


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

INFORME JULIO 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	
VERSIÓN: 01	CODIGO GG-FOR-142	FECHA: 10 / 2020

PRESENTACION

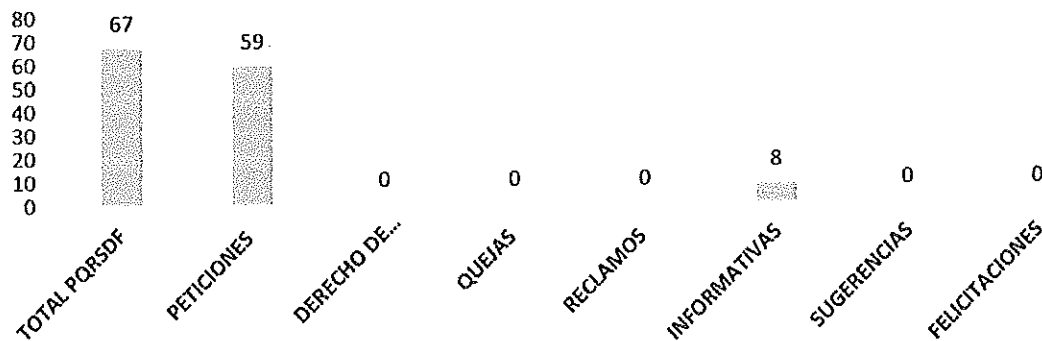
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Julio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

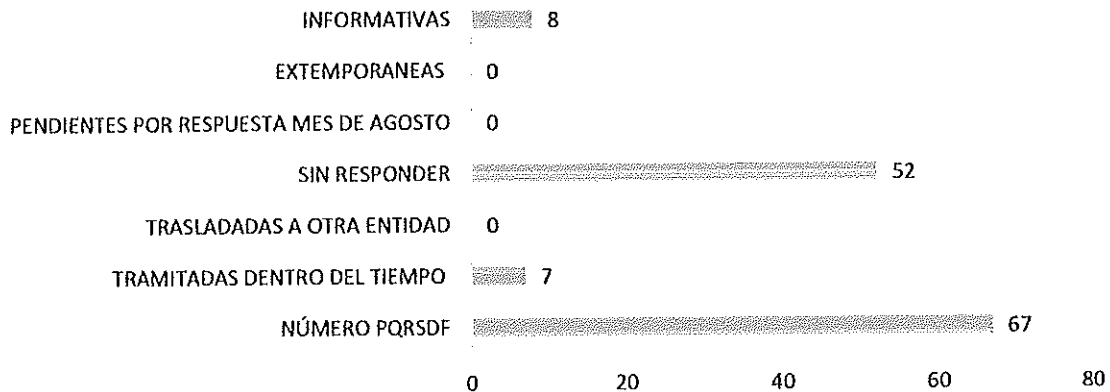
ESTADISTICA MES DE JULIO - 2024 PQRSDF



Durante el mes de Julio de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 67 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 59, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 8, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Julio de 2024.

