


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

INFORME AGOSTO 2024

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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



2024

	INFORMES PQRDSF	
<small>VERSIÓN: 01</small>	<small>CODIGO: GG-FOR-112</small>	<small>FECHA: 10 / 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 de 1 al 31 de Agosto 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.

	INFORMES PQRSDF	
---	------------------------	---

Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **50** solicitudes; **50**- Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **28**, de las cuales fueron **28** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **9** Informativas, quedaron pendientes para Septiembre de 2023 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **32** vivienda nueva **7**, y construcción en sitio propio **3** 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

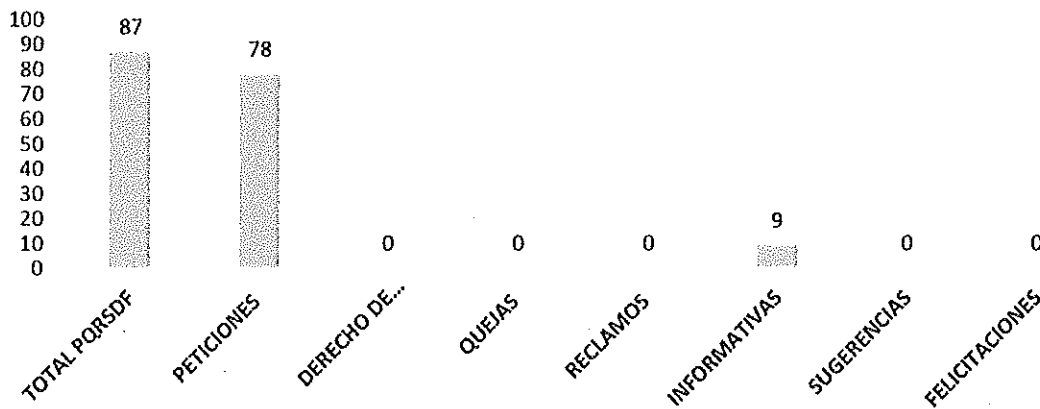
El área de la Dirección Técnica; recibió **68** Solicitudes, **62** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **6** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **48** solicitudes, **48** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **14** solicitudes, que son **14** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, quedando pendientes para el mes de Septiembre de 2023, y **6** Informativas.

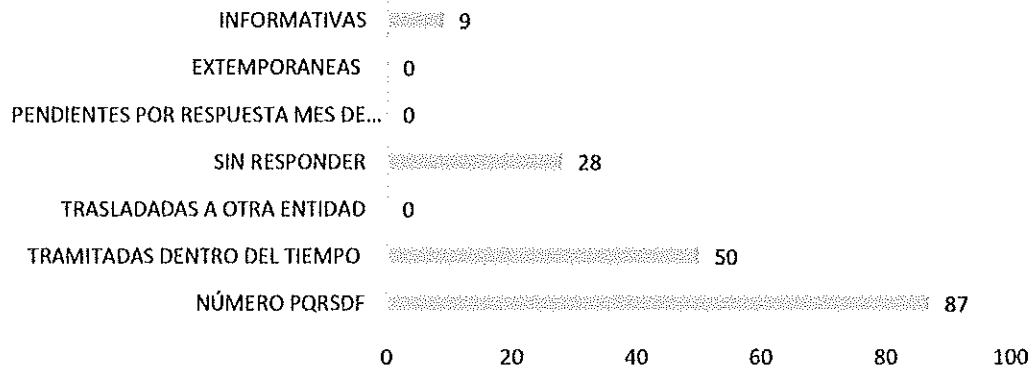
ESTADISTICA MES DE AGOSTO - 2024 PQRDFS

Durante el mes de Agosto de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **87** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **78**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **9**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Agosto de 2024.

