


 VERSION: 01	<b>INFORMES PQRSDF</b>  CODIGO: GG-FOR-H2	 FECHA: 10 / 2020
--	---	---

## **INFORME ENERO-FEBRERO-MARZO 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>	
<small>VERSION: 01</small>	<small>CODIGO: GG-FOR-142</small>	<small>FECHA: 0 / 2020</small>

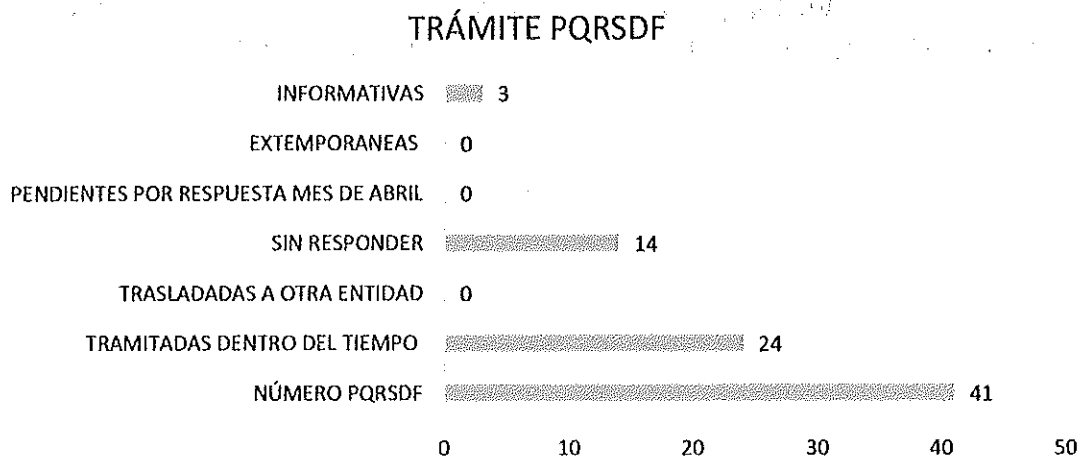
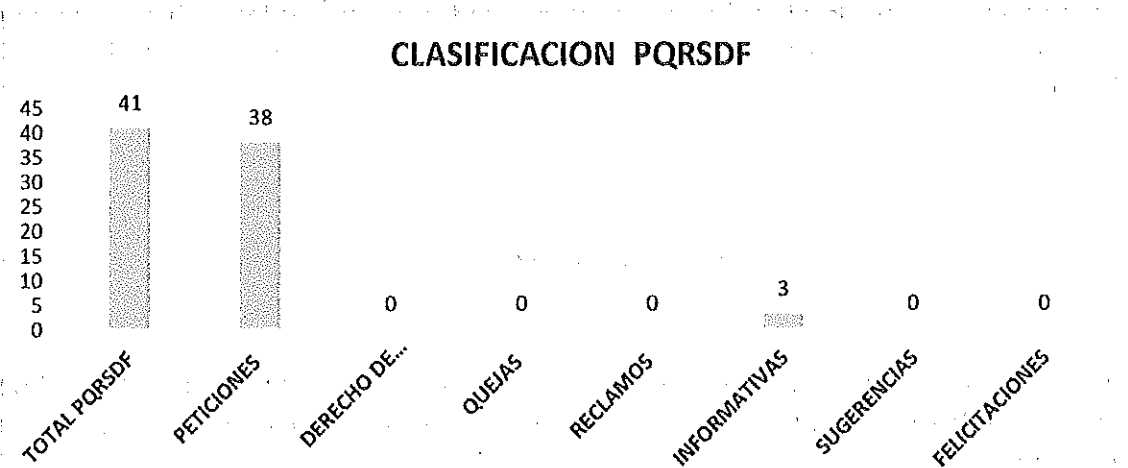
## PRESENTACION



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 trimestral de 1° de Enero al 31 de Marzo 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.

### ESTADISTICA PERIODO DE ENERO A MARZO - 2024 PQRDFS

Durante el período de Enero a Marzo de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 41 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 38, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 3, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del trimestres periodo de Enero a Marzo de 2024.



	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSION: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	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 **24** solicitudes; **24**- Peticiones , **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **14**, de las cuales fueron **14** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **3** Informativas, quedaron pendientes para Abril de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **30** vivienda nueva **3**, y construcción en sitio propio **0** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.

