


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

INFORME OCTUBRE 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

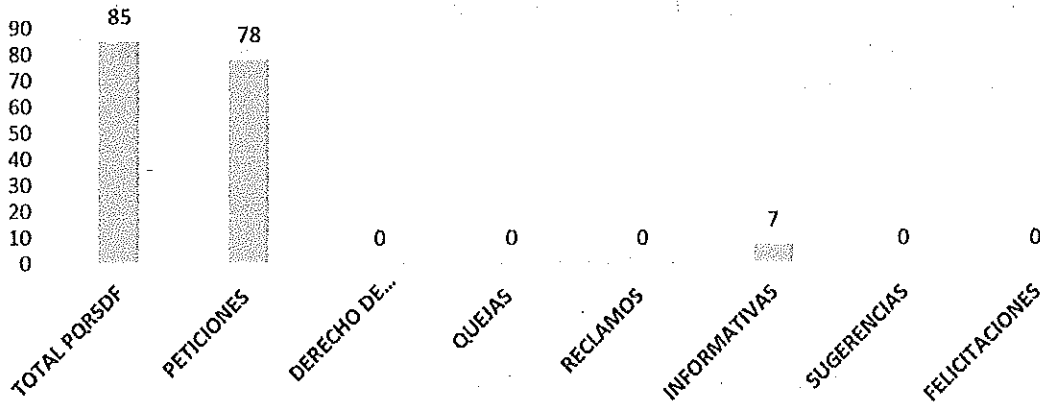
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Octubre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

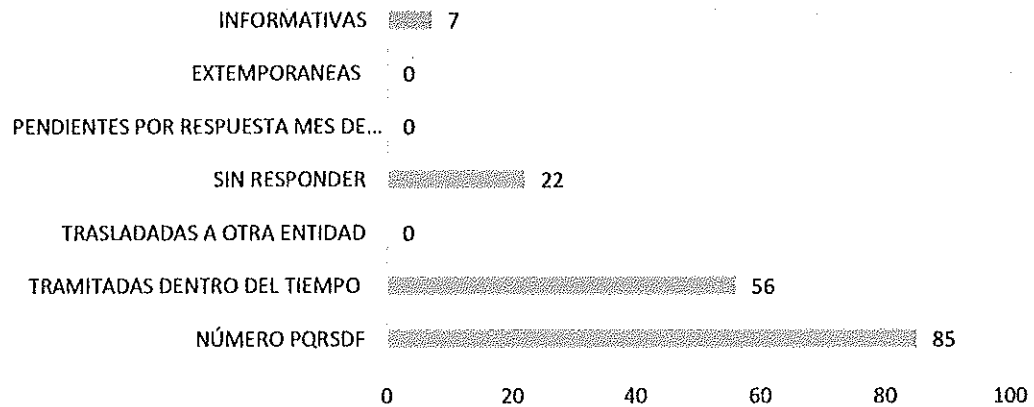
ESTADISTICA MES DE OCTUBRE - 2024 PQRDFS

Durante el mes de Octubre de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **85** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **78** Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **7**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Octubre de 2024.

