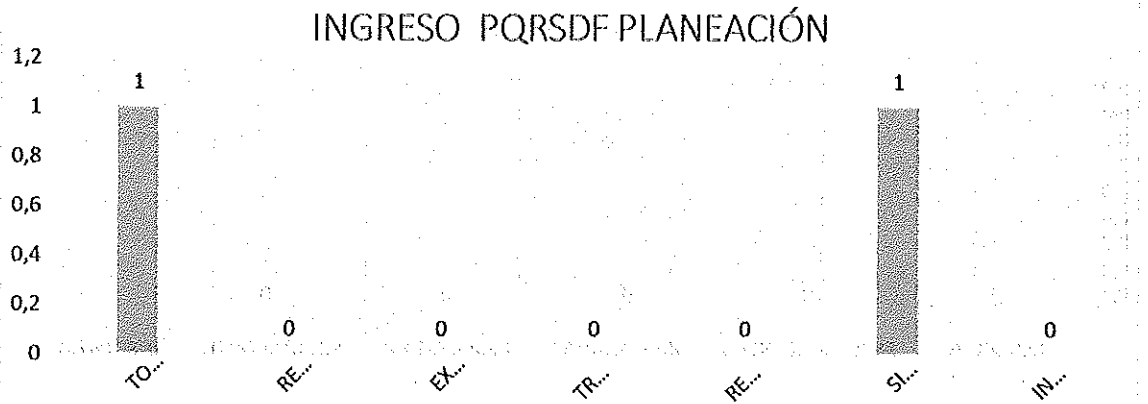


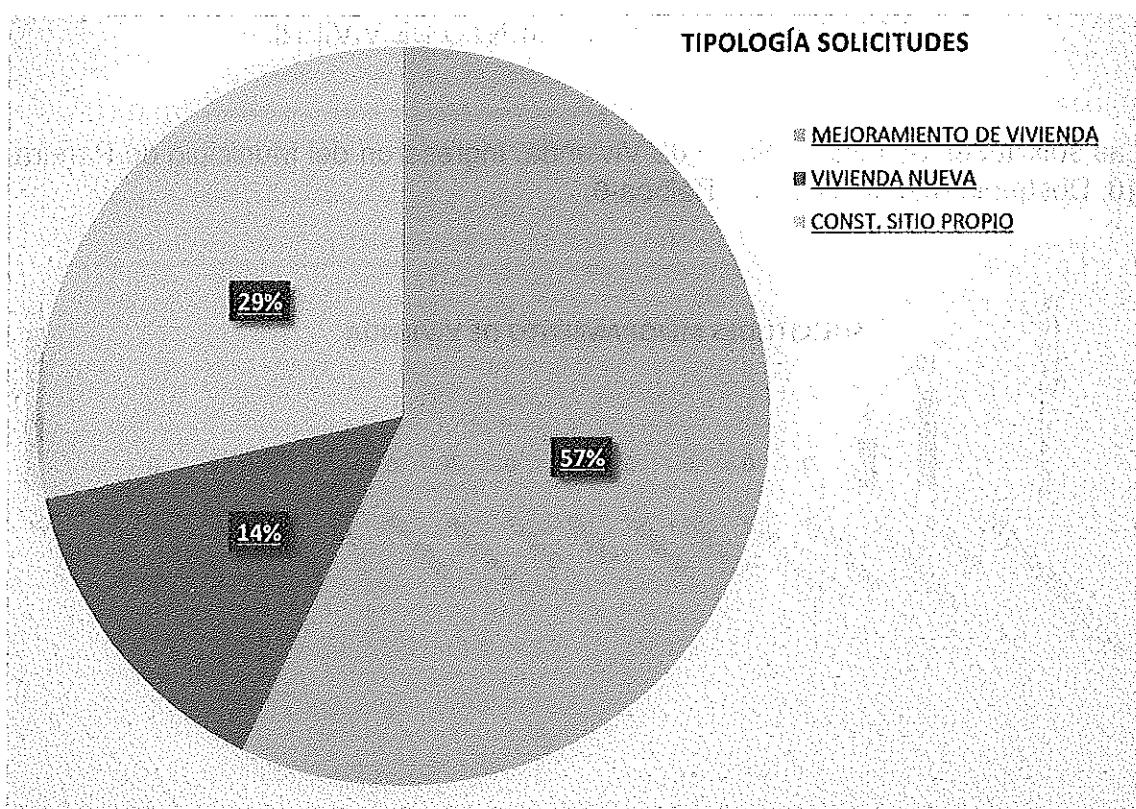
### TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



## PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 1 solicitud, 1 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 1 petición, y 0 Informativa como lo muestra según gráfico.