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

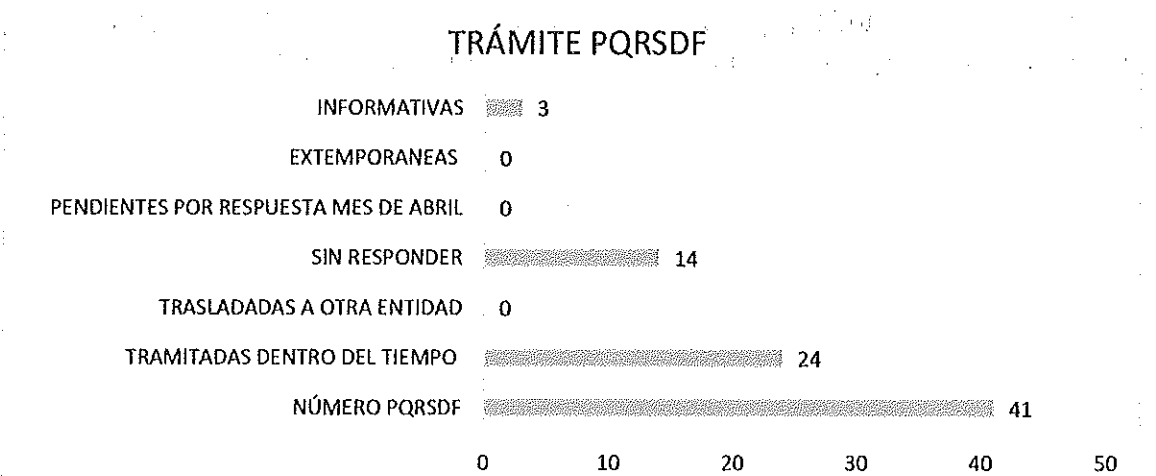
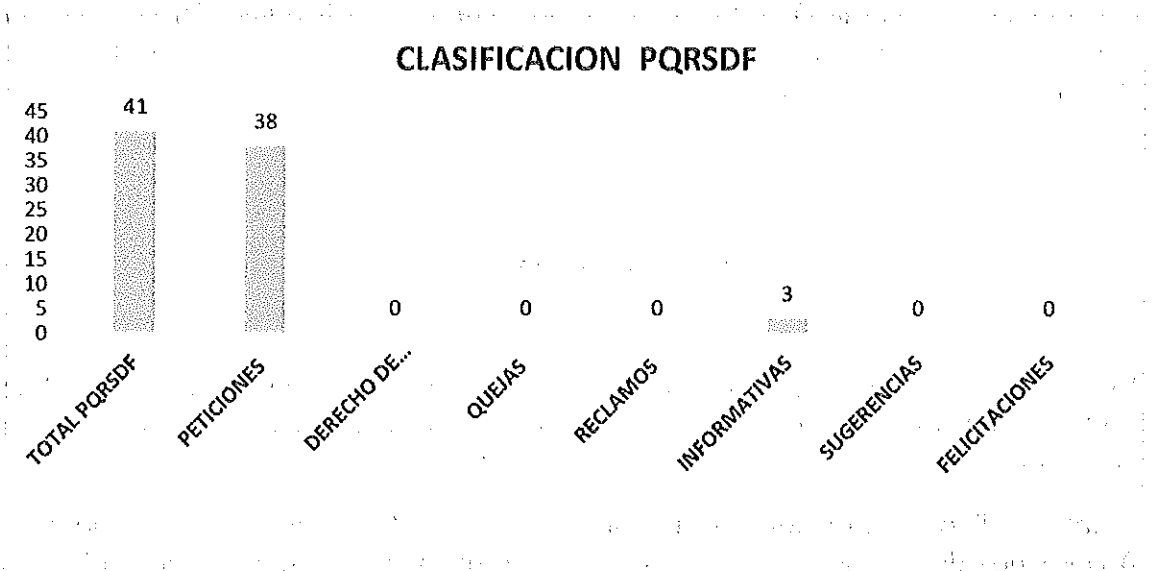
### DIRECCIÓN TÉCNICA



El área de la Dirección Técnica; recibió **33** Solicitudes, **30** 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 **20** solicitudes, **20** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **3** Informativas, quedando pendientes sin responder **10** solicitudes, que son **10** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, y **3** Informativas. quedando pendientes para el mes de Abril de 2024

### ESTADISTICA PERIODO DE ENERO A MARZO - 2024 PQRDFS

Durante el período de Enero a Marzo de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 41 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 38, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 3, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del trimestres periodo de Enero a Marzo de 2024.



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

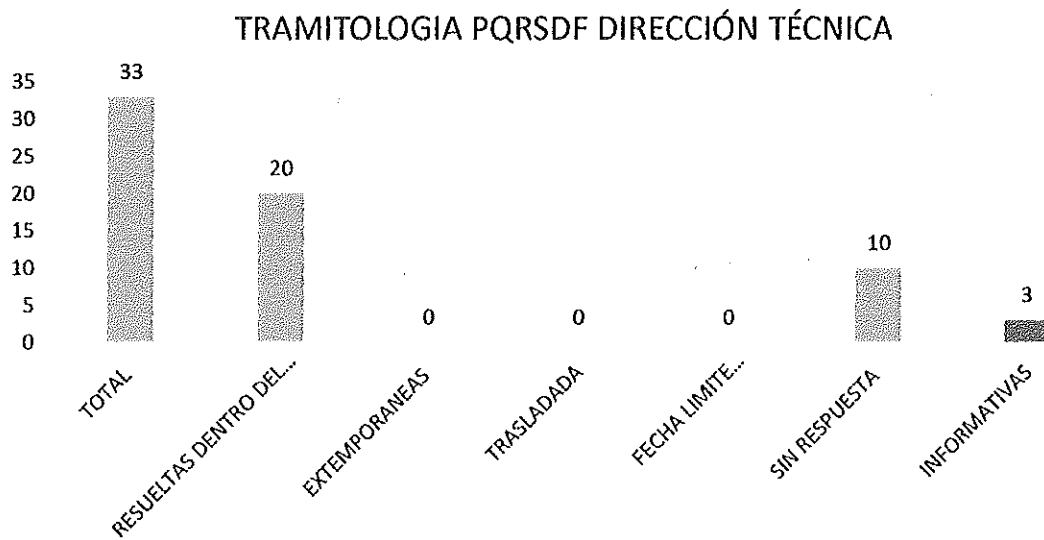
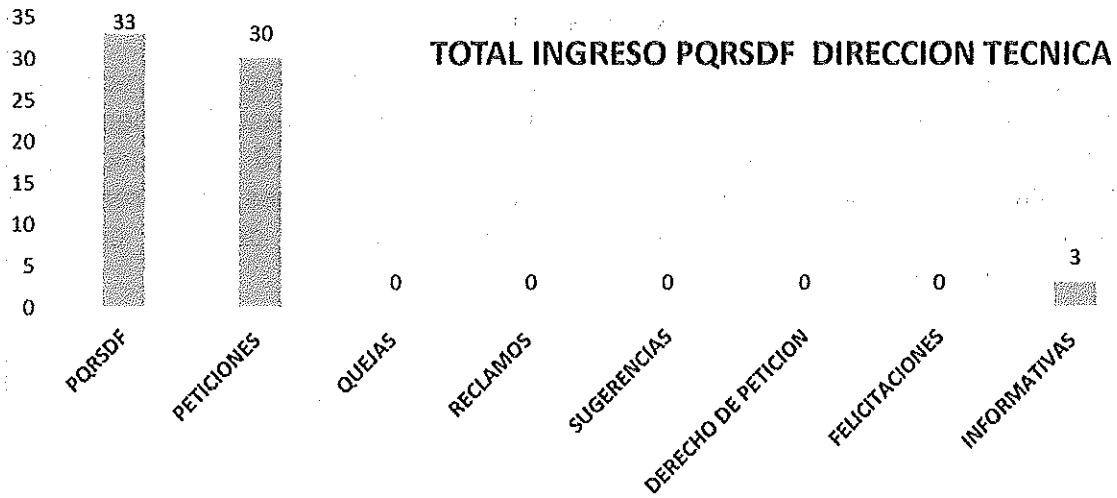
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **24** solicitudes; **24**- Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **14**, de las cuales fueron **14** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **3** Informativas, quedaron pendientes para Abril de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **30** vivienda nueva **3**, 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

