


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

INFORME SEPTIEMBRE 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

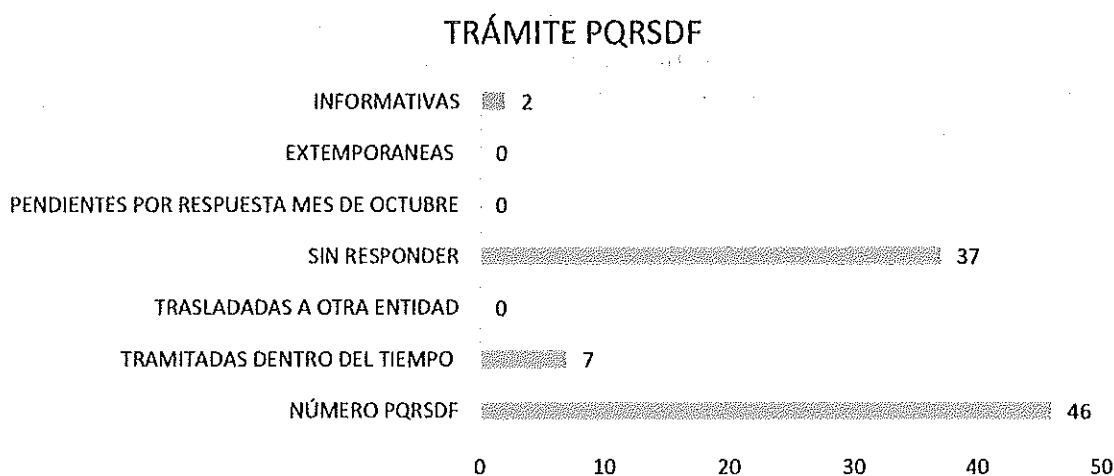
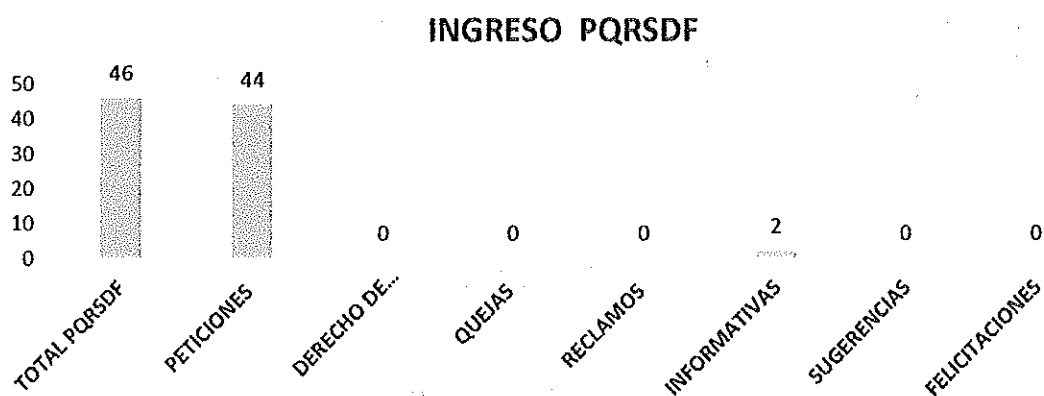
PRESENTACION

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 30 de Septiembre 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 SEPTIEMBRE - 2024 PQRSDF

Durante el mes de Septiembre de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 46 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 4, Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 2, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Septiembre de 2024.