CLASIFICACION PQRSDF



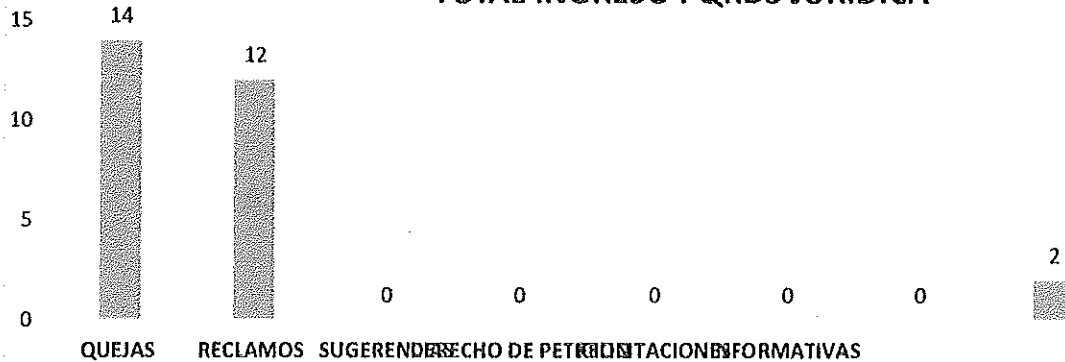
TRÁMITE PQRSDF



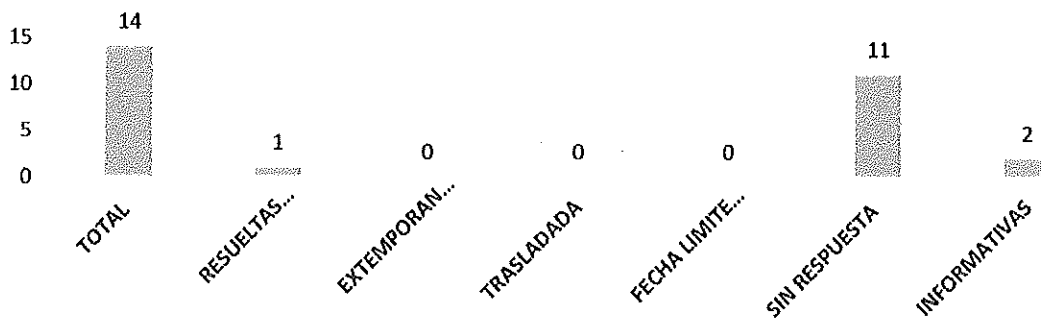
DIRECCIÓN JURÍDICA

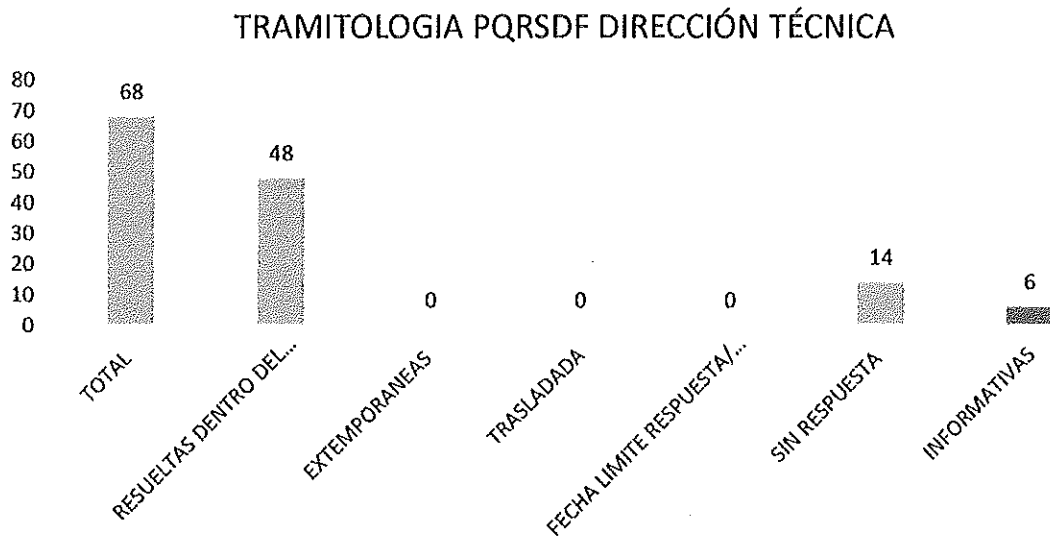
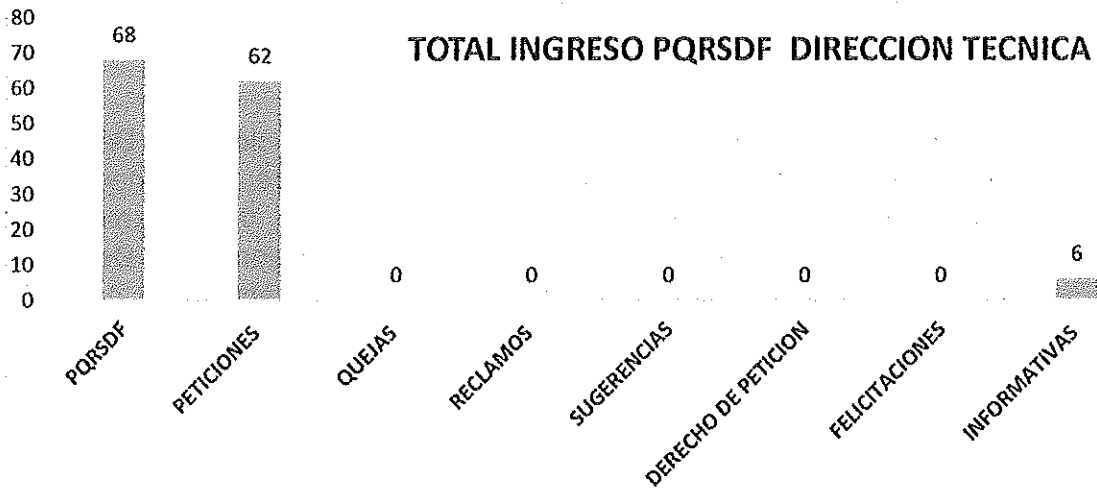
El área de la Dirección Jurídica; recibió **14** Solicitudes, **12** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **2** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **1** solicitudes, **1** Peticion, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **2** Informativas, sin respuesta- quedaron **11** solicitudes , **11** peticiones, **0** Derechos de Petición, **2** Informativas, pendientes de respuesta en Septiembre de 2024 como lo muestra según gráfico