INGRESO PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



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

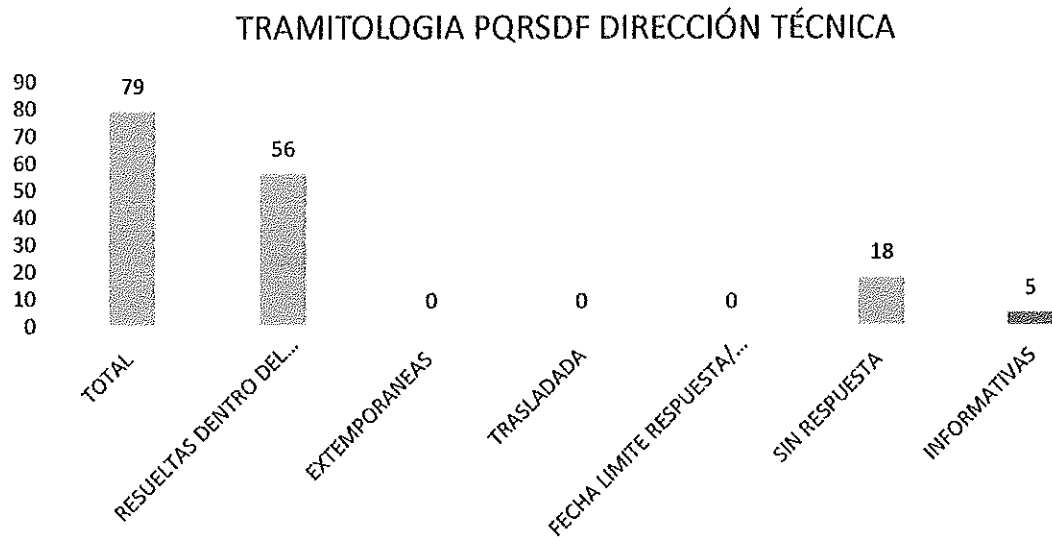
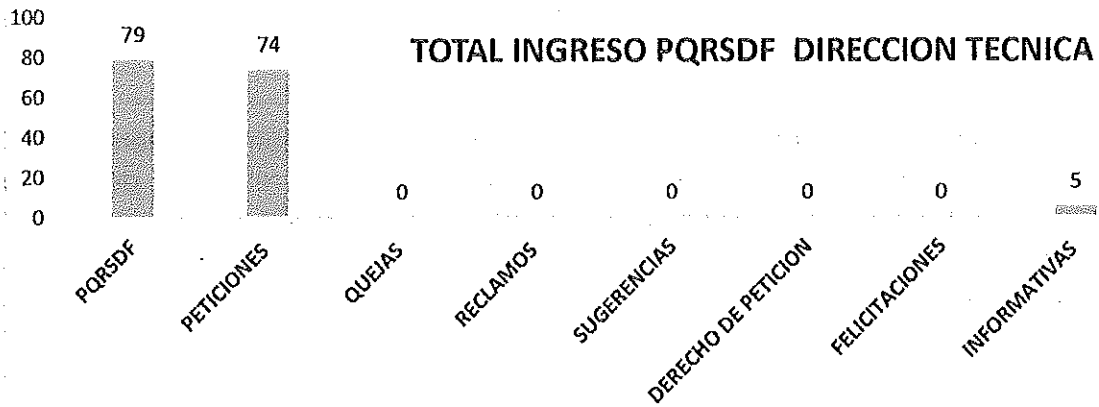
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **56** solicitudes; **56**- Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **22**, de las cuales fueron **22** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **7** Informativas, quedaron pendientes para Noviembre de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **59** vivienda nueva **7**, y construcción en sitio propio **1** 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 **79** Solicitudes, **74** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **5** Informativa como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **56** solicitudes, **56** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativa, quedando pendientes sin responder **18** solicitudes, que son **18** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, quedando pendientes para el mes de Noviembre de 2024, y **5** Informativa.

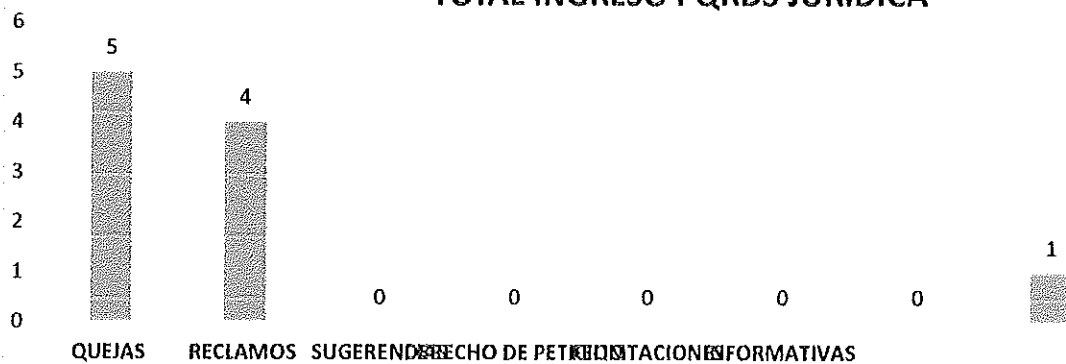


 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda</p>	INFORMES PQRSDF	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p>
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-142	FECHA: 10 / 2020

DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió 5 Solicitudes, 4 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 1 Informativa, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 0 solicitudes, 0 Peticiones, 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, y 0 Informativa, sin respuesta- quedaron 4 solicitudes , 4 peticiones, 0 Derechos de Petición, 1 Informativa, pendientes de respuesta en Noviembre de 2024 como lo muestra según gráfico

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



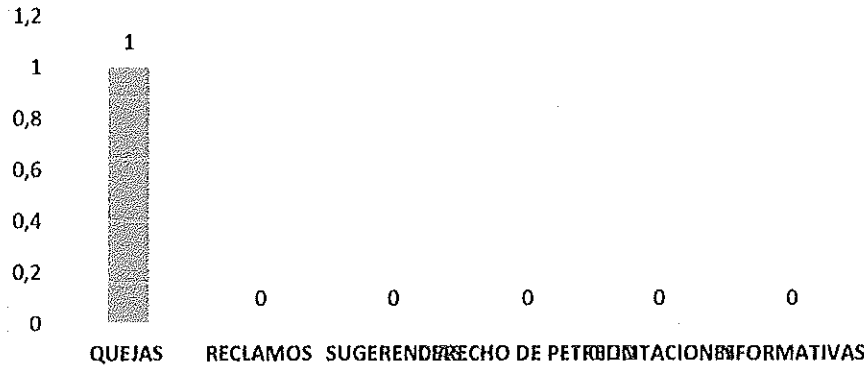
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



