



	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 11 / 2020

## **INFORME MAYO 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 PQRSDF</b>	
<small>VERSIÓN: 01</small>	<small>CÓDIGO: GG-FOR-42</small>	<small>FECHA: 30 / 2020</small>

## PRESENTACION

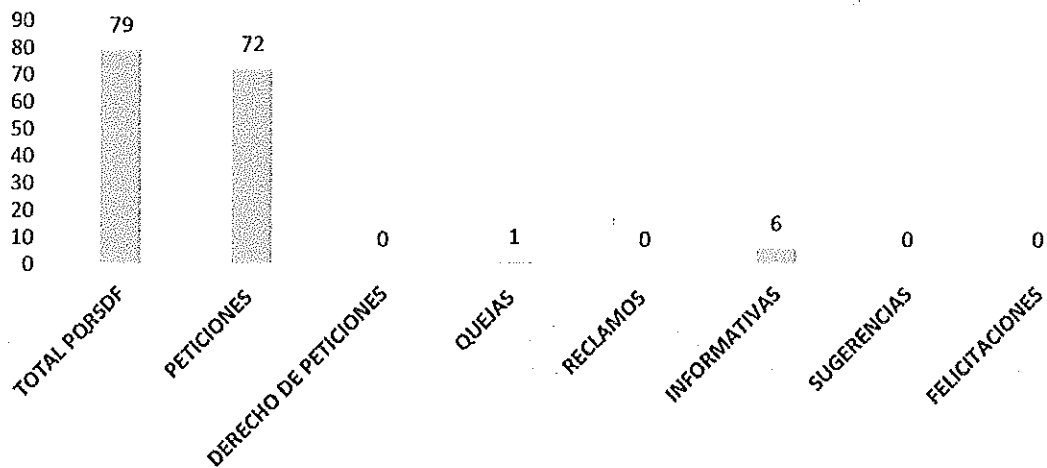
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRSDF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Mayo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

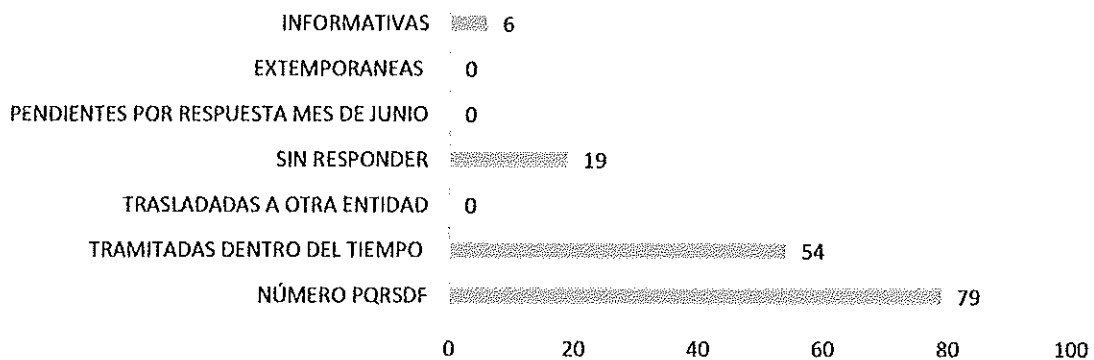
### ESTADISTICA MES DE MAYO - 2024 PQRSDF



Durante el mes de Mayo de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 79- Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 72, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 6, Quejas 1, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Mayo de 2024.