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

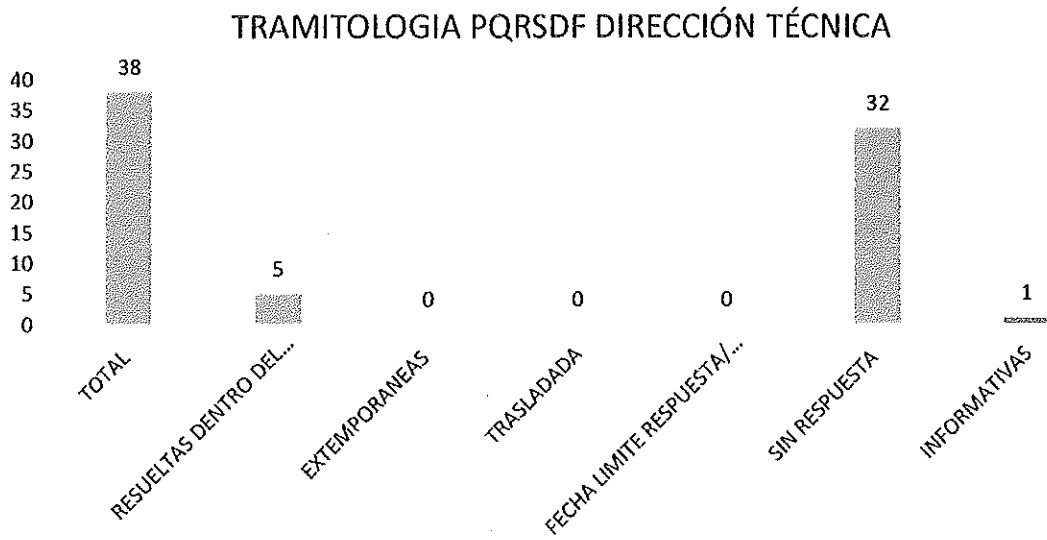
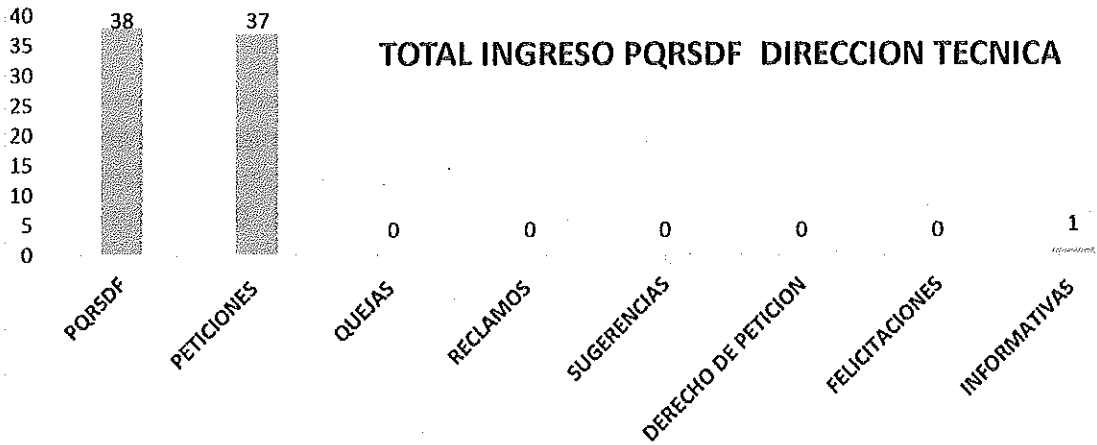
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **7** solicitudes; **7**- Peticiones , **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **37**, de las cuales fueron **37** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **2** Informativas, quedaron pendientes para Octubre de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **19** vivienda nueva **5**, y construcción en sitio propio **4** 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 **38** Solicitudes, **37** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **1** Informativa como lo muestra según gráfico.

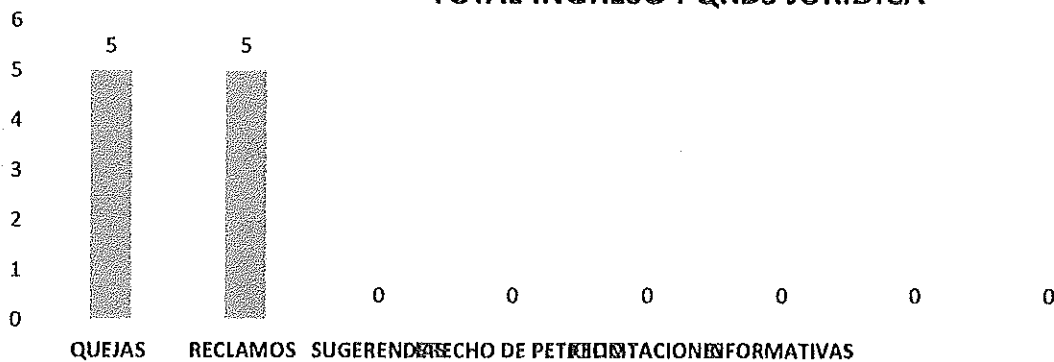
Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **5** solicitudes, **5** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativa, quedando pendientes sin responder **32** solicitudes, que son **32** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Octubre de 2024, y **1** Informativa.