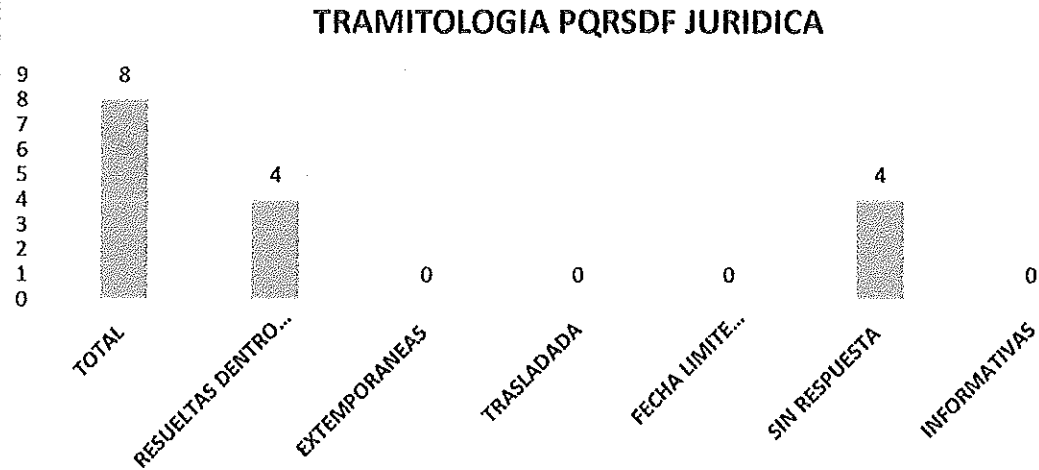
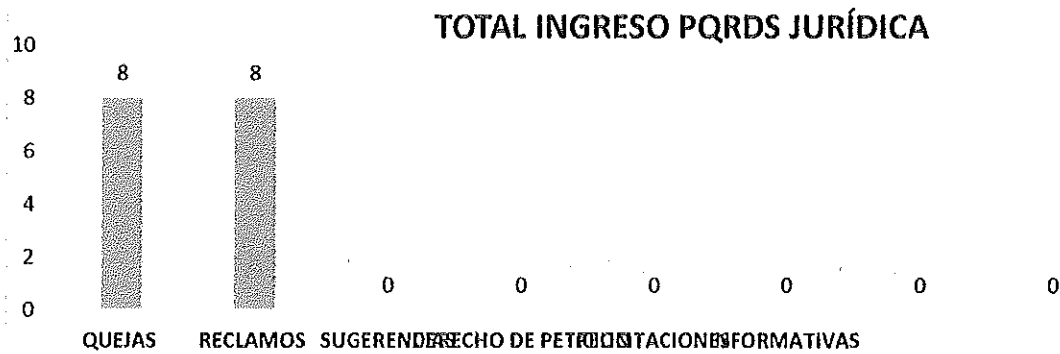
El área de la Dirección Técnica; recibió **33** Solicitudes, **30** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **3** Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **20** solicitudes, **20** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **3** Informativas, quedando pendientes sin responder **10** solicitudes, que son **10** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, y **3** Informativas. quedando pendientes para el mes de Abril de 2024



### DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 8 Solicitudes, 8 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 0 Informativas, sin respuesta- quedaron 4 solicitudes , 4 peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Informativa, pendientes de respuesta en Abril de 2024 como lo muestra según gráfico

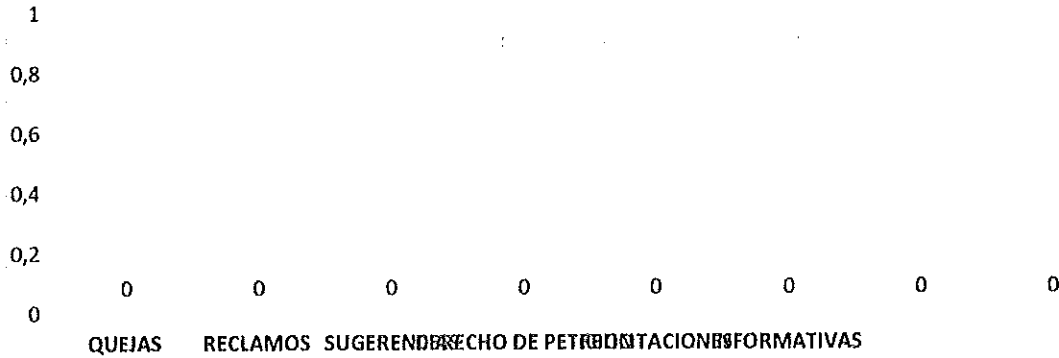


 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	<p><b>INFORMES PQRSDF</b></p>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> SerVICIO de Todos</p>
<p>VERSIÓN: 01</p>	<p>CODIGO: GG-FOR-142</p>	<p>FECHA: 10/2020</p>

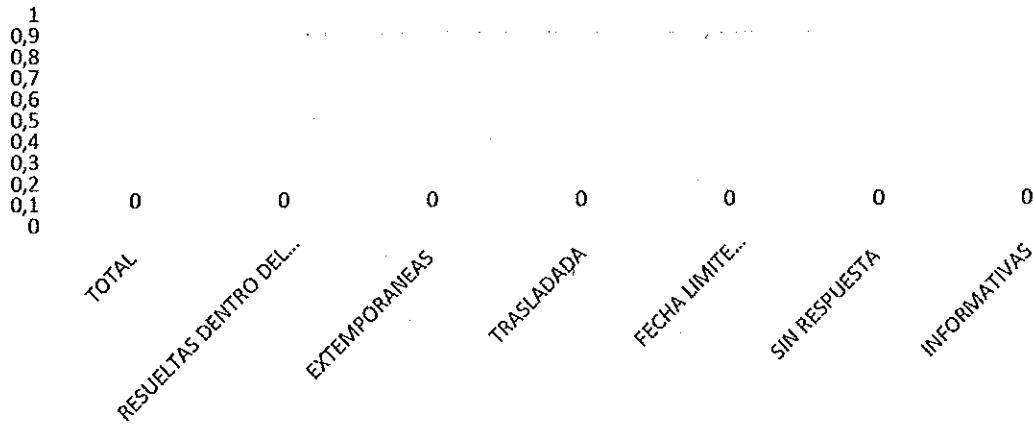
### GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso 0 Solicitudes, 0 petición 0 Derecho de Petición y 0 Informativa, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en abril de 2024, sin respuesta 0 peticiones, 0 Derecho de Petición, y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

#### TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



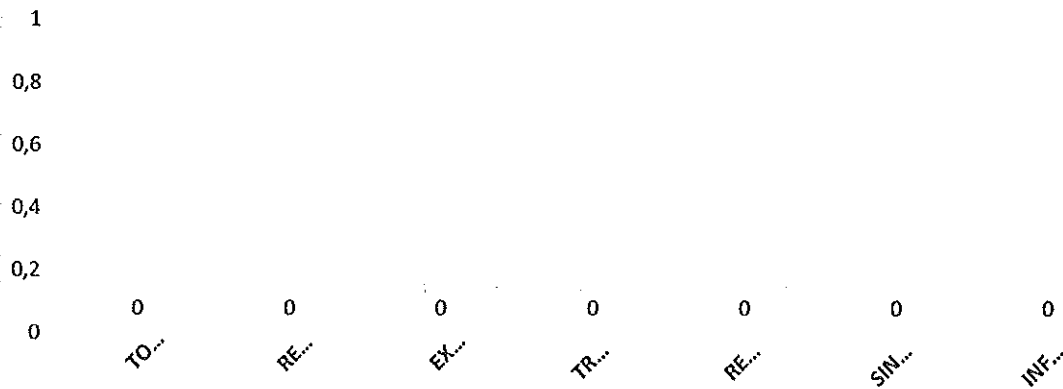
#### TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



### DIRECCIÓN FINANCIERA



El área de la Dirección Financiera; recibió **0** solicitudes, **0** Peticiones, y **0** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0** Peticion, pendientes de respuesta para abril de 2024, sin responder **0** petición ,**0** informativa como lo muestra el gráfico.

#### INGRESO PQRSDF FINANCIERA



#### TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA

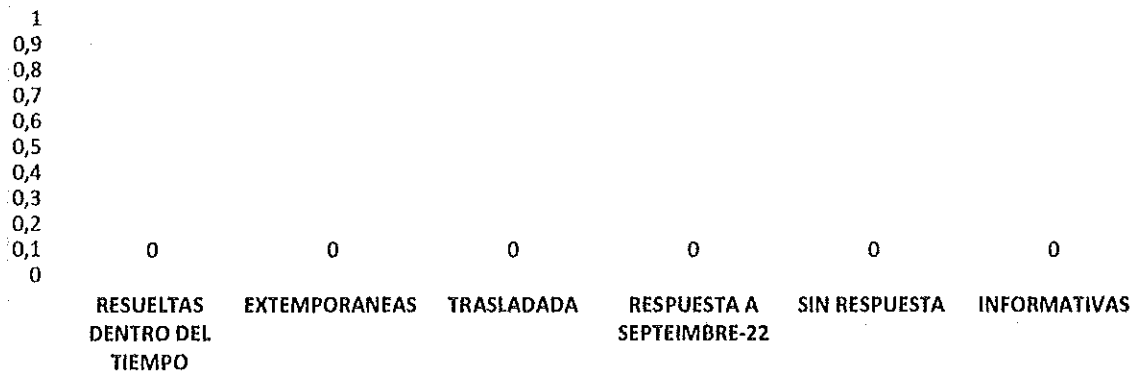


	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

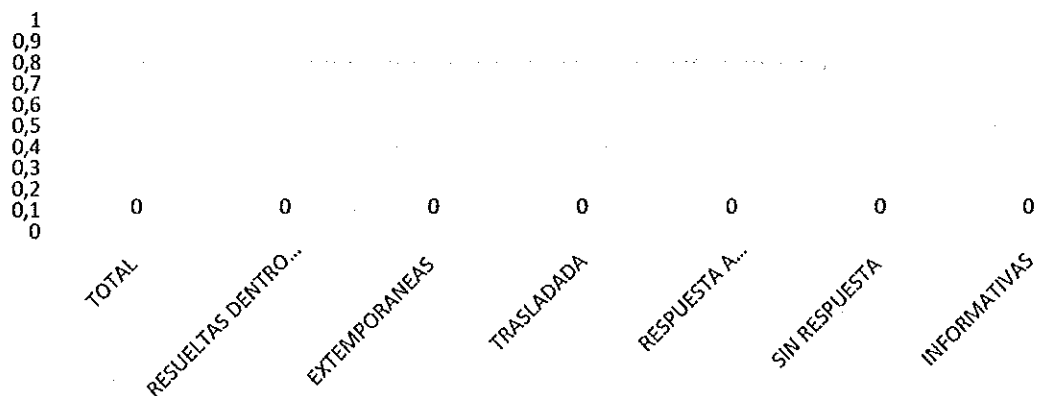
## CONTROL INTERNO

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 abril de 2024, como lo muestra el gráfico...

### INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



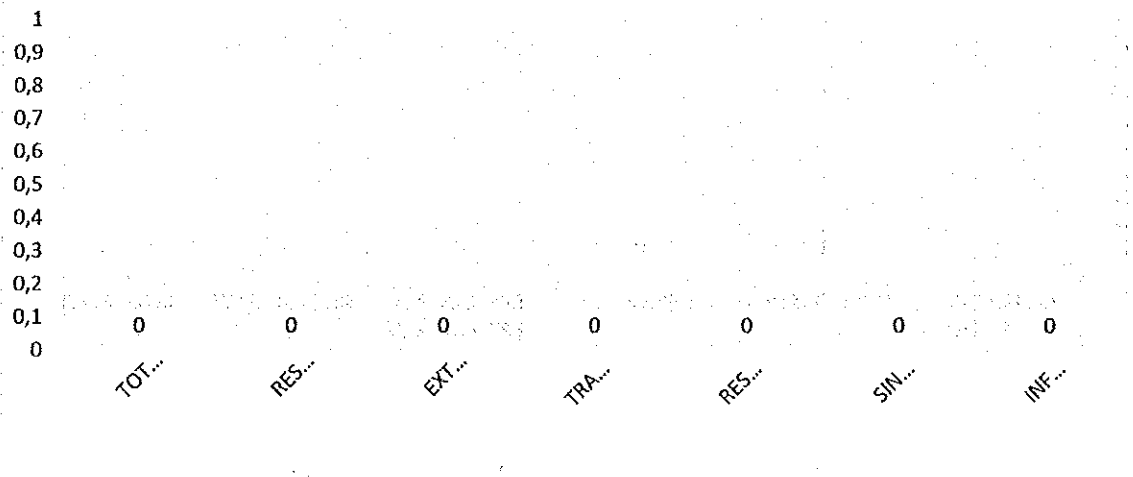
### TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



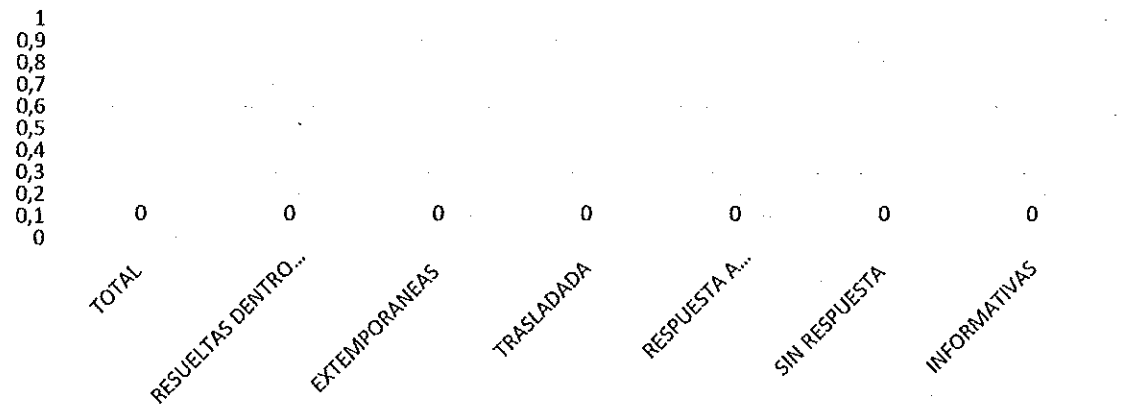
## PLANEACIÓN

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

### INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



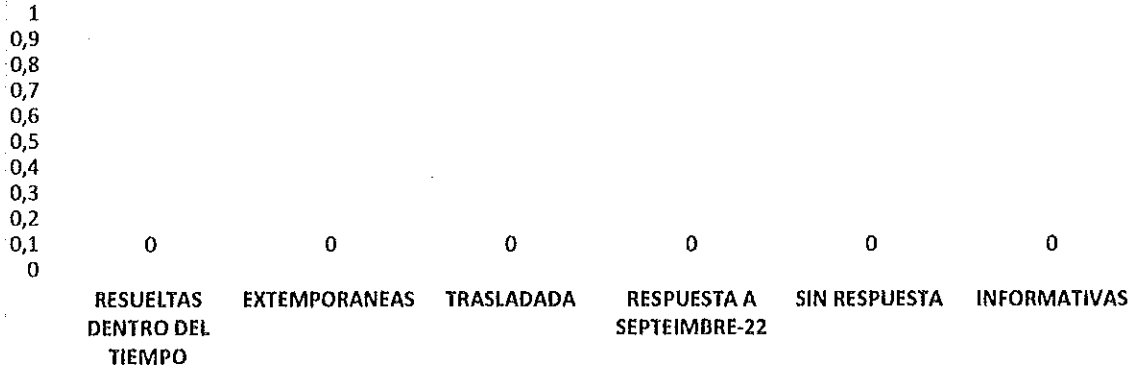
### TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION



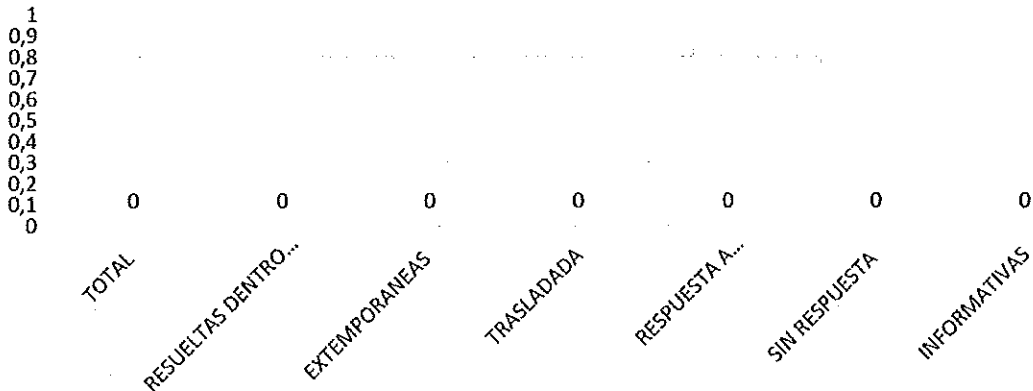
### CONTROL INTERNO

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 abril de 2024, como lo muestra el gráfico.

#### INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



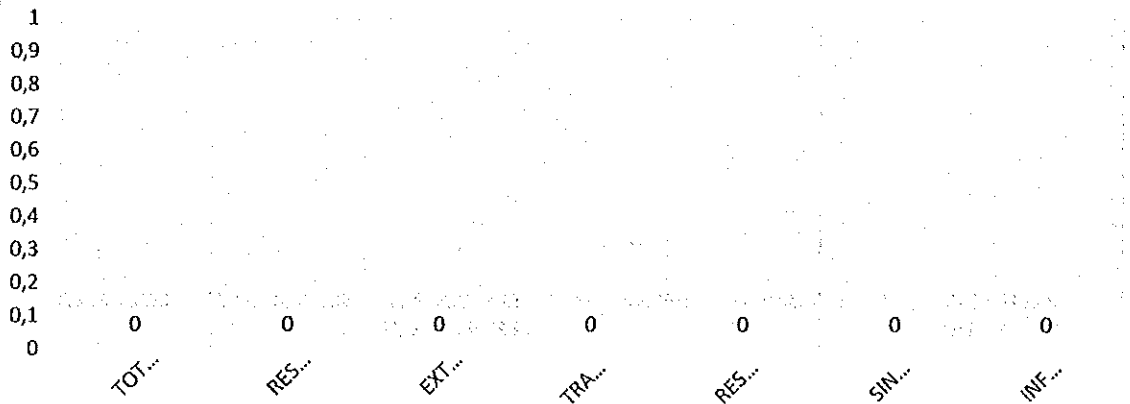
#### TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



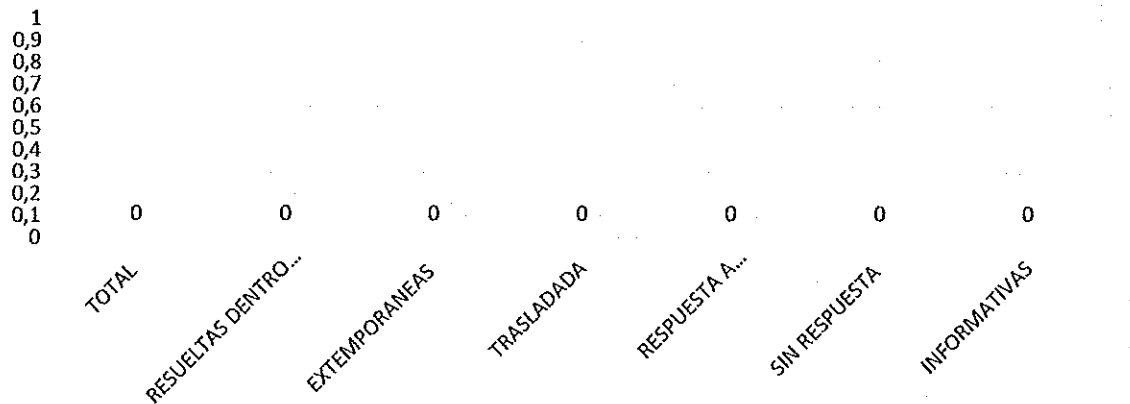
## PLANEACIÓN

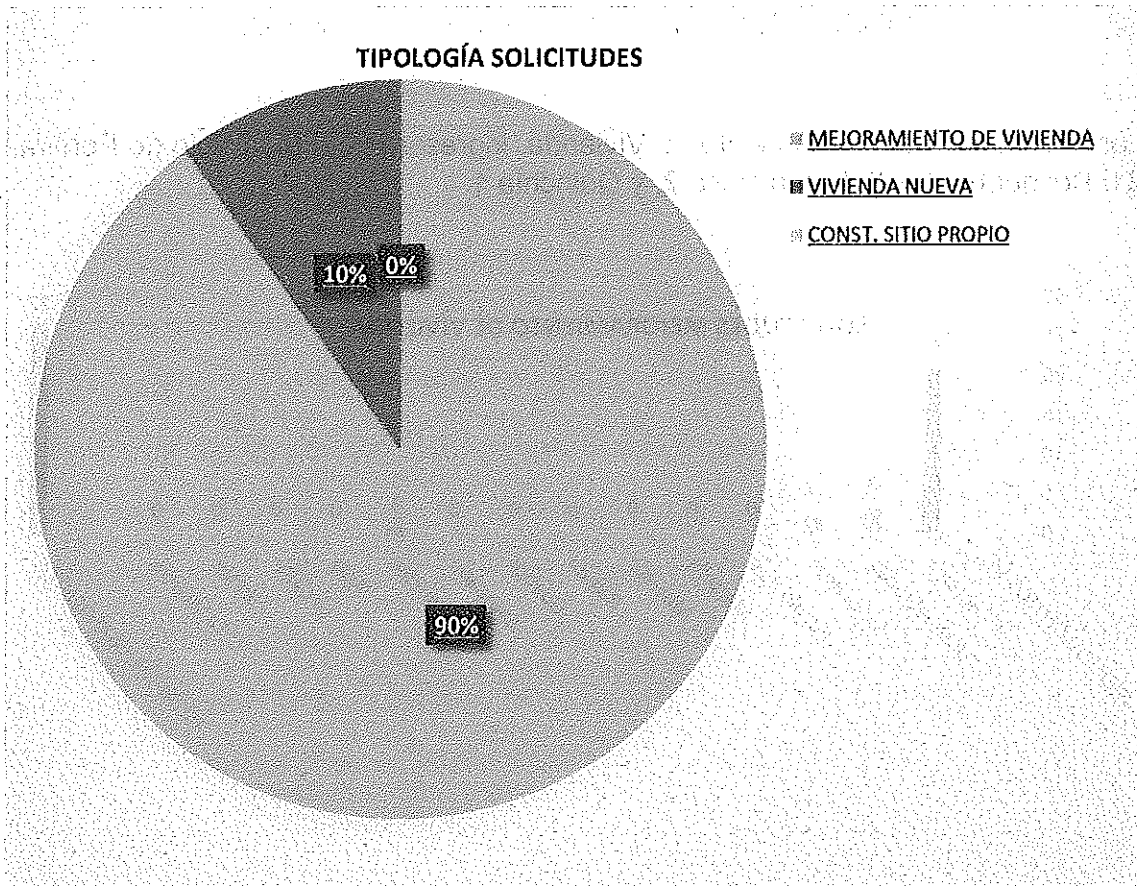
El área de Planeación, recibió **0** solicitud, **0** Petición, **0** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0** Petición, y pendientes sin respuesta **0** peticiones, y **0** Informativa como lo muestra según gráfico.

### INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



### TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





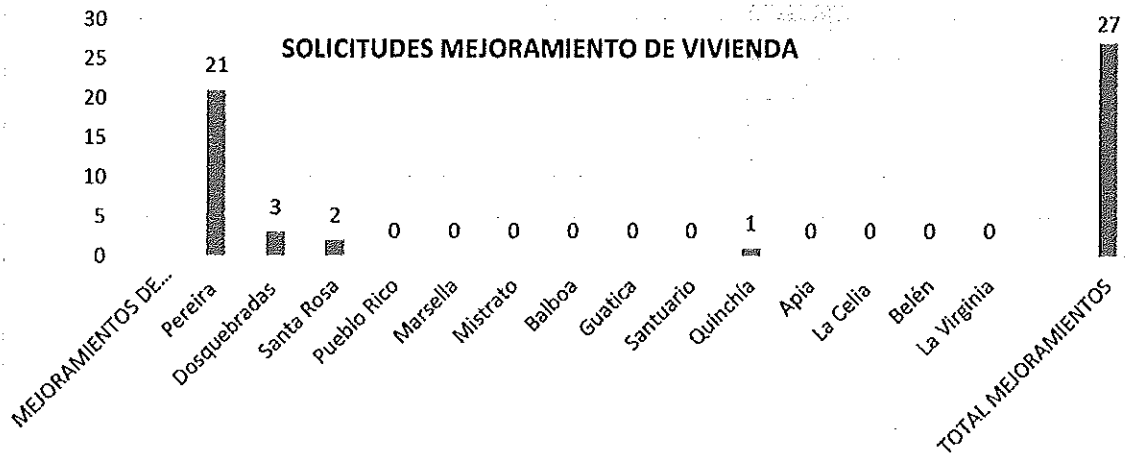
**TIPOLOGÍA SOLICITUDES**

**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, y Quinchía.

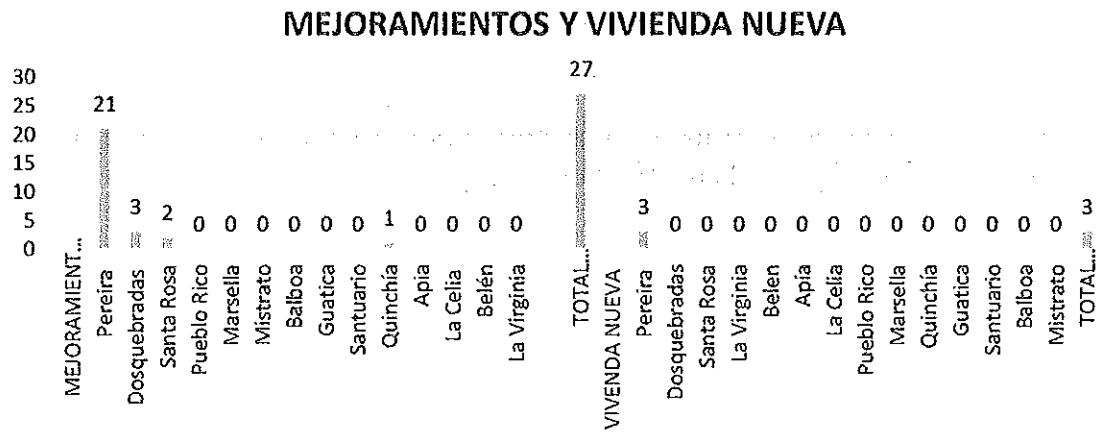
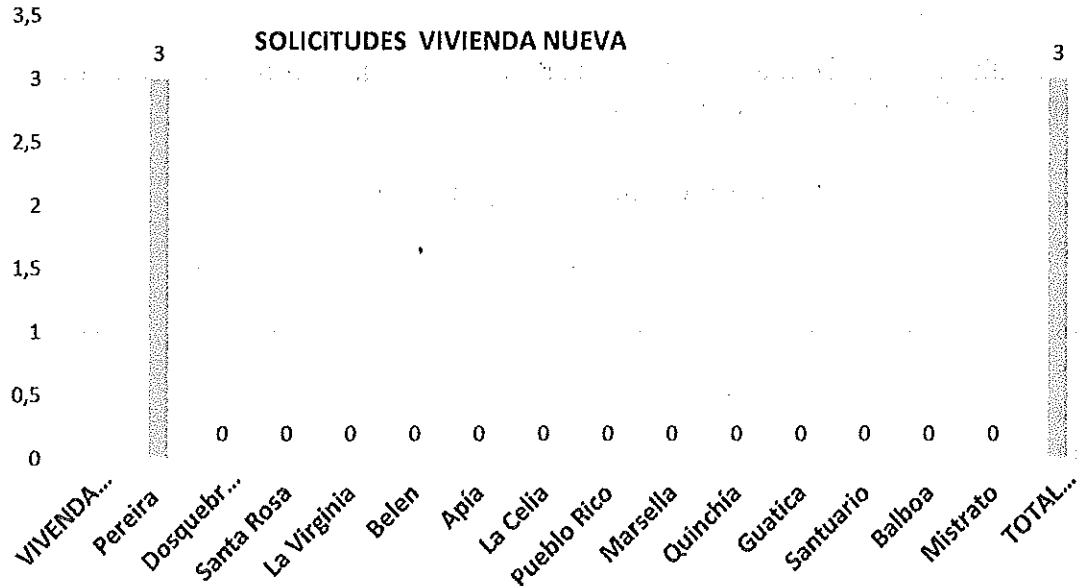
### SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA



Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-21, Dosquebradas 3, Santa Rosa 2, y Quinchía 1.



### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

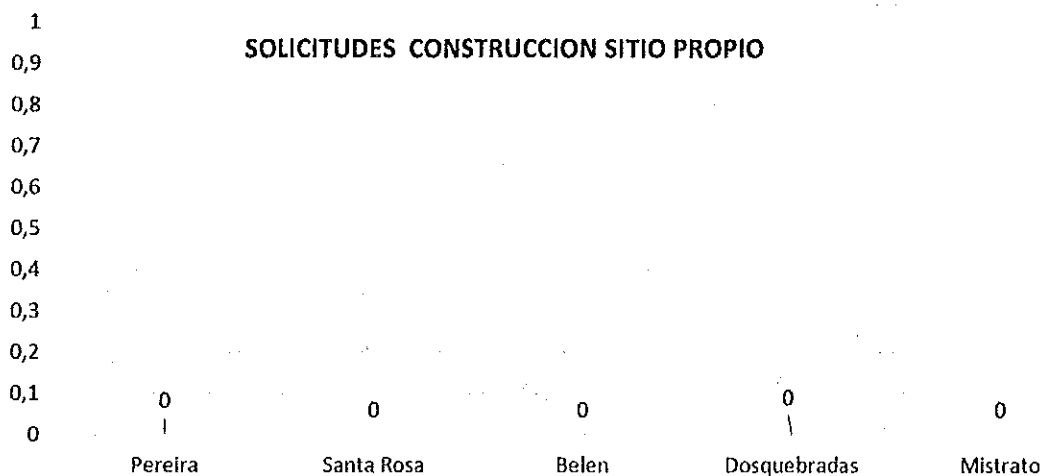
Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 3, Dosquebradas 0, Santa Rosa 0, Quinchía-0.



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

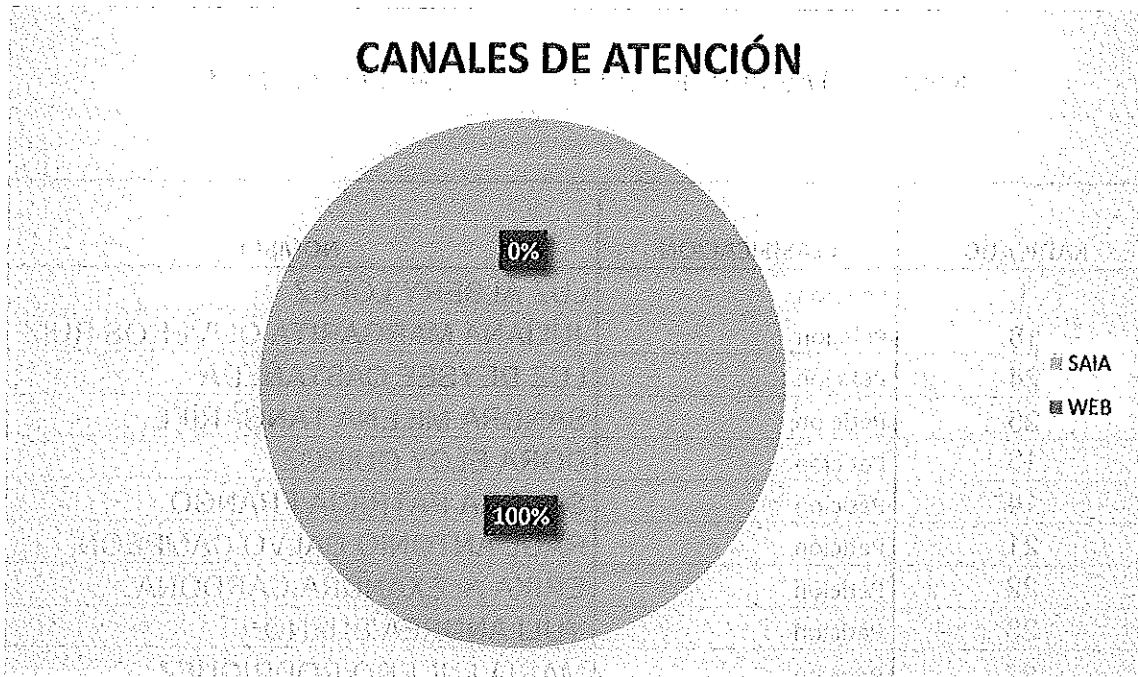
## SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

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 41 la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 0 y por SAIA 41.





Para el mes de Enero de 2024 quedaron pendientes **-15** peticiones de Jurídica por parte del Doctor Aldersón Castaño y le dio respuesta a todas las **15**-Peticiones, la Doctora Sanery Toro tenía **7**- peticiones pendientes por respuesta.

Para el mes de abril de 2024 quedan pendientes **10**- peticiones.

 <p>EDUR Empresa de Distribución de Energía y Agua de Risaralda</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>
---	---	---

**RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES ABRIL 2024**


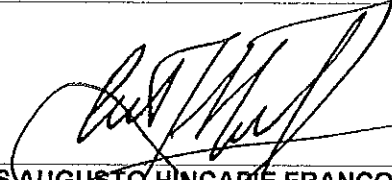
RADICADO	CLASIFICACION	NOMBRE
1	Petición	LUZ ALBERY LOPEZ
18	Petición	JULIANA MARGARITA OLIVEROS RUIZ
24	Petición	LUZ DEYSEE CASTAÑEDA
25	Petición	SANDRA MILENA TANGARIFE
13	Petición	DORA ELCY QUIROZ
14	Petición	SANDRA PATRICIA FRANCO
21	Petición	RAUL ANTONIO CALVO CAMPEON
22	Petición	ERIKA ALEXANDRA CARDONA
23	Petición	YULI ANDREA BUENO
27	Petición	MARIA LUCERO RODRIGUEZ

 <b>EDUR</b> <small>Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</small>	<b>INFORMES PQRSDF</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>

<b>SOLICITUDES EDUR VIVIENDA PROPIA Y MEJORAMIENTO DE VIVIENDA</b>		
<b>SOLICITUDES CON RESPUESTA</b>		<b>20</b>
<b>SOLICITUDES SIN RESPUESTA</b>		<b>10</b>
<b>TOTAL: SOLICITUDES</b>		<b>30</b>

<b>PQRD</b>		
<b>PQR CON RESPUESTA</b>		<b>4</b>
<b>PQR SIN RESPUESTA</b>		<b>4</b>
<b>TOTAL: PQRD</b>		<b>8</b>

<b>CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS</b>		
<b>COMUNICACIONES TRAMITADAS</b>		<b>3</b>
<b>TOTAL COMUNICACIONES</b>		<b>3</b>

<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
	
<b>MARTHA LUCIA CALVO VELASQUEZ</b> <small>Secretaria Ejecutiva de Gerencia</small>	<b>CARLOS AUGUSTO HINCAPIÉ FRANCO</b> <small>Director Administrativo y Financiero</small>