#### CLASIFICACION PQRSDF



#### TRÁMITE PQRSDF



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

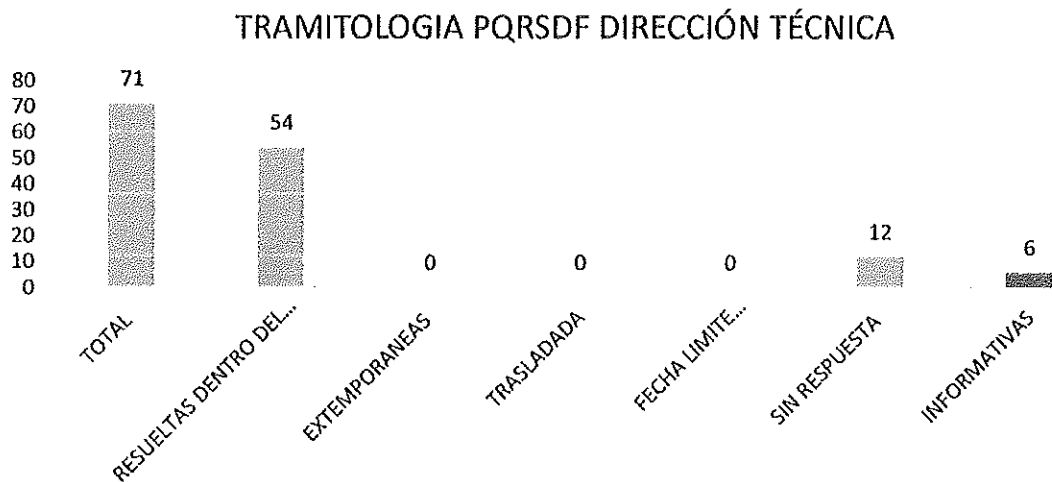
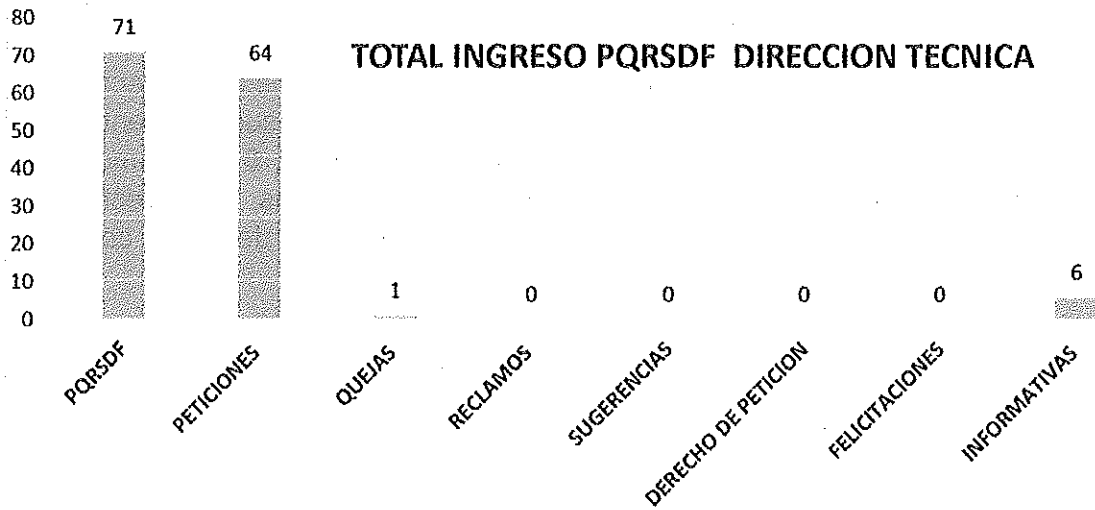
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **54** solicitudes; **54-** Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **19**, de las cuales fueron **18** peticiones, **0** Derechos de Petición, **1** Queja; y **6** Informativas, quedaron pendientes para Junio de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **3** vivienda nueva **1**, y construcción en sitio propio **1** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.



Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifíco 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 **71** Solicitudes,**64** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**1** Queja, **0** Sugerencias y **6** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **54** solicitudes, **54** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **4** Informativas, quedando pendientes sin responder **12** solicitudes, que son **11** peticiones, **0** Derecho de Petición,**1** Queja, quedando pendientes para el mes de Junio de 2024, y **6** Informativas.

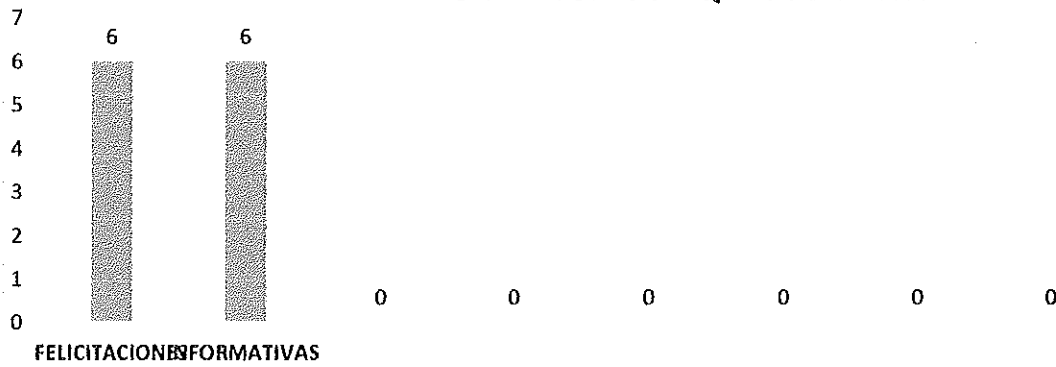


	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSIÓN: 01	CÓDIGO: GG-FOR-H2	FECHA: 10 / 2020