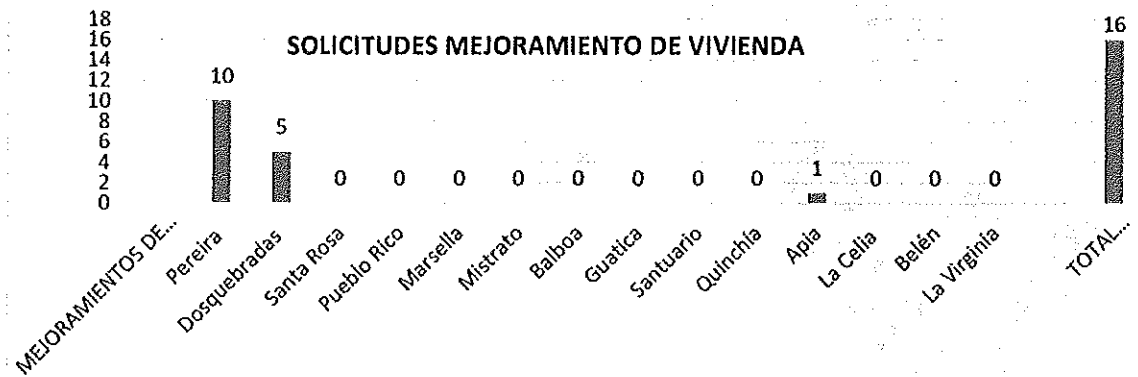
### TIPOLOGÍA SOLICITUDES

### 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, Marsella, Apia, Balboa.

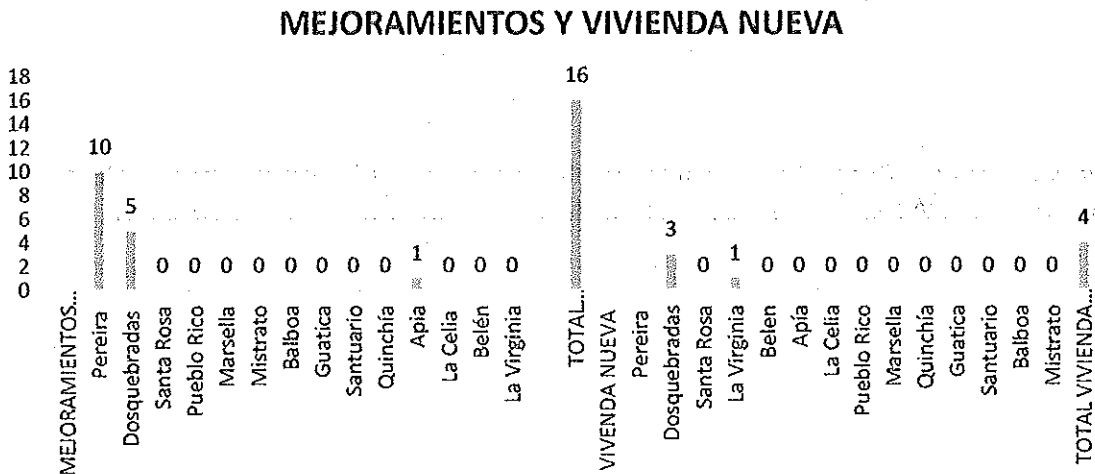
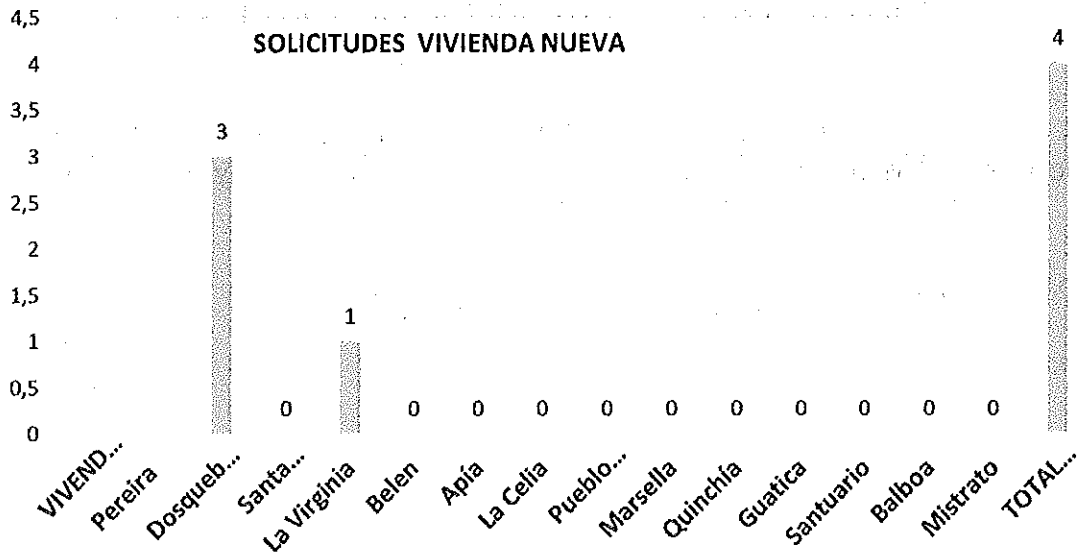
### SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-10, Dosquebradas 5, Apia-1 y Balboa-0.