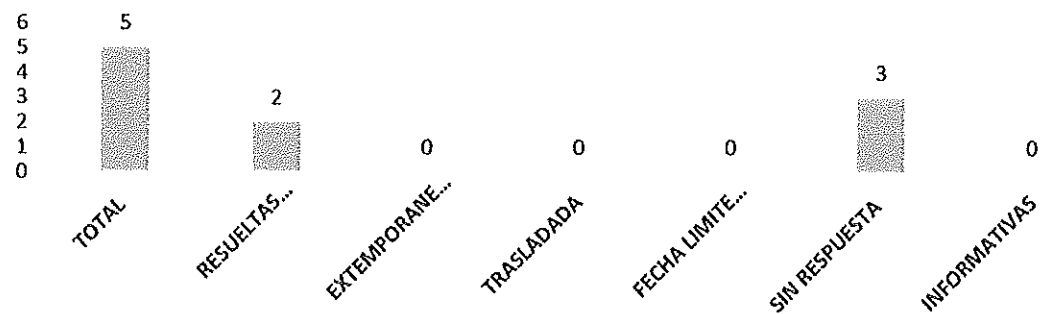
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **5** Solicitudes, **5** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **2** solicitudes, **2** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativas, sin respuesta- quedaron **3** solicitudes, **3** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Informativas, pendientes de respuesta en Octubre de 2024 como lo muestra según gráfico

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



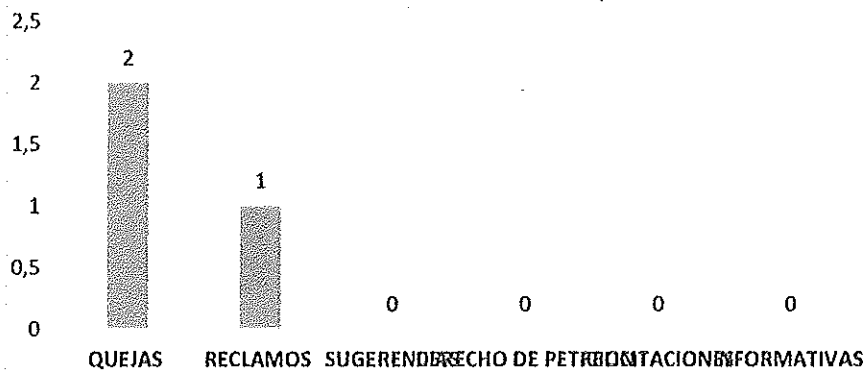
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



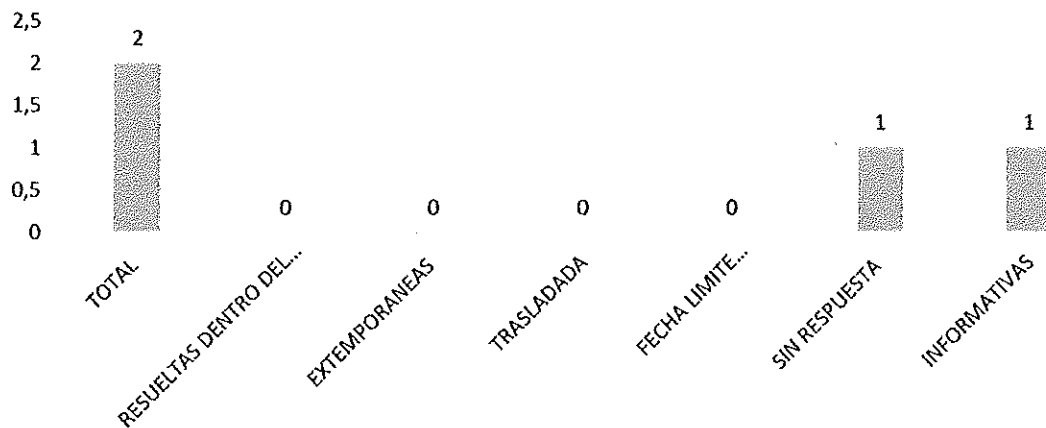
GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso 2 Solicitudes, 1 petición 0 Derecho de Petición y 1-Informativa, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Octubre de 2024, sin respuesta 1 petición, 0 Derecho de Petición, y 1 Informativas como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



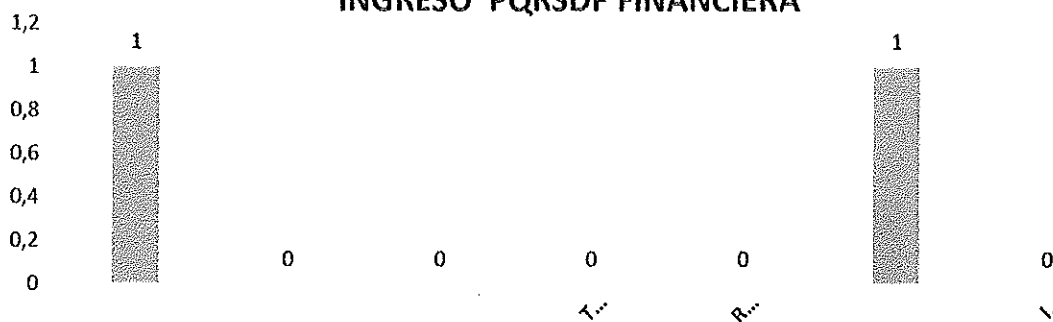
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