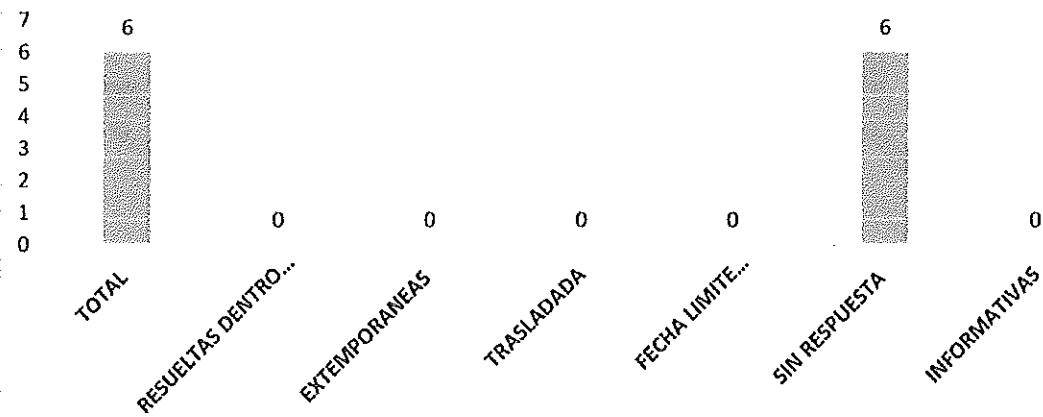
### DIRECCIÓN JURÍDICA



El área de la Dirección Jurídica; recibió **6** Solicitudes, **6** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativa, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **0** solicitudes, **0** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativa, sin respuesta- quedaron **6** solicitudes, **6** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Informativa, pendientes de respuesta en Junio de 2024 como lo muestra según gráfico

#### TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



#### TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA

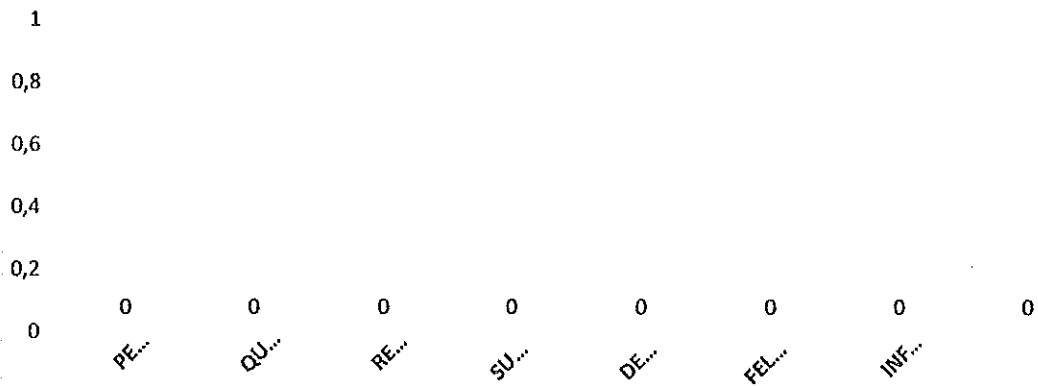


 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p> <p>VERSIÓN: 01</p>	<p align="center"><b>INFORMES PQRSDF</b></p> <p align="center">CODIGO GG-FOR-142</p>	 <p>Gobernación de <b>RISARALDA</b> Serivicio de Todos</p> <p>FECHA: 10 / 2020</p>
--	--	---