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA

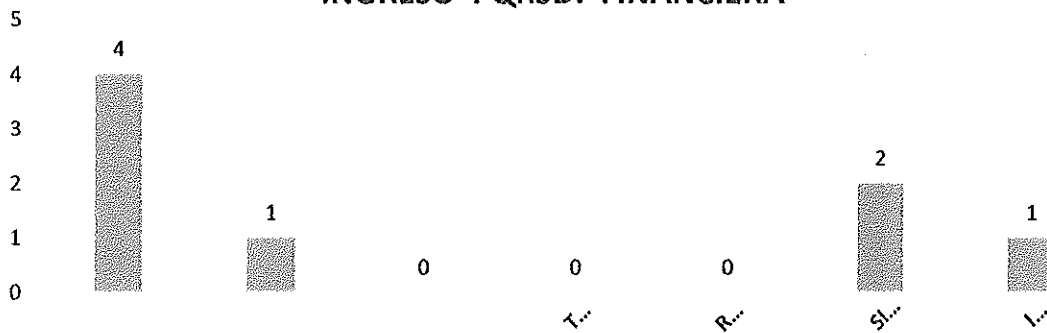




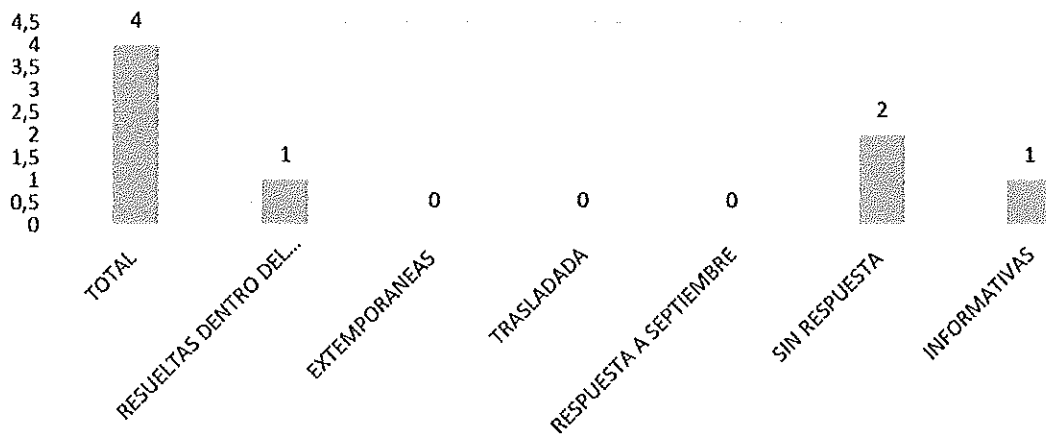
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 4 solicitudes, 3 Peticiones, y 1 Informativa, resueltas dentro del tiempo, 1 Peticion, pendientes de respuesta para Septiembre de 2024, sin responder 2 petición , 1 informativa como lo muestra el gráfico.