CLASIFICACION PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



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

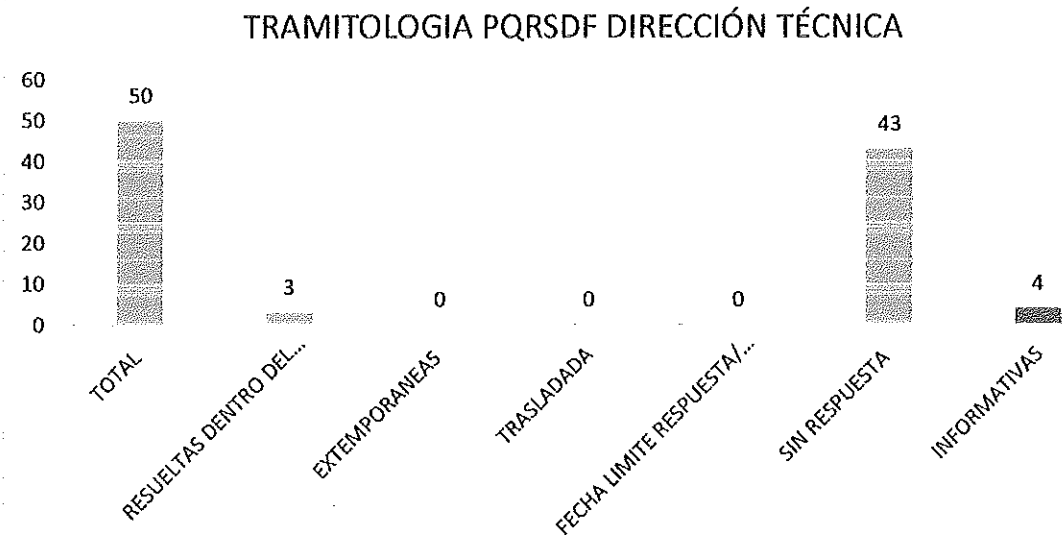
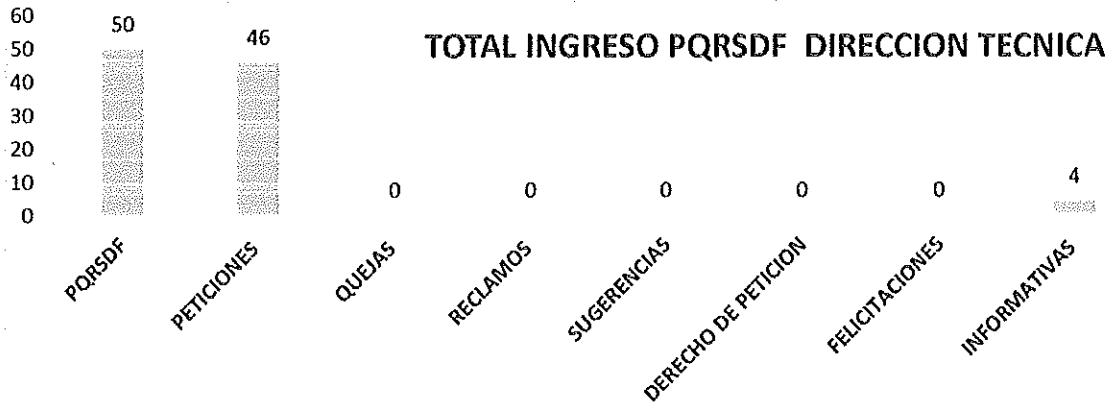
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **7** solicitudes; **7**- Peticiones , **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **52**, de las cuales fueron **52** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **8** Informativas, quedaron pendientes para Agosto de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **34** 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 **50** Solicitudes, **46** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **4** Informativas como lo muestra según gráfico.

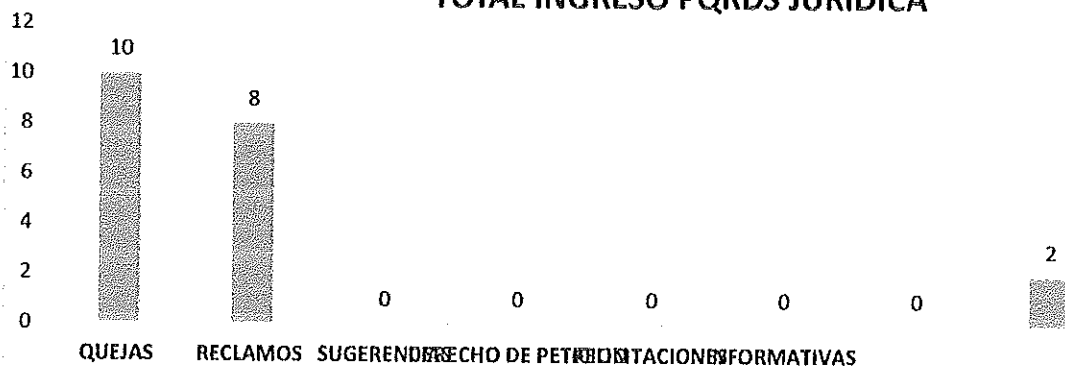
Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **3** solicitudes, **3** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **4** Informativas, quedando pendientes sin responder **43** solicitudes, que son **43** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Agosto de 2024, y **4** Informativas.