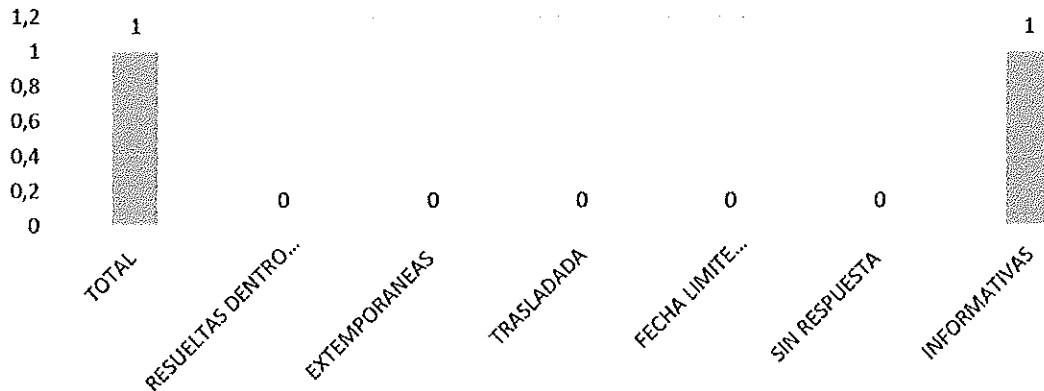
GERENCIA

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

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA

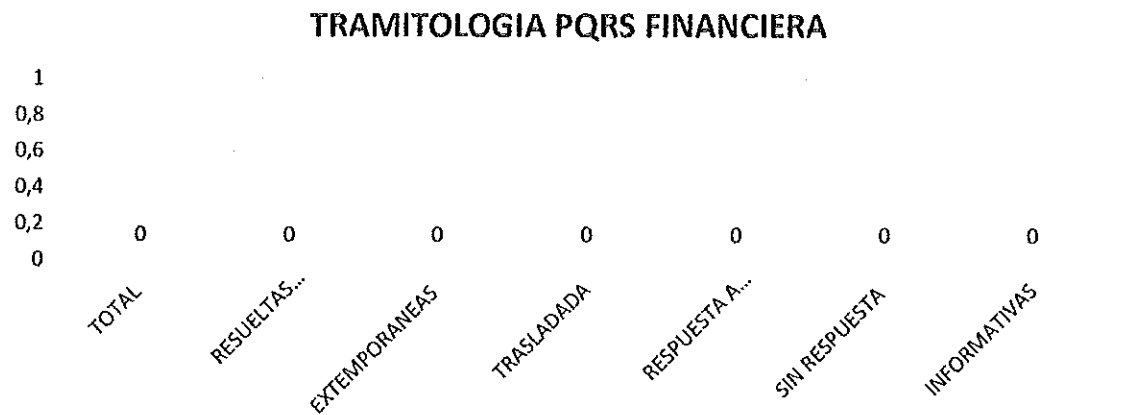
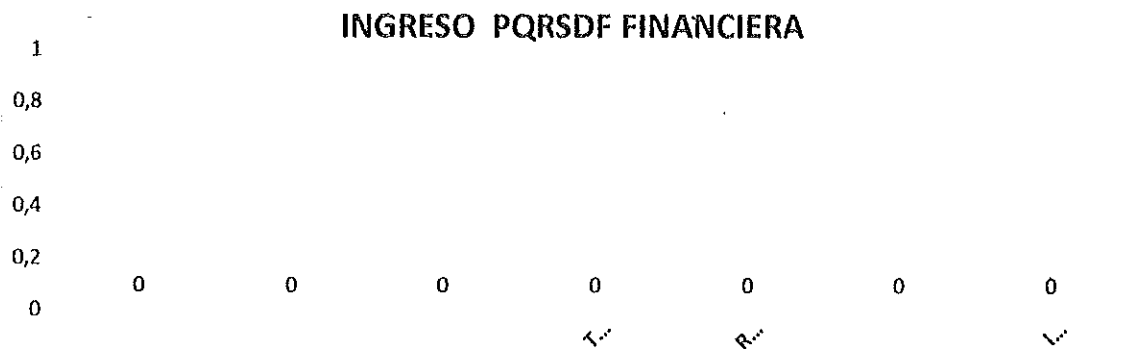


TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



DIRECCIÓN FINANCIERA

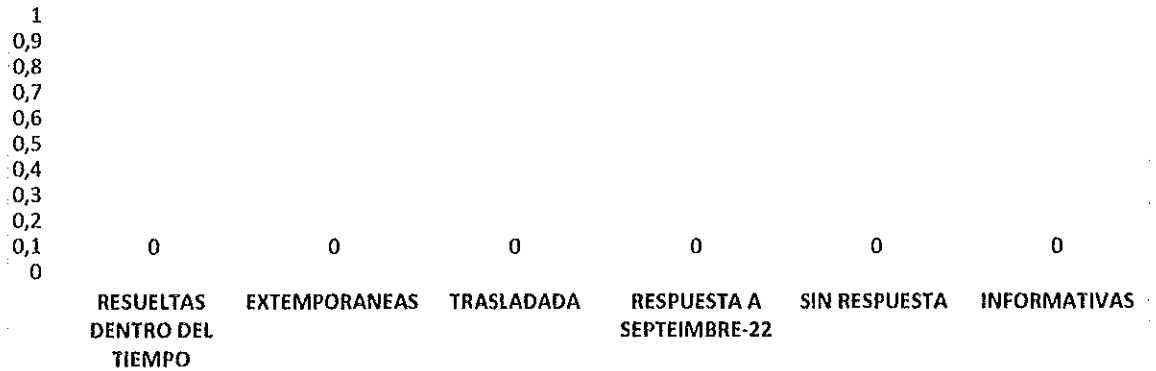
El área de la Dirección Financiera; recibió **0** solicitudes, **0** Peticion, y **0** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0** Peticion, pendientes de respuesta para Noviembre de 2024, sin responder **0** petición ,**0** informativas como lo muestra el gráfico.