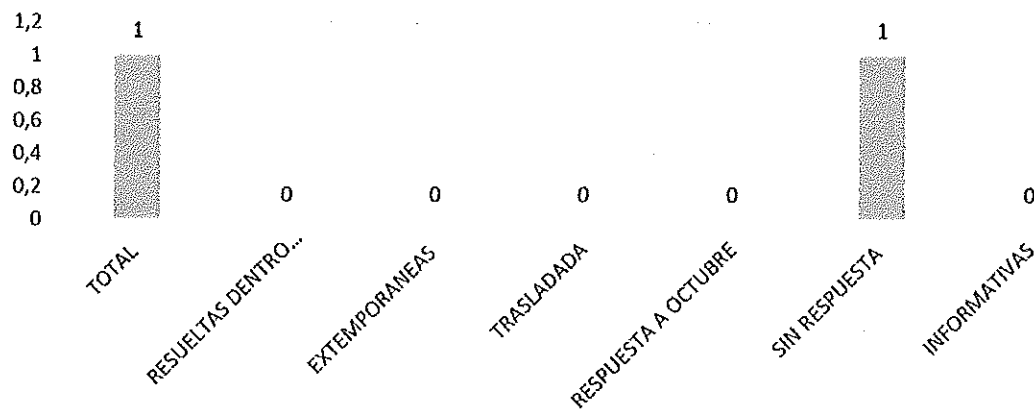
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió 1 solicitud, 1 Petición, y 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, pendientes de respuesta para Octubre de 2024, sin responder 1 petición ,0 informativas como lo muestra el gráfico.

INGRESO PQRSDF FINANCIERA



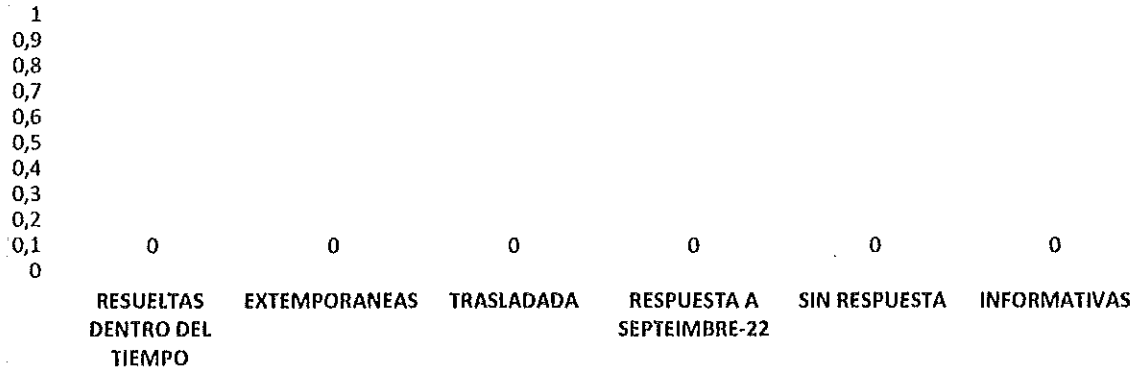
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



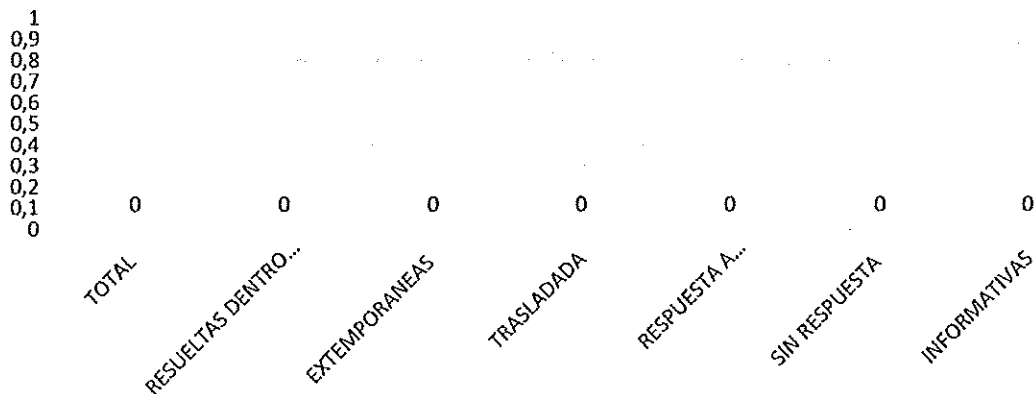
CONTROL INTERNO

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 Septiembre de 2024, como lo muestra el gráfico..