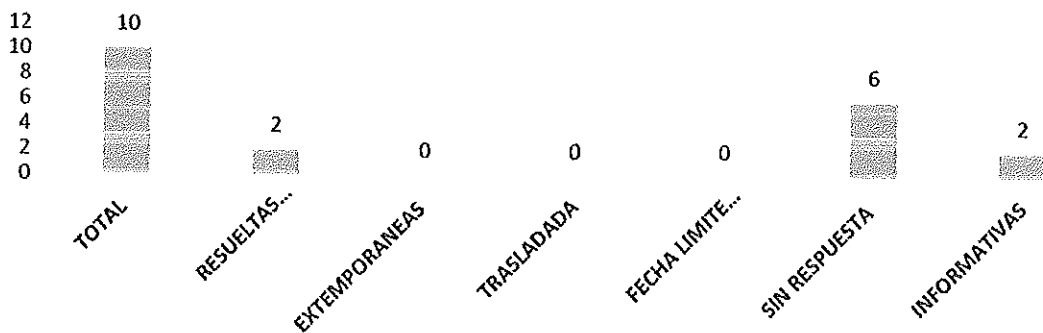
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **10** Solicitudes, **8** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **2** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **2** solicitudes, **2** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **2** Informativas, sin respuesta- quedaron **6** solicitudes, **6** peticiones, **0** Derechos de Petición, **2** Informativas, pendientes de respuesta en Agosto de 2024 como lo muestra según gráfico

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA

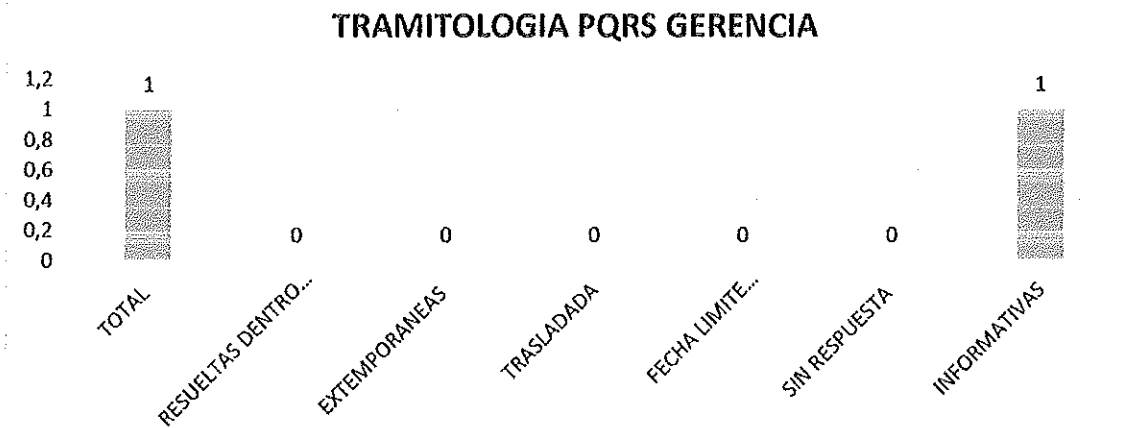
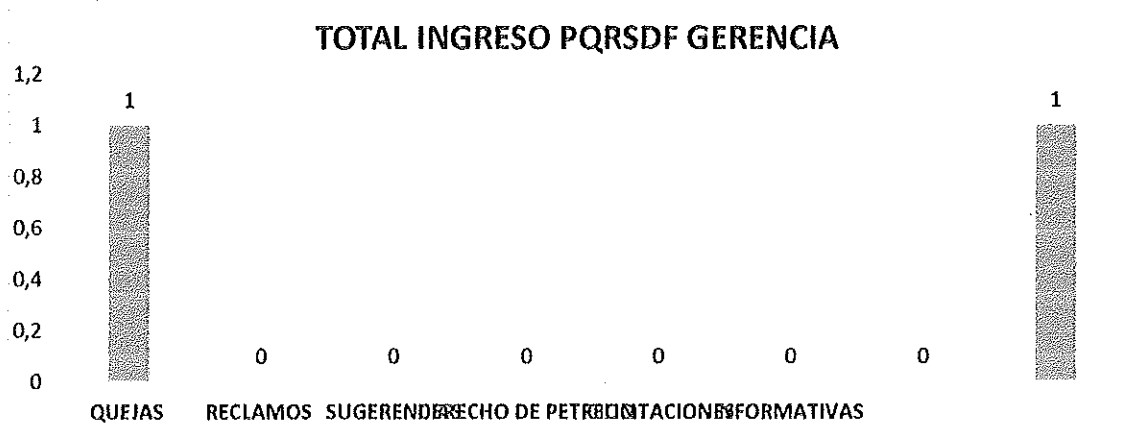


TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



GERENCIA

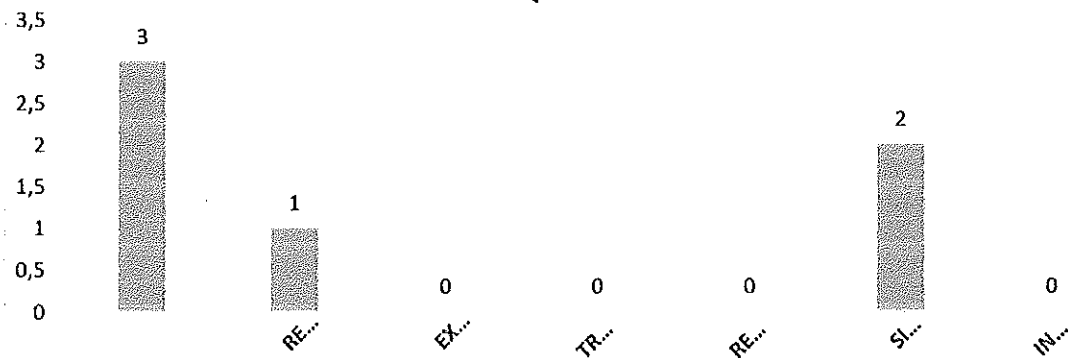
El área de Gerencia Ingreso 1 Solicitud, 0 petición 0 Derecho de Petición y 1- Informativa, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Agosto de 2024, sin respuesta 0 peticiones, 0 Derecho de Petición, y 0 Informativa como lo muestra según gráfico.



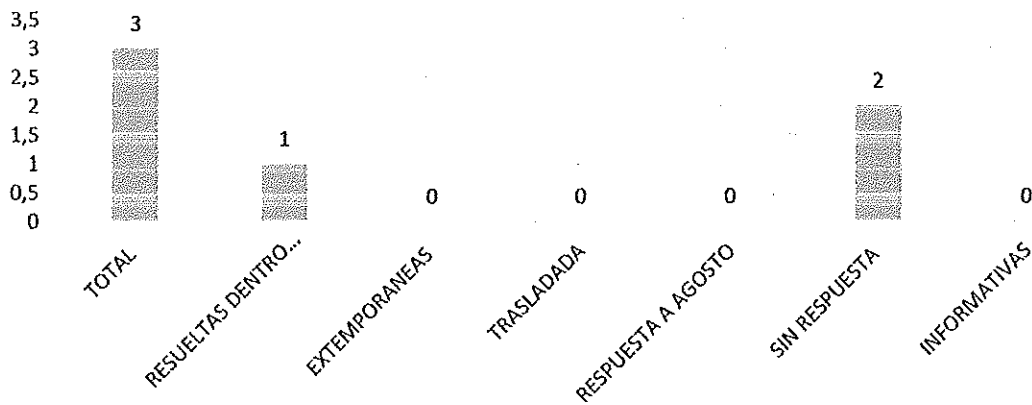
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 3 solicitudes, 3 Peticiones, y 0 Informativa, resueltas dentro del tiempo, 1 Peticion, pendientes de respuesta para Agosto de 2024, sin responder 2 peticiones ,0 informativa como lo muestra el gráfico.