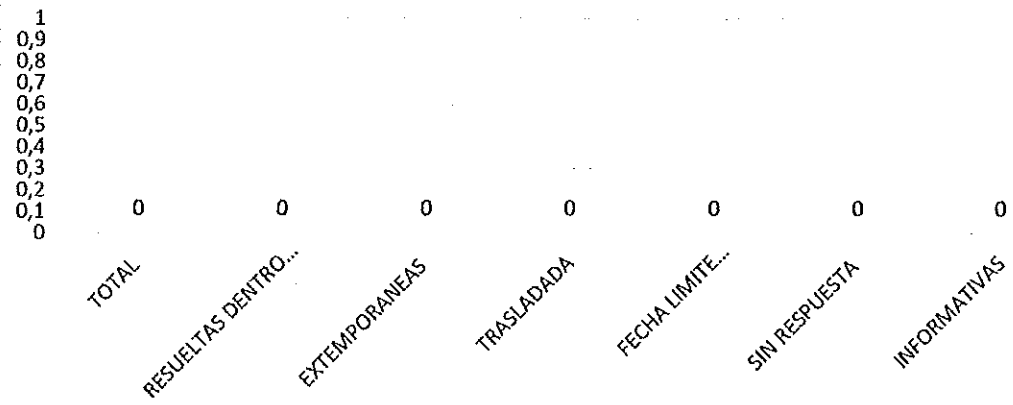
### GERENCIA



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

#### TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



#### TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA

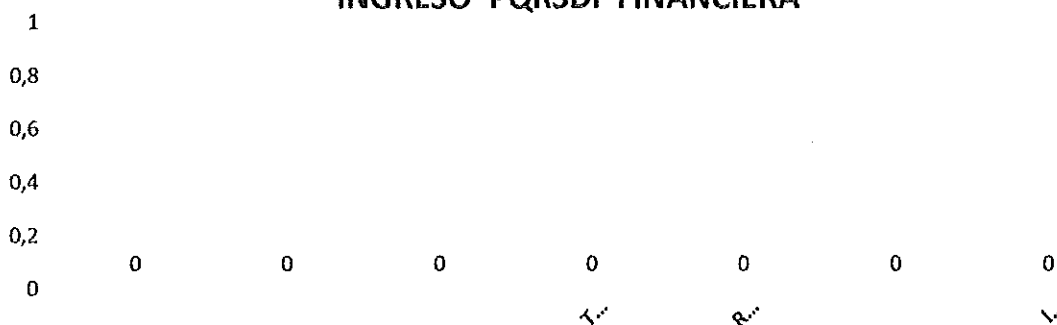


	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-42	FECHA: 10 / 2020

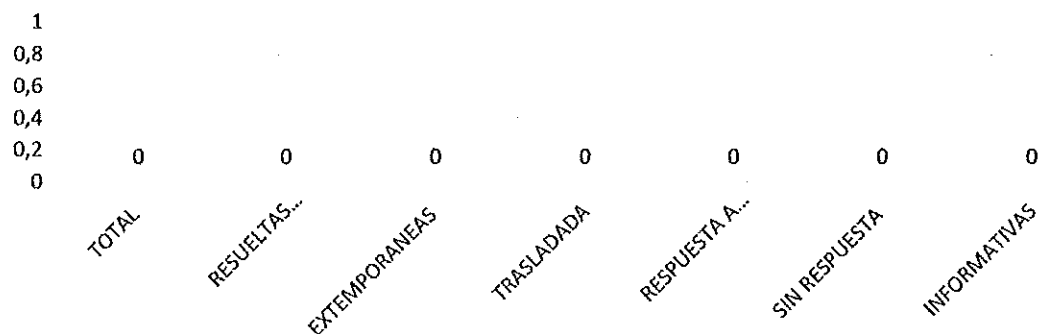
## DIRECCIÓN FINANCIERA

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

### INGRESO PQRSDF FINANCIERA

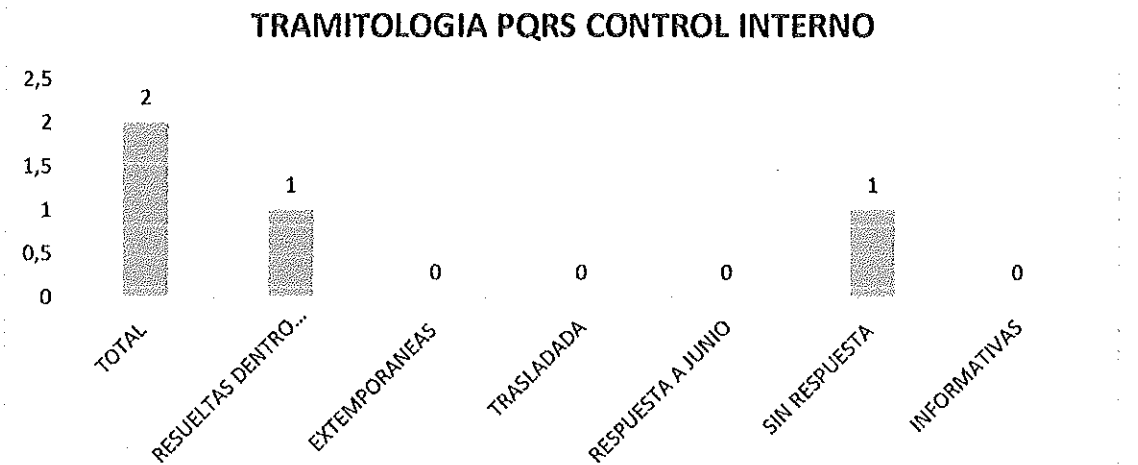
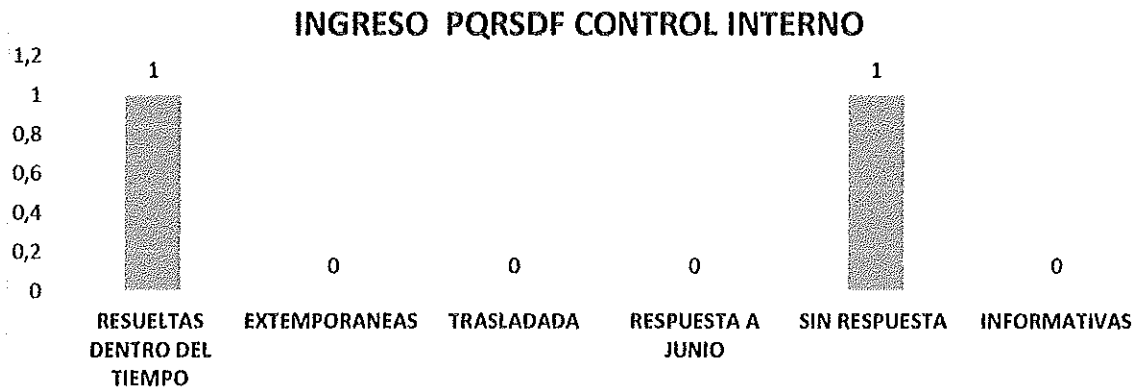


### TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



### CONTROL INTERNO

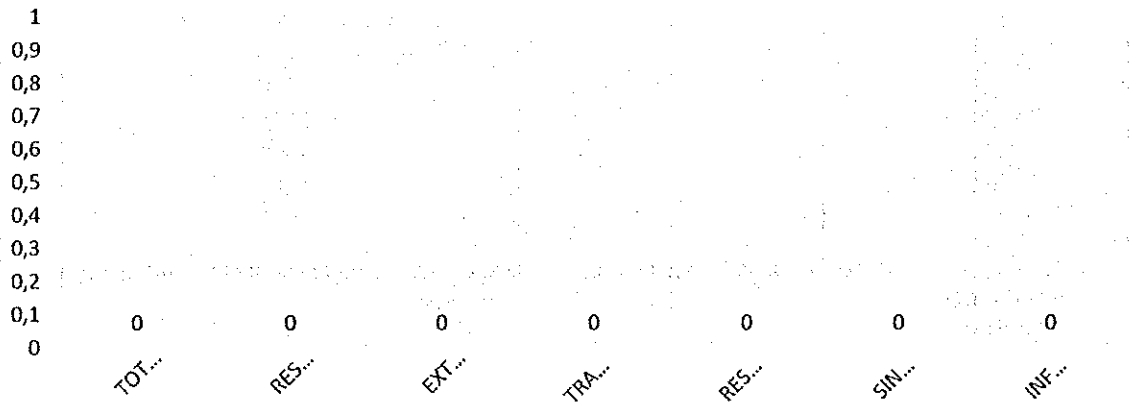
El área de Control Interno recibió 2 solicitud, 2 peticiones, Resuelta dentro del tiempo 1 Petición, Informativas 0, sin respuesta 1 petición, 0 informativa para el mes de Junio de 2024, como lo muestra el gráfico..