INGRESO PQRSDF FINANCIERA



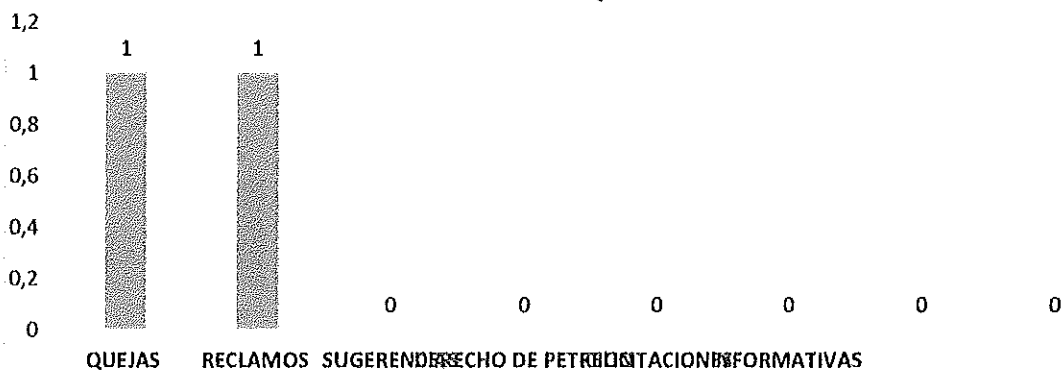
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



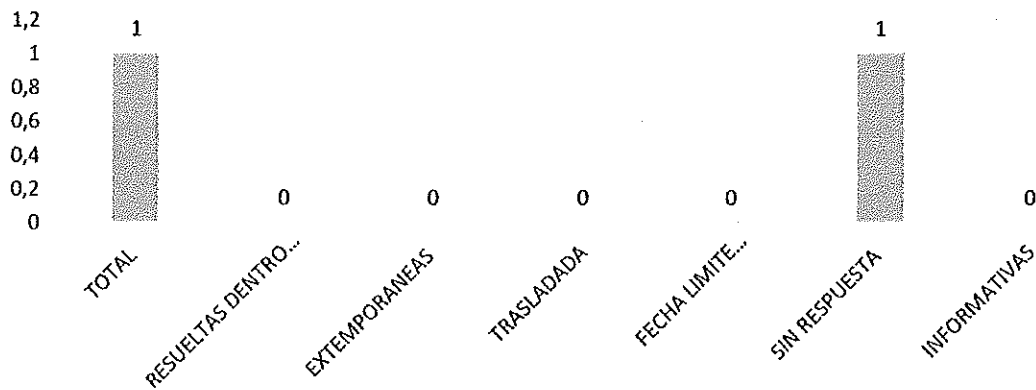
GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso 1 Solicitudes, 1 petición 0 Derecho de Petición y 0-Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Septiembre de 2024, sin respuesta 1 petición, 0 Derecho de Petición, y 0 Informativas como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA