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



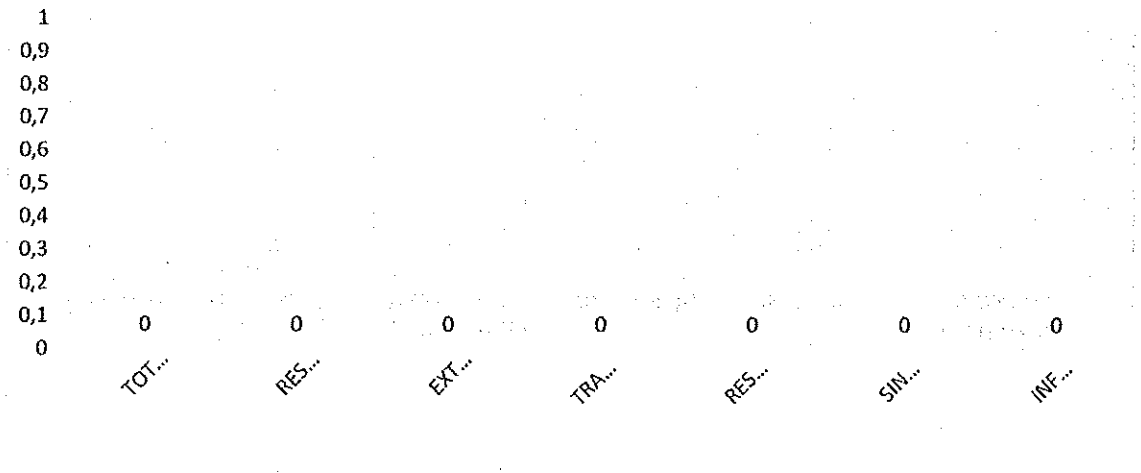
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