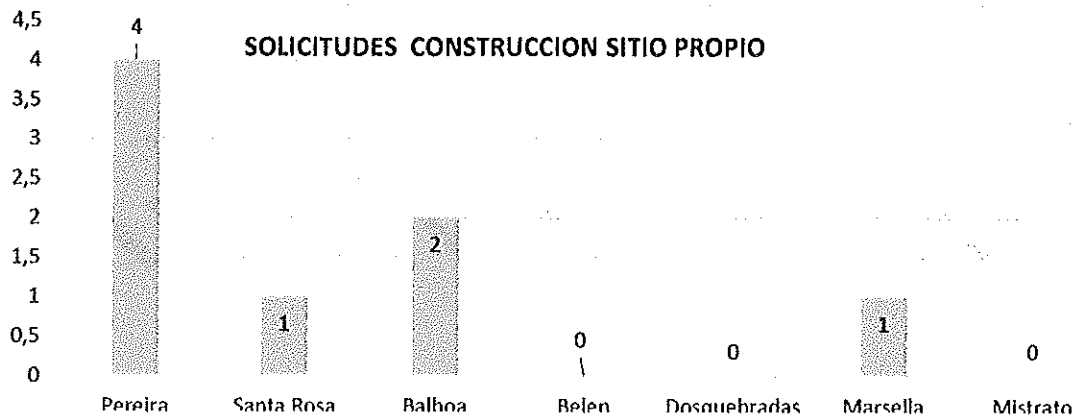
### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 3, Santa Rosa-0, Dosquebradas 0, La Virginia 1.



## SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

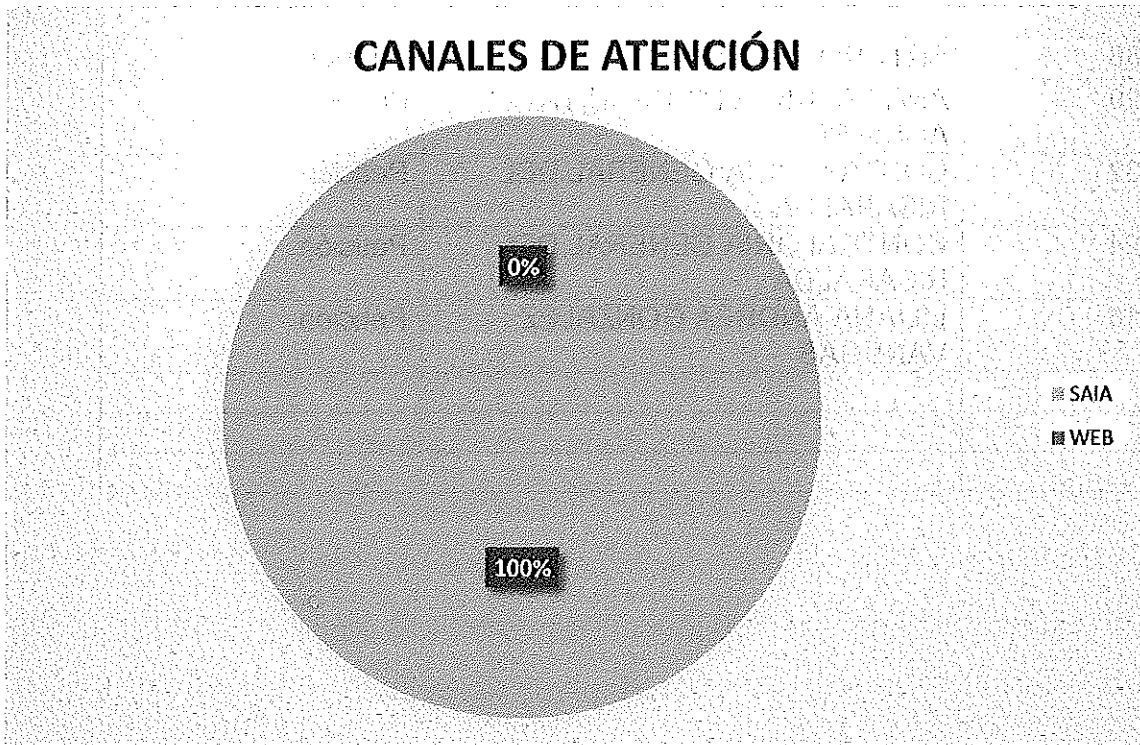
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes 8 solicitudes del Municipio de Pereira 4, Santa Rosa-1, Balboa-2, y Marsella-1.



## CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron 47 la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 0 y por SAIA 47.



Para el mes de Abril de 2024 quedaron pendientes -14 se le dio respuesta a 6-  
Petitionen y quedaron 8- pendientes por respuesta.



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

**RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES MAYO 2024**


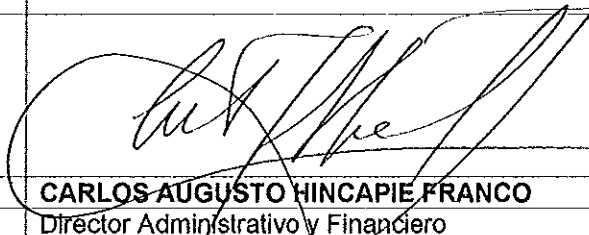
RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
38	ARTURO GALEANO AVILA	Petición
29	ANA PATRICIA PIEDRAHITA AGUIRRE	Petición
32	CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA	Petición
24	CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA	Petición
16	LILIANA ANDREA GONZALEZ VANEGAS	Petición

 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbanístico y Rural de Pereira</p> <p>VERSIÓN: 01</p>	<p><b>INFORMES PQRSDF</b></p> <p>CODIGO: GG-FOR-142</p>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Sentimiento de Todos</p> <p>FECHA: 10 / 2020</p>
---	---	---

<b>SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA</b>		
<b>SOLICITUDES CON RESPUESTA</b>		<b>22</b>
<b>SOLICITUDES SIN RESPUESTA</b>		<b>6</b>
<b>TOTAL: SOLICITUDES</b>		<b>28</b>

<b>PQRD</b>		
<b>PQRD CON RESPUESTA</b>		<b>2</b>
<b>PQRD SIN RESPUESTA</b>		<b>5</b>
<b>RESPUESTAS PQRD</b>		<b>7</b>

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

<p>Elaboró</p>  <p><b>MARTHA LUCÍA CALVO VELASQUEZ</b> Secretaría Ejecutiva de Gerencia</p>	<p>Aprobó</p>  <p><b>CARLOS AUGUSTO HINCAPIÉ FRANCO</b> Director Administrativo y Financiero</p>
--	--

1. Introduction

2. Methodology

3. Results

4. Discussion

5. Conclusion

The first part of the study focuses on the theoretical framework and the research objectives.

The methodology section describes the data collection and analysis procedures.

The results section presents the findings of the study.

The discussion section interprets the results and discusses their implications.

The conclusion summarizes the main findings and suggests future research.

The study concludes that the proposed model is effective in predicting the outcome.

The findings of this study have significant implications for the field of research.

Future research should explore the long-term effects of the intervention.

The study also highlights the need for further research in this area.

The results suggest that the intervention has a positive impact on the participants.

The study provides valuable insights into the effectiveness of the program.

The findings indicate that the intervention is a promising approach for addressing the issue.

The study demonstrates the potential of the proposed model in various contexts.

The research contributes to the existing knowledge in the field.

The study is a valuable contribution to the understanding of the phenomenon.