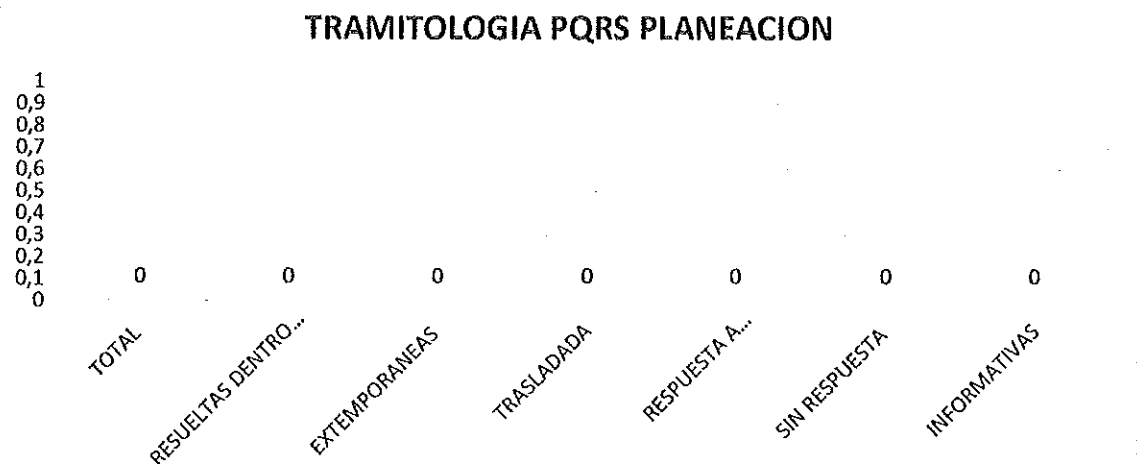
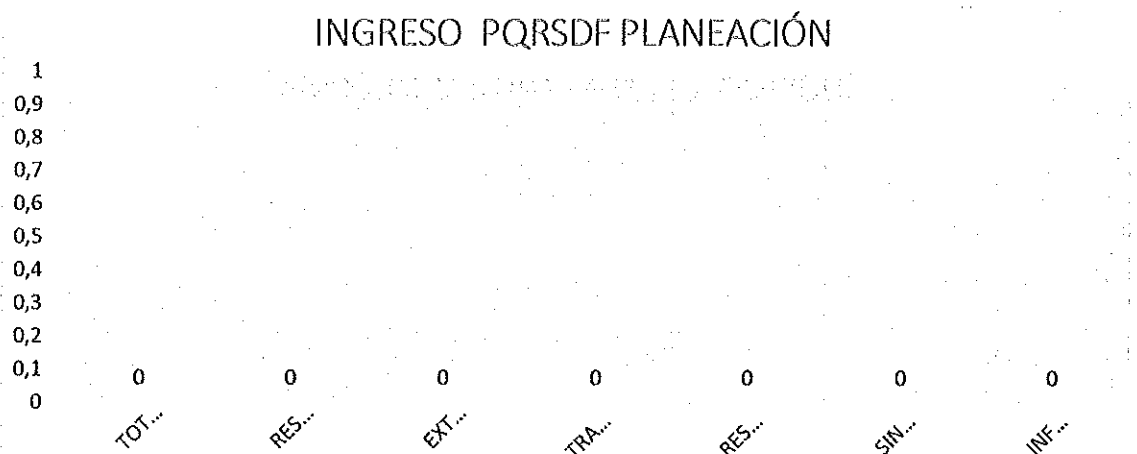


TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



PLANEACIÓN

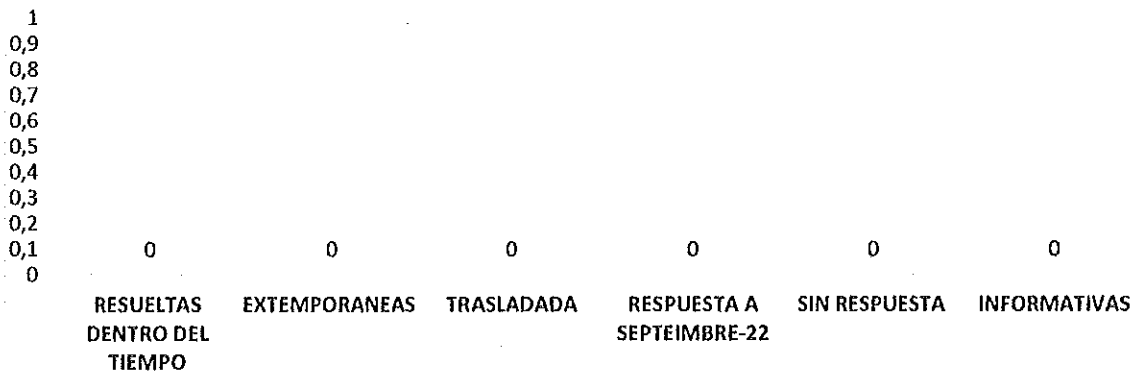
El área de Planeación, recibió 0 solicitud, 0 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 0 peticiones, y 0 Informativa para el mes de Septiembre como lo muestra según gráfico.