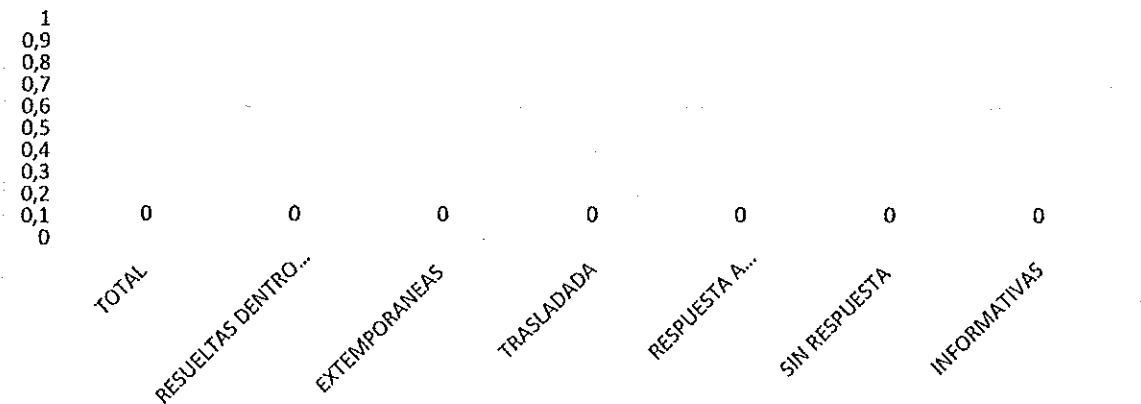
PLANEACIÓN

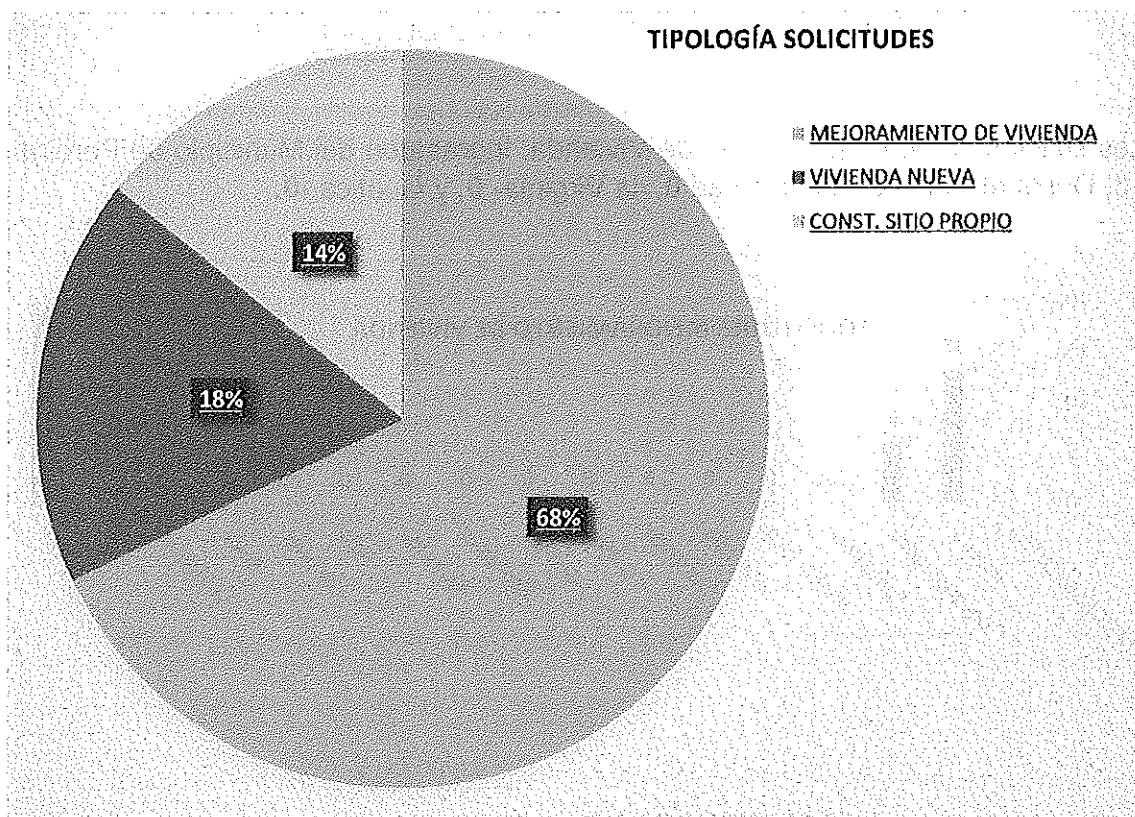
El área de Planeación, recibió 0 solicitud, 0 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 0 peticiones, y 0 Informativa para el mes de Septiembre del 2024 como lo muestra según gráfico.

INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





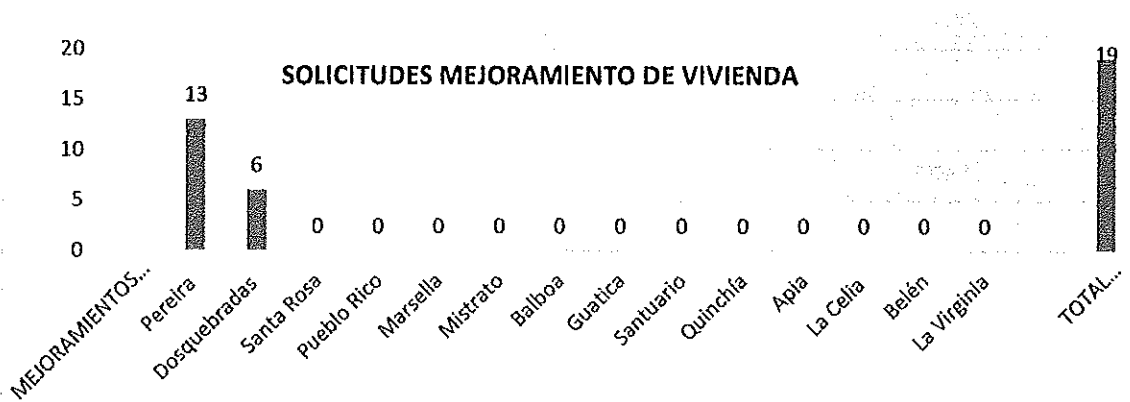
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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 Guatica.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-13, Dosquebradas 6, Santa Rosa 0, la Virginia- 0, y Guatica -0.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 4, Dosquebradas 1, y la Virginia- 0.