INGRESO PQRSDF FINANCIERA

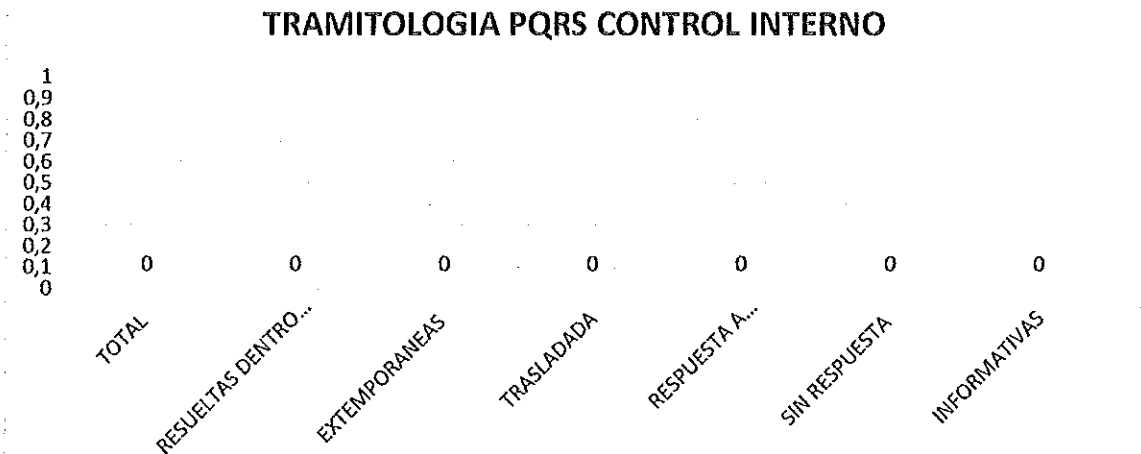
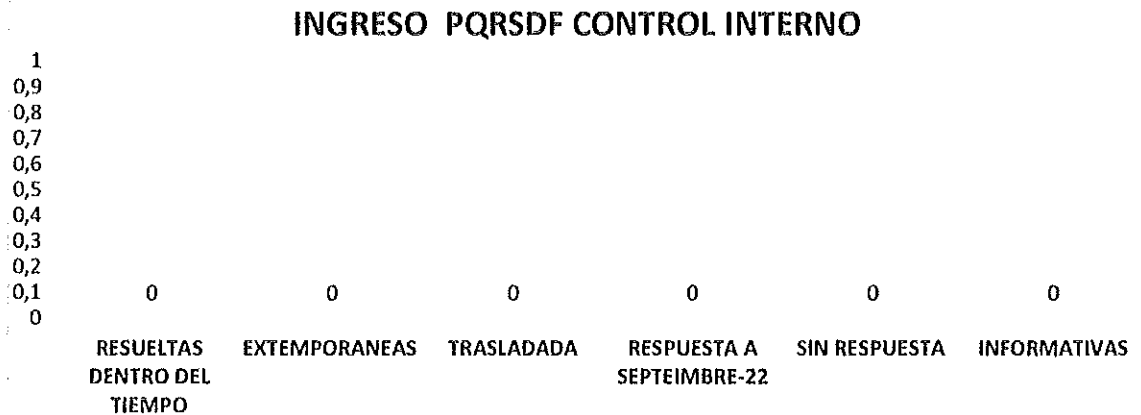


TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



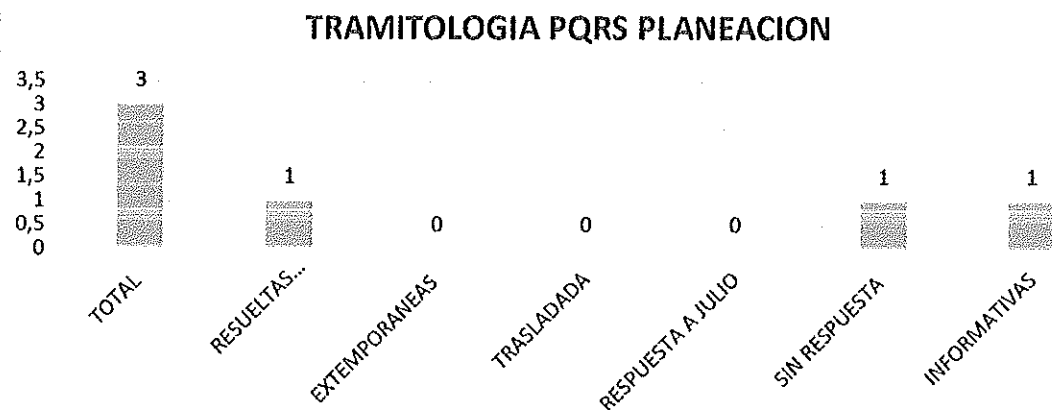
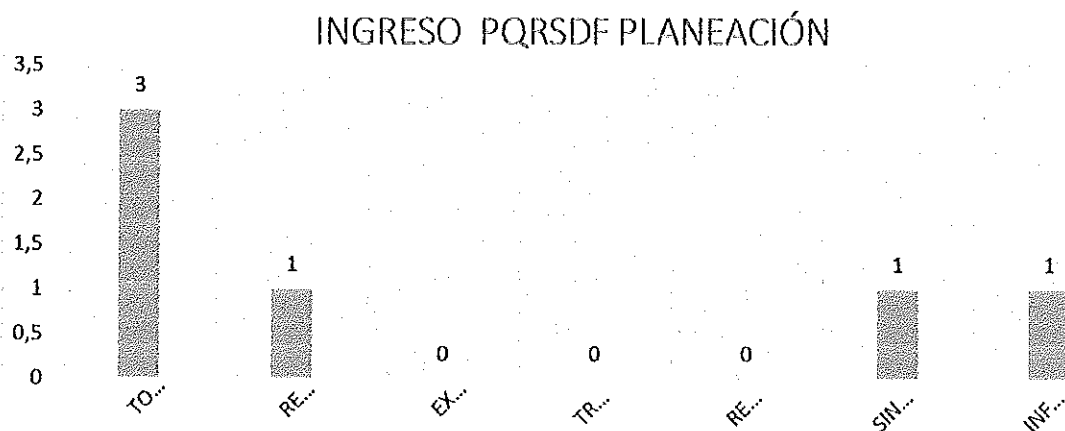
CONTROL INTERNO