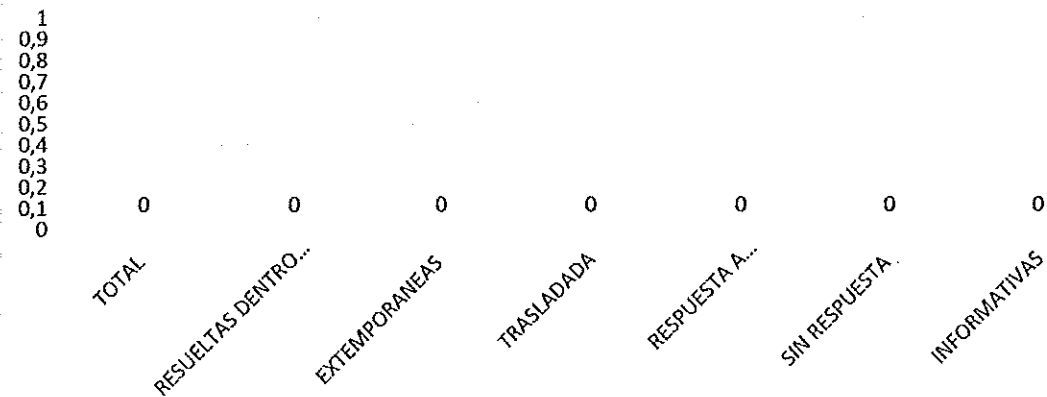
CONTROL INTERNO

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 Septiembre de 2023, como lo muestra el gráfico..

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO

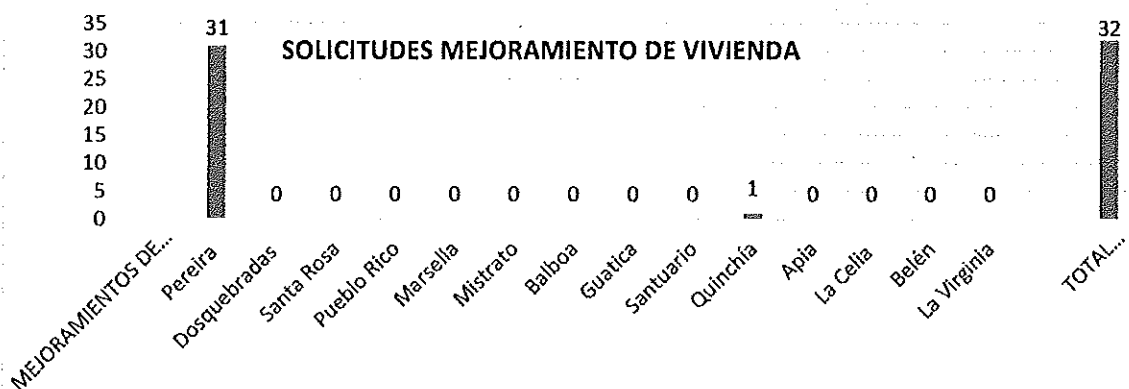


TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-31, Dosquebradas 0, Santa Rosa 0, Santuario-0, Quinchía -0, y la Virginia-1.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 5, Dosquebradas 1, Santa Rosa-1, y la Virginia-0.