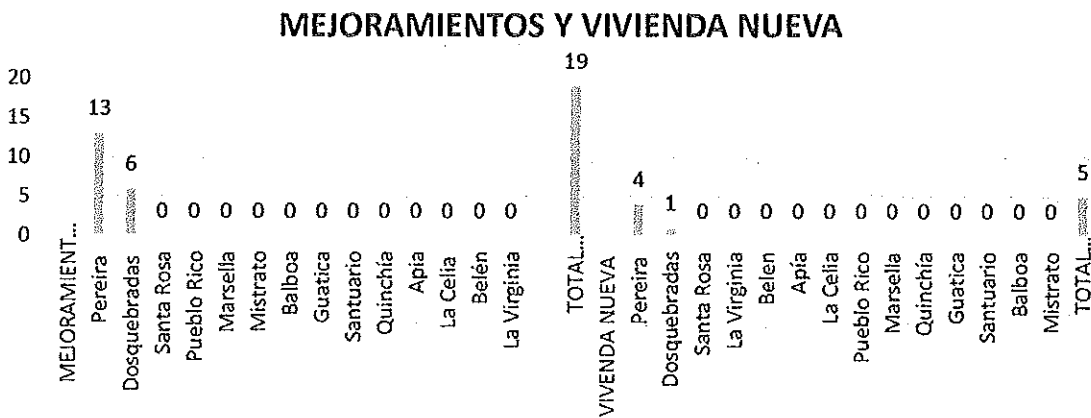
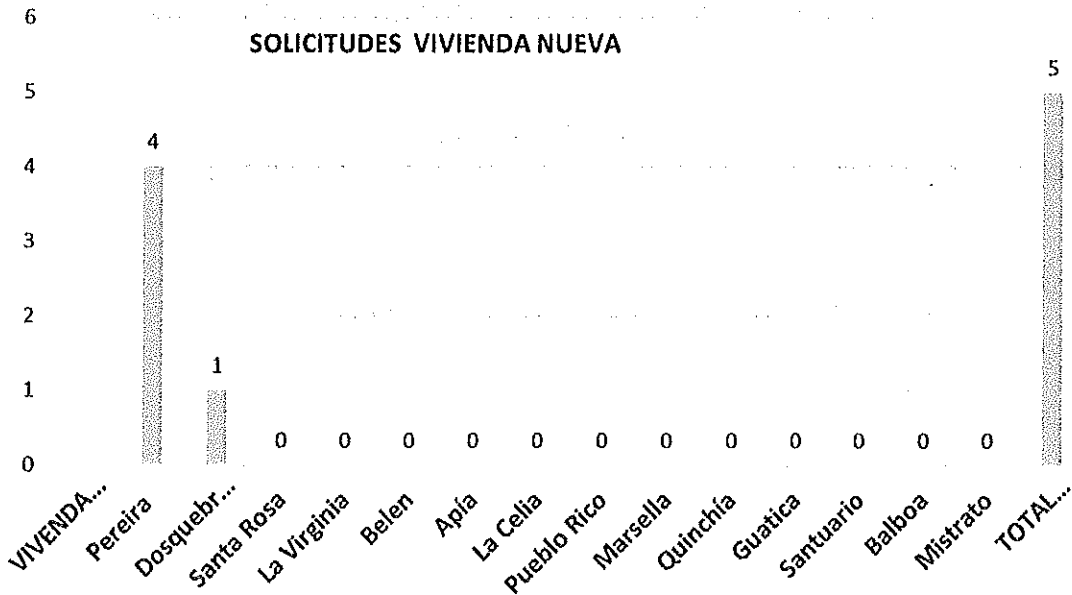
INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

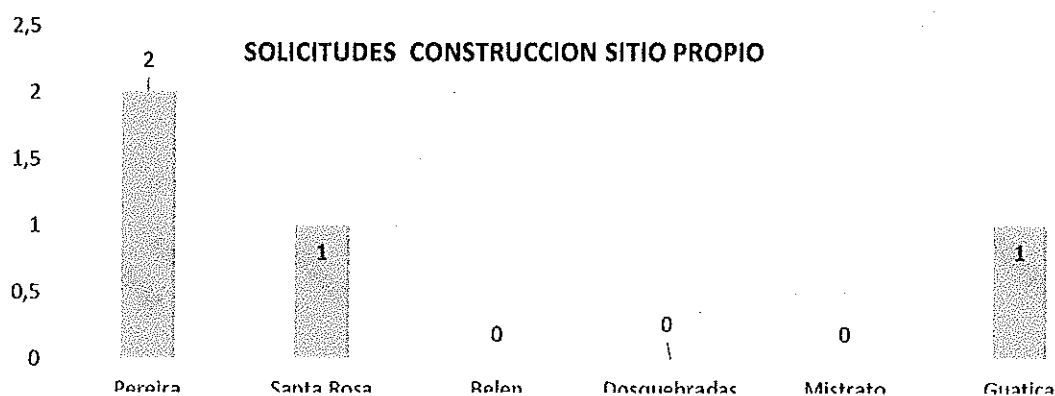
CODIGO: GG-FOR-142

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 2, Santa Rosa-1, y Guatica -1.