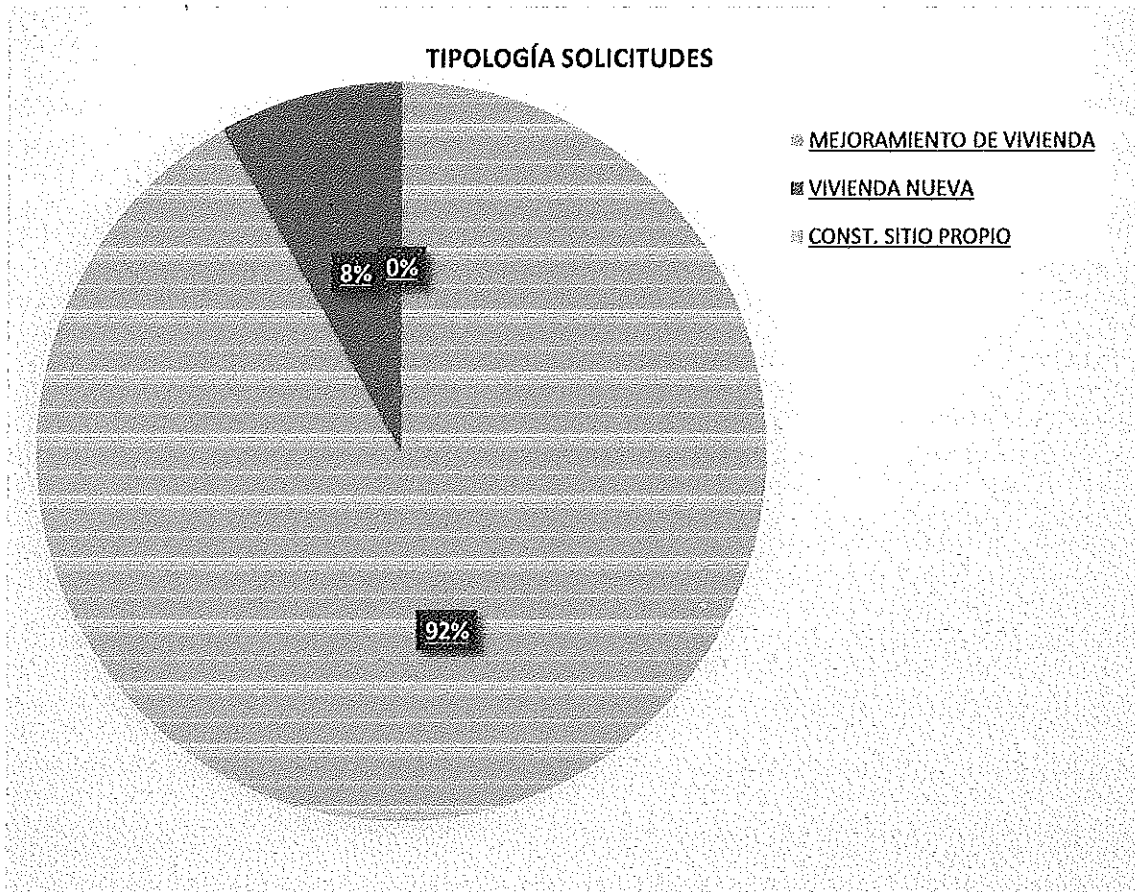
El área de Control Interno recibió 0 solicitud, 0 petición, Resuelta dentro del tiempo 0 Petición, Informativas 0, sin respuesta 0 petición, 0 informativa para el mes de Agosto de 2024, como lo muestra el gráfico..



PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 3 solicitudes, 2 Peticiones, 1 Informativa, resueltas dentro del tiempo, 1 Petición, y pendientes sin respuesta 1 peticiones, y 1 Informativa para el mes de Agosto como lo muestra según gráfico.







TIPOLOGÍA SOLICITUDES

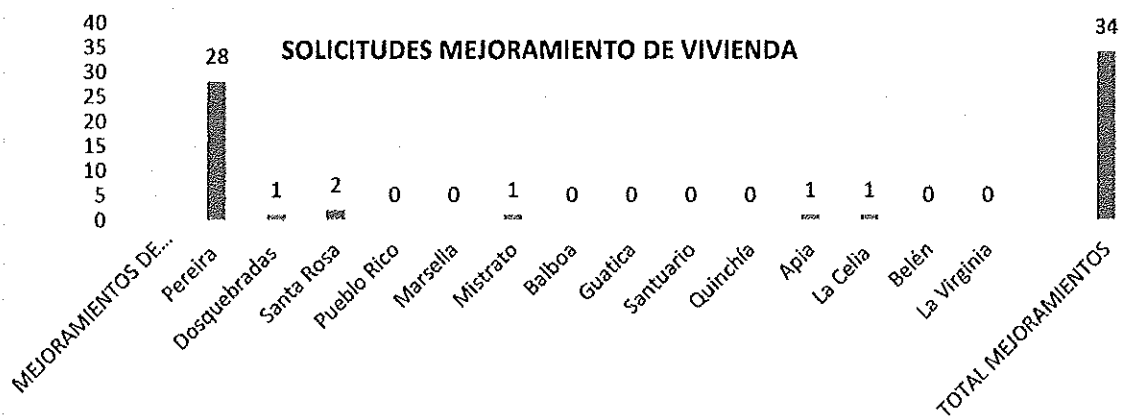
SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Apia, Mistrato, La Celia, y la Virginia.

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



SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-28, Dosquebradas 1, Santa Rosa 2, Apia-1, Mistrato-1, La Celia-1.



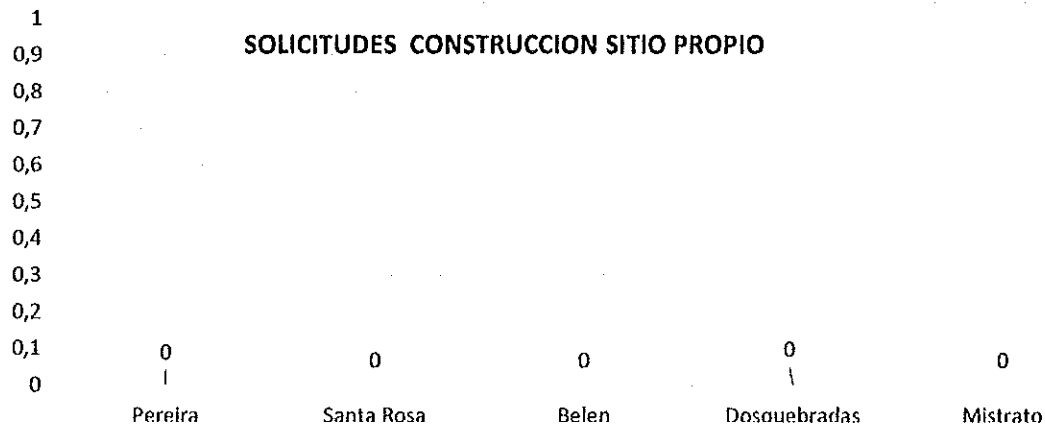
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