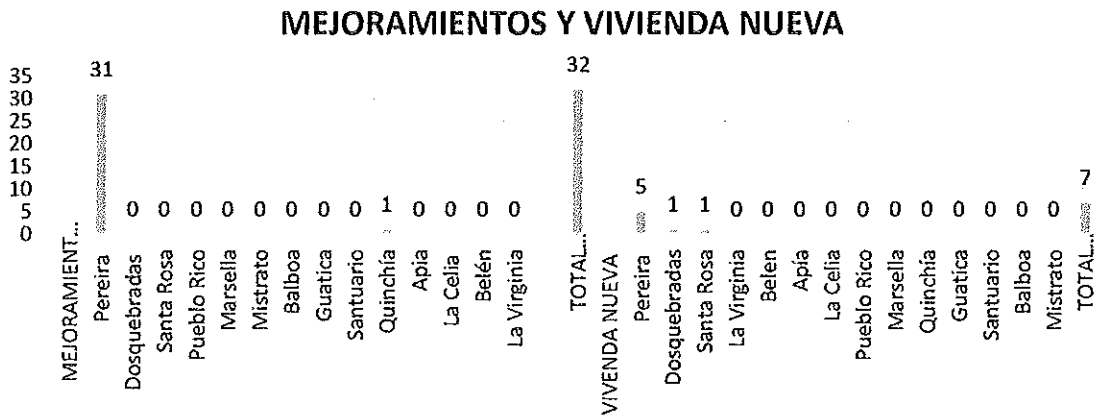
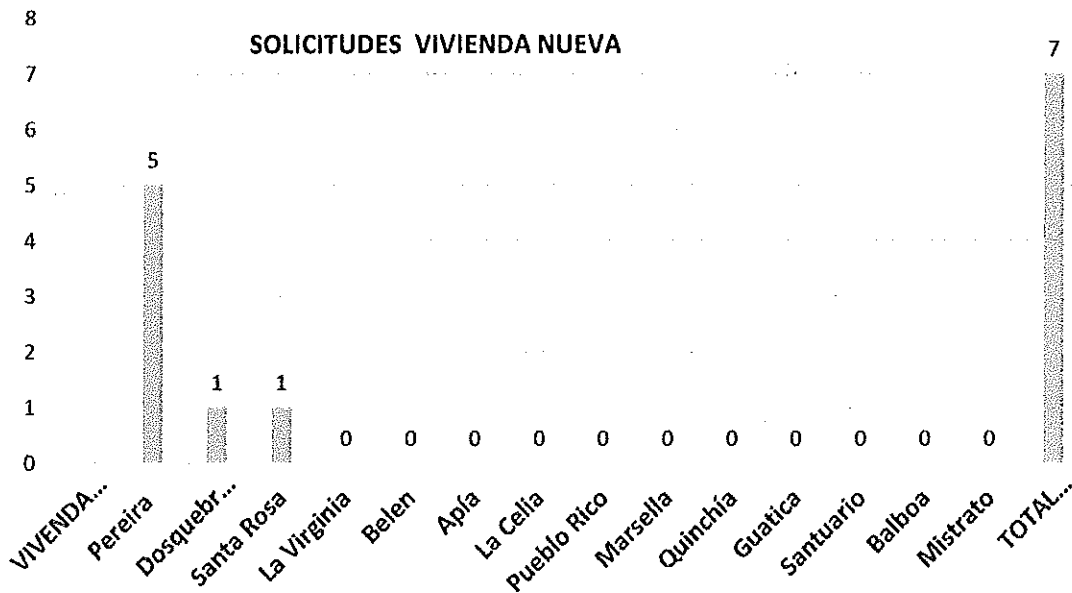
INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-H2