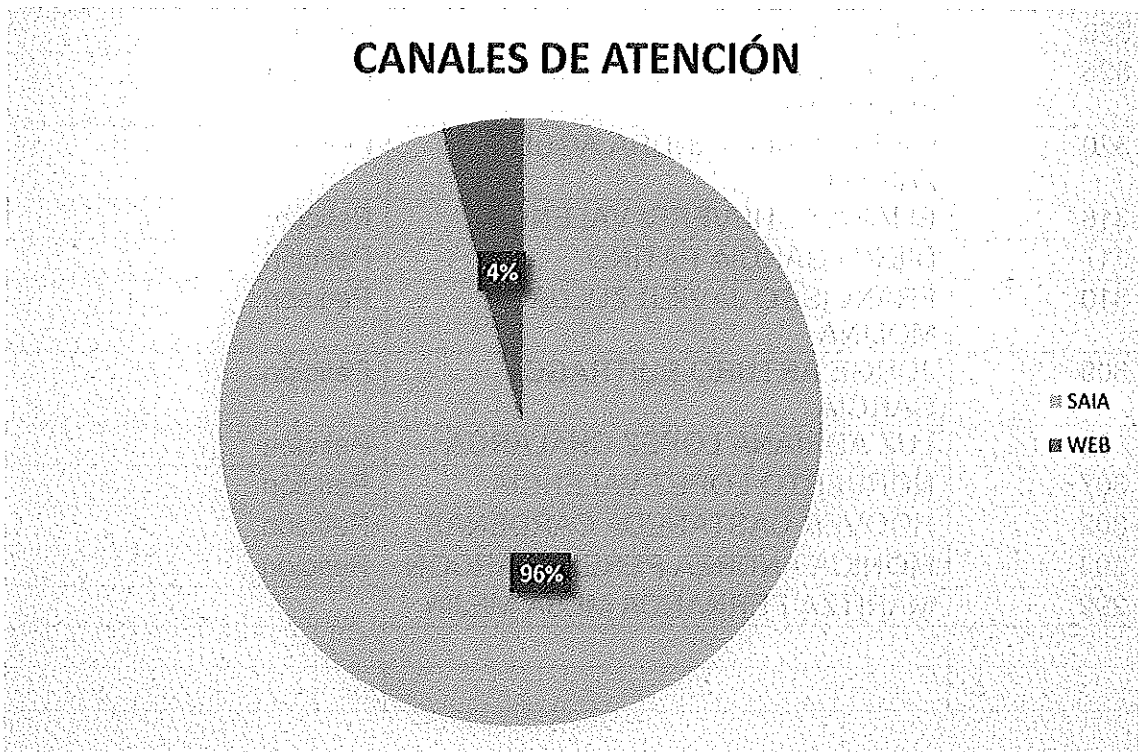




CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron 46 la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 2 y por SAIA 44.

NOTA: hay 2 peticiones pendientes por anulación.

Para el mes de Agosto de 2024 quedaron pendientes -8 se le dio respuesta a 6-
Peticiónes y quedaron 2- pendientes por respuesta.



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

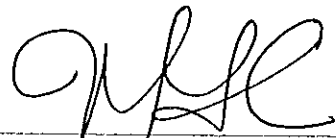
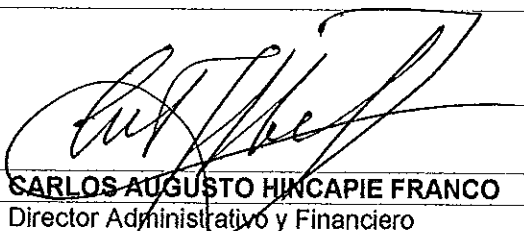
RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES OCTUBRE 2024

RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
329	ALBERTO DOMINGUEZ ECHEVERRI	Petición
325	CESAR AUGUSTO RESTREPO ARBELAEZ	Petición
320	MICHELL ALEXANDRA AGUDELO ZAPATA	Petición
318	ELIANA ECHEVERRI VALENCIA	Petición
317	DIEGO GARCIA PATIÑO	Petición
310	FRANCISCO JAVIER ZULUAGA MOLINA	Petición
309	JORGE ARTURO BUITRAGO GARCIA	Petición
308	LUZ ADRIANA LÓPEZ CHALARCA	Petición
307	NORBERTO LOPEZ VALENCIA	Petición
302	HOOVER CASTAÑEDA CARDENAS	Petición
293	MONICA ANDREA PEREZ ALARCON	Petición
292	MARITZA FERNANDA MESA MEJIA	

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		3
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		25
TOTAL: SOLICITUDES		28

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA		4
PQRD SIN RESPUESTA		12
PQRD DUPLICADA		2
TOTAL: PQRD		18

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS		2
TOTAL COMUNICACIONES		2

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