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

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



SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

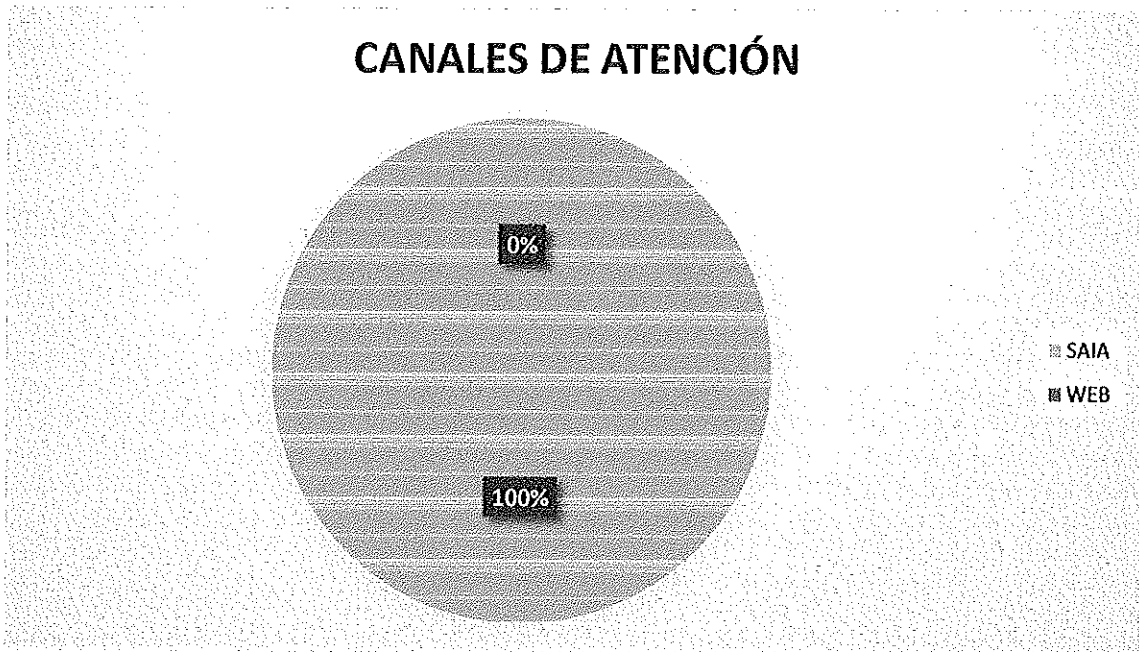
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes **0** solicitudes del Municipio de Pereira **0**, Santa Rosa-**0**.





CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **67** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **0** y por SAIA **67**.

	INFORMES PQRSDF	
<small>VERSION: 01</small>	<small>CODIGO: GG-FOR-42</small>	<small>FECHA: 10 / 2020</small>





Para el mes de Julio de 2024 quedaron pendientes -4 se le dio respuesta a 3- Peticiones y quedo 1- pendiente por respuesta.

 VERSIÓN: 01	INFORMES PQRSDF CODIGO: GG-FOR-142	 FECHA: 30 / 7 / 2020
--	--	---

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES AGOSTO 2024



RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
208	JUAN JAIME RAMIREZ OCHOA	Petición
207	GLORIA INES DUQUE VALENCIA	Petición
206	JUAN JAIME RAMIREZ OCHOA	Petición
203	JULIANA MARULANDA GRAJALES	Petición
201	OMAR DE JESUS MONTOYA	Petición
197	JULIAN ANDRES ESPAÑA PIÑEROS	Petición
192	ANDREA MILENA HOLGUIN	Petición
178	JUAN DE JESUS CASTAÑO LEIVA	Petición
173	SORMARIA ZAPATA SERNA	Petición
167	CESAR TULIO GARCIA ZAPATA	Petición
164	HECTOR DE JESUS MARIN MARIN	Petición
162	SEBASTIAN ARROYAVE JARAMILLO	Petición
161	JEFFRY BETANCURTH	Petición
157	JHON FREDY SANCHEZ	Petición
156	MAURICIO CASTRO SORIANO	Petición
153	LUIS HERNANDO ECHEVERRY	Petición

 EDUR <small>Empres de Destino Usando Recursos</small> VERSIÓN: 01	INFORMES PQRSDF CODIGO: GG-FOR-H2	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos FECHA: 10 / 2020
---	---	---

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		0
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		36
TOTAL: SOLICITUDES		36

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA		7
PQRD SIN RESPUESTA		16
TOTAL: PQRD		23

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS		8
TOTAL COMUNICACIONES		8

Elaboró	Aprobó
	
MARTHA LUCÍA CALVO VELASQUEZ Secretaria Ejecutiva de Gerencia	CARLOS AUGUSTO HINCAPIÉ FRANCO Director Administrativo y Financiero