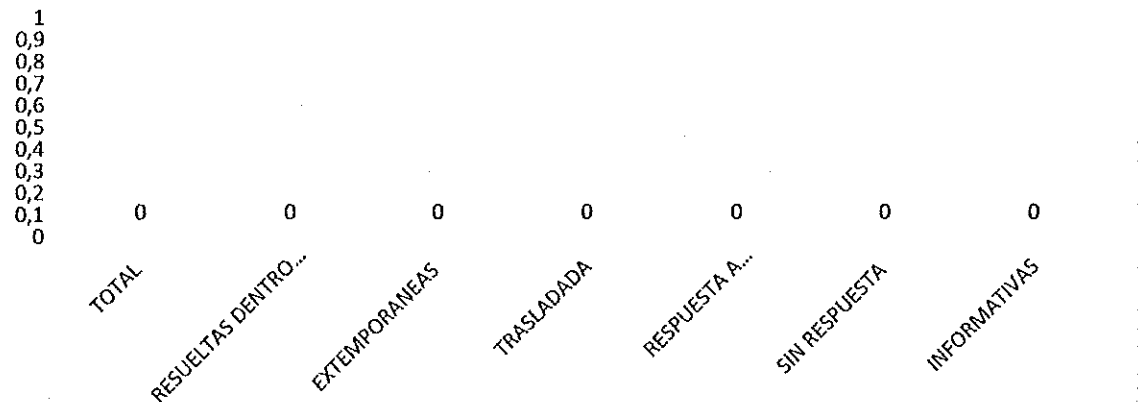
## PLANEACIÓN

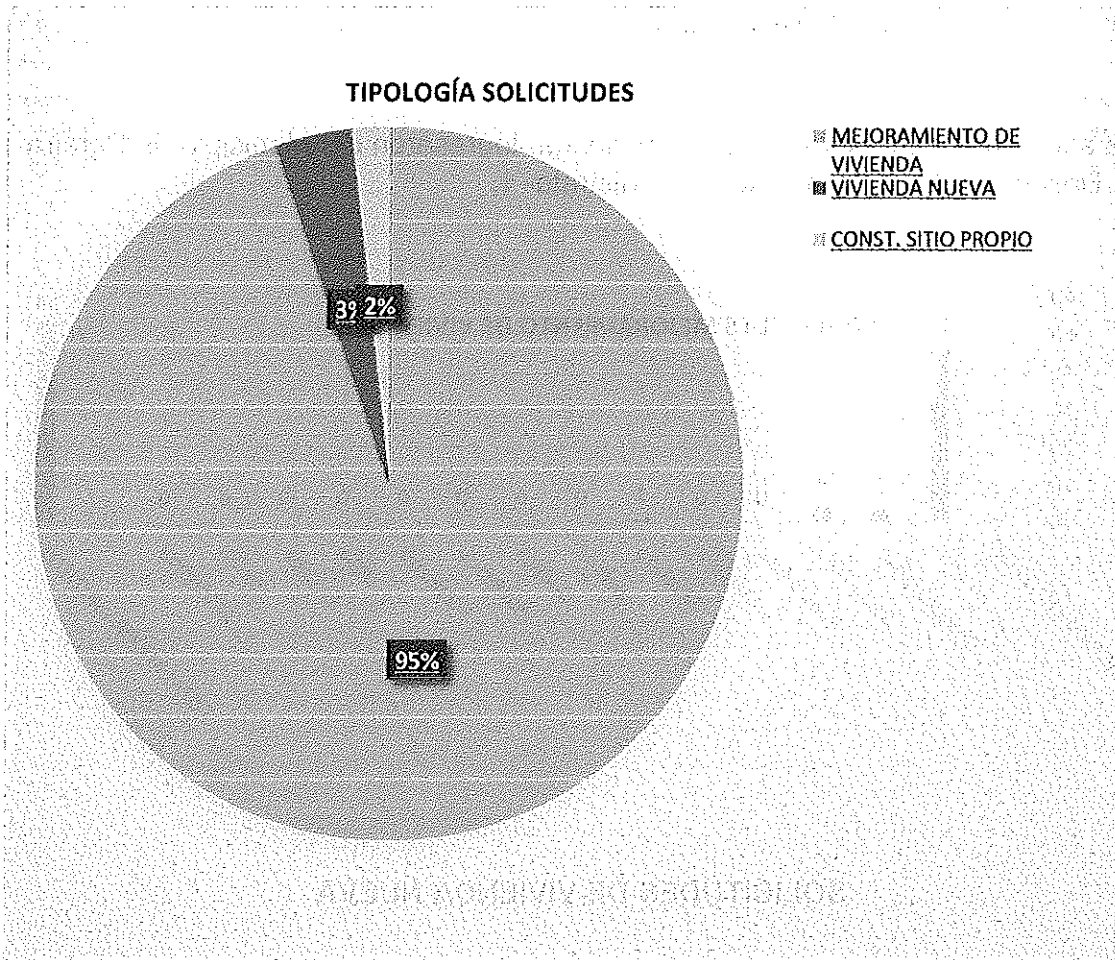
El área de Planeación, recibió **0** solicitud, **0** Petición, **0** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0** Petición, y pendientes sin repuesta **0** peticiones, y **0** Informativa para el mes de Junio como lo muestra según gráfico.

### INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



### TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





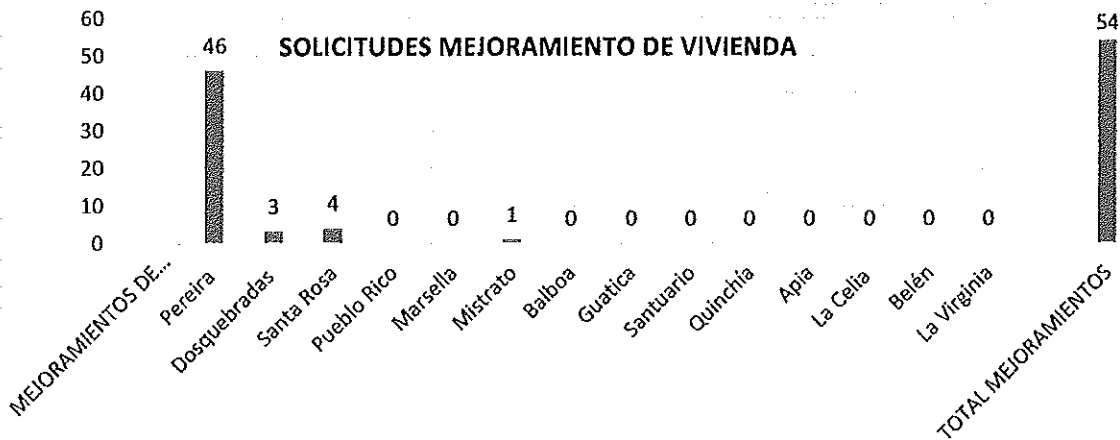
### TIPOLOGÍA SOLICITUDES

#### 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, Mistrato, y la Virginia.

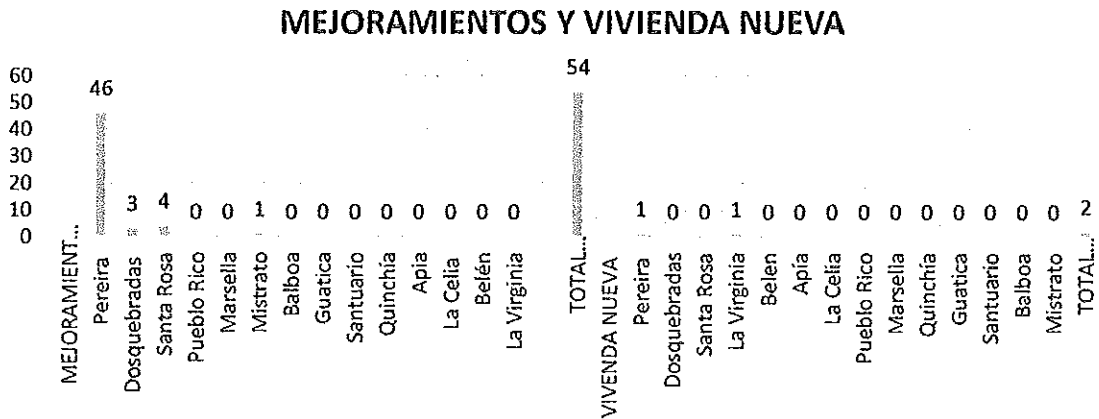
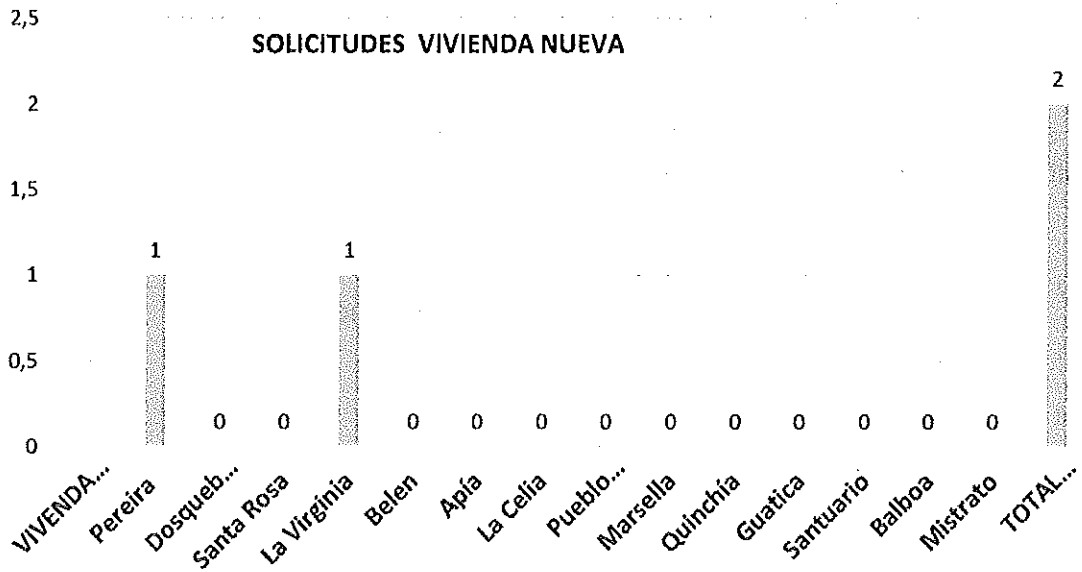
### SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA



Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- 46, Dosquebradas 3, Santa Rosa 4, Mistrato- 1.



### SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

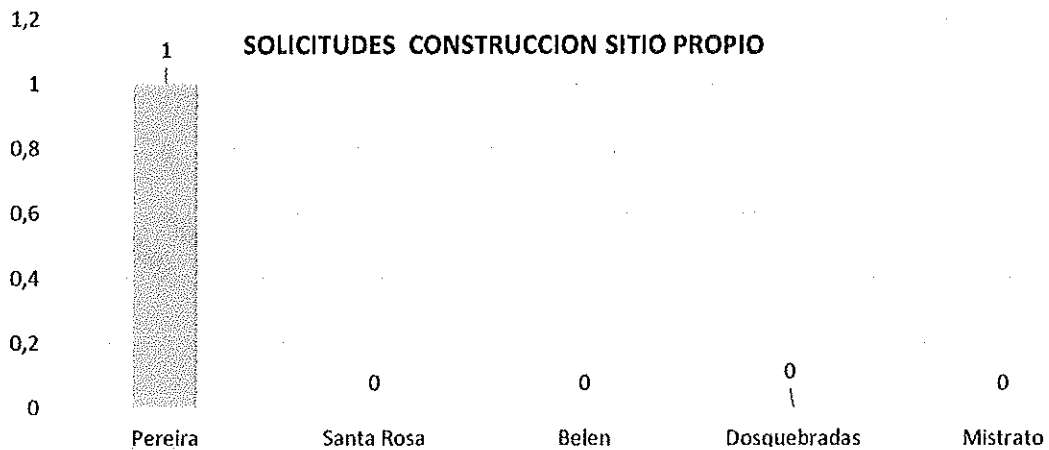
Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 1, la Virginia 1.