FECHA: 10 / 2020



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

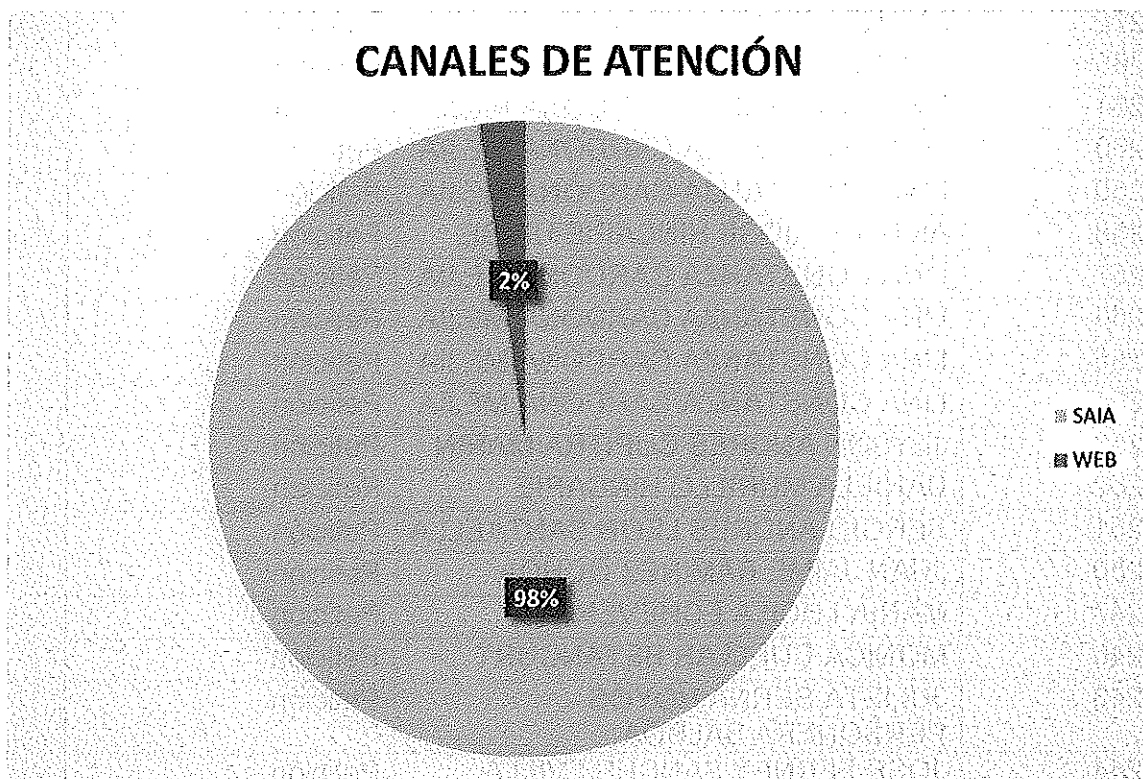
RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES SEPTIEMBRE 2024

RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
284	LUCIA PAOLA DIAGO VALENCIA	Petición
279	JUAN FELIPE LONDOÑO RUIZ	Petición
278	JUAN FELIPE LONDOÑO RUIZ	Petición
272	ANDREA FRANCESCA VANEGAS	Petición
265	SERGIO ANDRES LEON SANTAELLA	Petición
261	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
260	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
259	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
258	ANTONIO JOSE HINCAPIE URIBE	Petición
257	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
256	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
255	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
254	LINA CONSTANZA CARDONA MEJIA	Petición
253	JEYSON ANDRES CUPITRA MARIN	Petición
252	DANIELA MURILLO HINCAPIÉ	Petición
251	SERGIO ANDRES LEON SANTAELLA	Petición
250	JUAN JAIME RAMIREZ OCHOA	Petición
247	MARIA LUCILA ECHEVERRY	Petición
246	MONICA CUELLAR BETANCURT	Petición
243	JULIETA SERNA HOYOS - PERSONERA BALBOA	Petición
244	JOSE FERNEY SANCHEZ VILLA	Petición
245	FRANCISCO JAVIER ZULUAGA MOLINA	Petición
241	ALVARO DE JESUS RIVERA VELAZUZ	Petición
236	JUAN JAIME RAMIREZ OCHOA	Petición

CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **87** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **2** y por SAIA **85**.

NOTA: hay 1 petición pendiente por anulación.


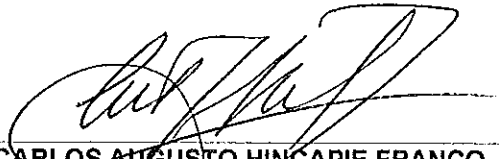




Para el mes de Agosto de 2024 quedaron pendientes **-16** se le dio respuesta a **9-** Peticiones y quedaron **7-** pendientes por respuesta.

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA	
SOLICITUDES CON RESPUESTA	42
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	0
TOTAL: SOLICITUDES	42

PQRD	
PQRD CON RESPUESTA	8
PQRD SIN RESPUESTA	28
TOTAL: PQRD	36

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS	
COMUNICACIONES TRAMITADAS	9
TOTAL COMUNICACIONES	9

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

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

233	MARIA CONSUELO AGUDELO MONTES	Petición
229	JUAN JAIME RAMIREZ OCHOA	Petición
210	MONICA ANDREA ZAMORA OSORIO	Petición
211	CARLOS URIEL ISAZA GALLEGO	Petición