 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural del Servicio</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>

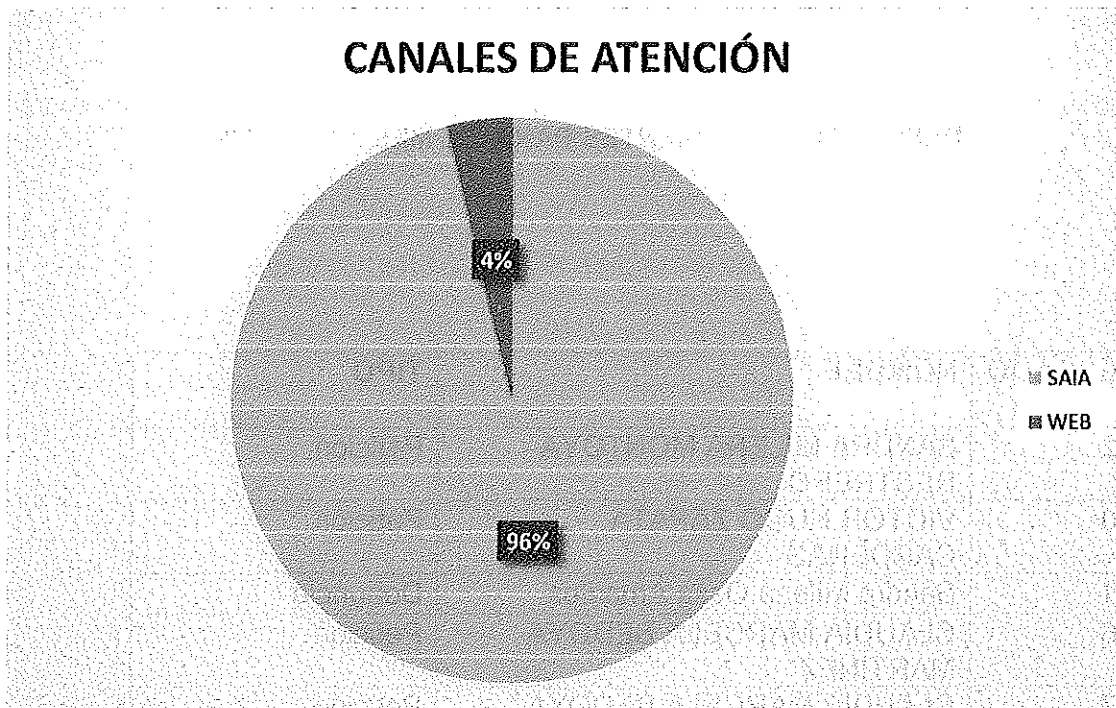
## SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes **0** solicitudes del Municipio de Pereira 1.





## CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **79** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **3** y por SAIA **76**.





Para el mes de Mayo de 2024 quedaron pendientes -5 se le dio respuesta a 4- Petición y quedo 1- pendientes por respuesta.

	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-142	FECHA: 10 / 2020

**RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES JUNIO 2024**

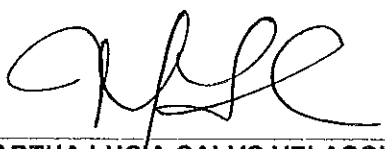
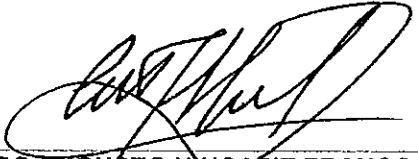
RADICADO	NOMBRE	TIPO
112	SANDRA MILENA MONTOYA RESTREPO	Petición
110	VICTOR HUGO ZAPATA CARDENAS	Petición
111	Sandra Milena Ossa Amariles	Denuncia
106	CLAUDIA MARCELA BEDOYA MARTINEZ	Petición
107	CLAUDIA MARCELA BEDOYA MARTINEZ	Petición
103	ANGY PRISCILA RODRIGUEZ RESTREPO	Petición
104	JAIME JUSEP ZULUAGA GIRALDO	Petición
105	DIANA MARCELA MARIN DEAZA	Petición
102	ALVARO ANDRES OCHOA CARREÑO	Petición
52	DAVID HERNAN DOMINGUEZ QUINTERO	Petición
54	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
51	ALBA INES FLOREZ DIAZ	Petición

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

<b>SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA</b>	
<b>SOLICITUDES CON RESPUESTA</b>	52
<b>SOLICITUDES SIN RESPUESTA</b>	5
<b>TOTAL: SOLICITUDES</b>	<b>57</b>

<b>PQRD</b>	
<b>PQRD CON RESPUESTA</b>	3
<b>PQRD SIN RESPUESTA</b>	13
<b>RESPUESTAS PQRD</b>	<b>16</b>

<b>CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS</b>	
<b>COMUNICACIONES TRAMITADAS</b>	6
<b>TOTAL COMUNICACIONES</b>	<b>6</b>

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