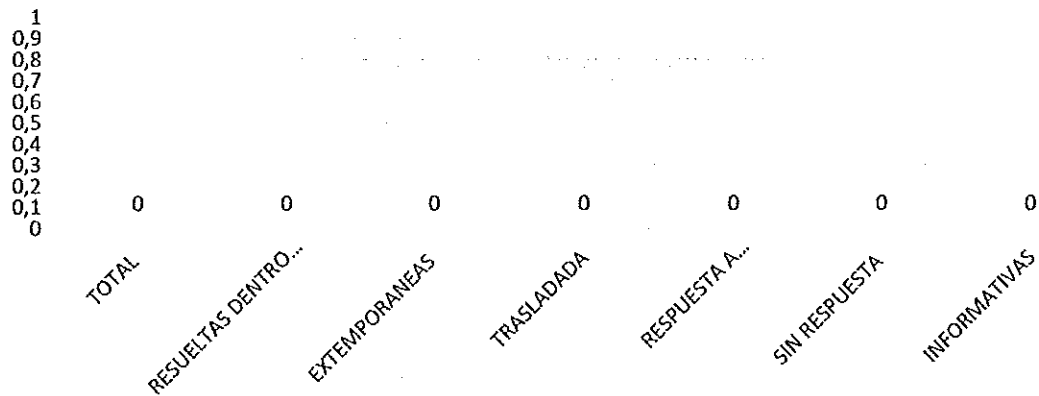
CONTROL INTERNO

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

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



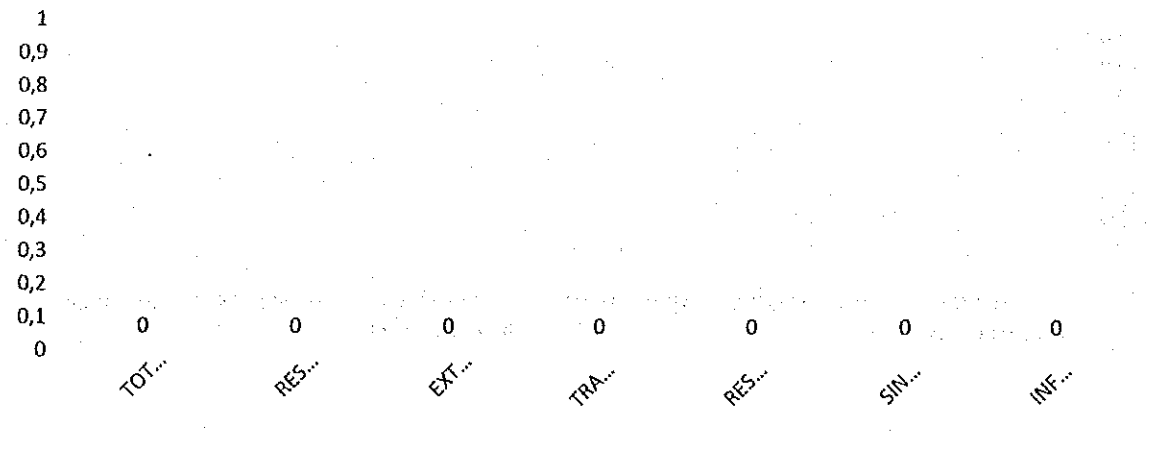
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



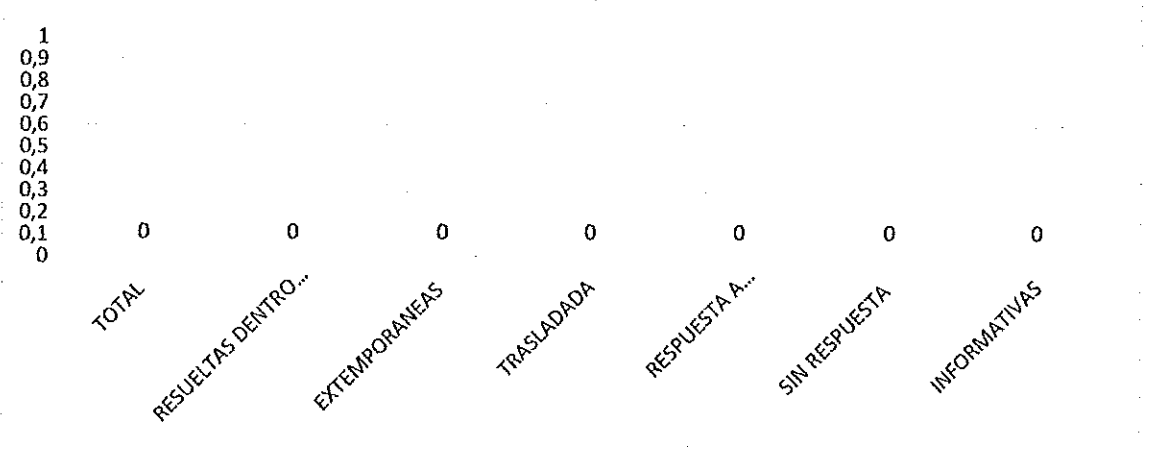
PLANEACIÓN

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

INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION





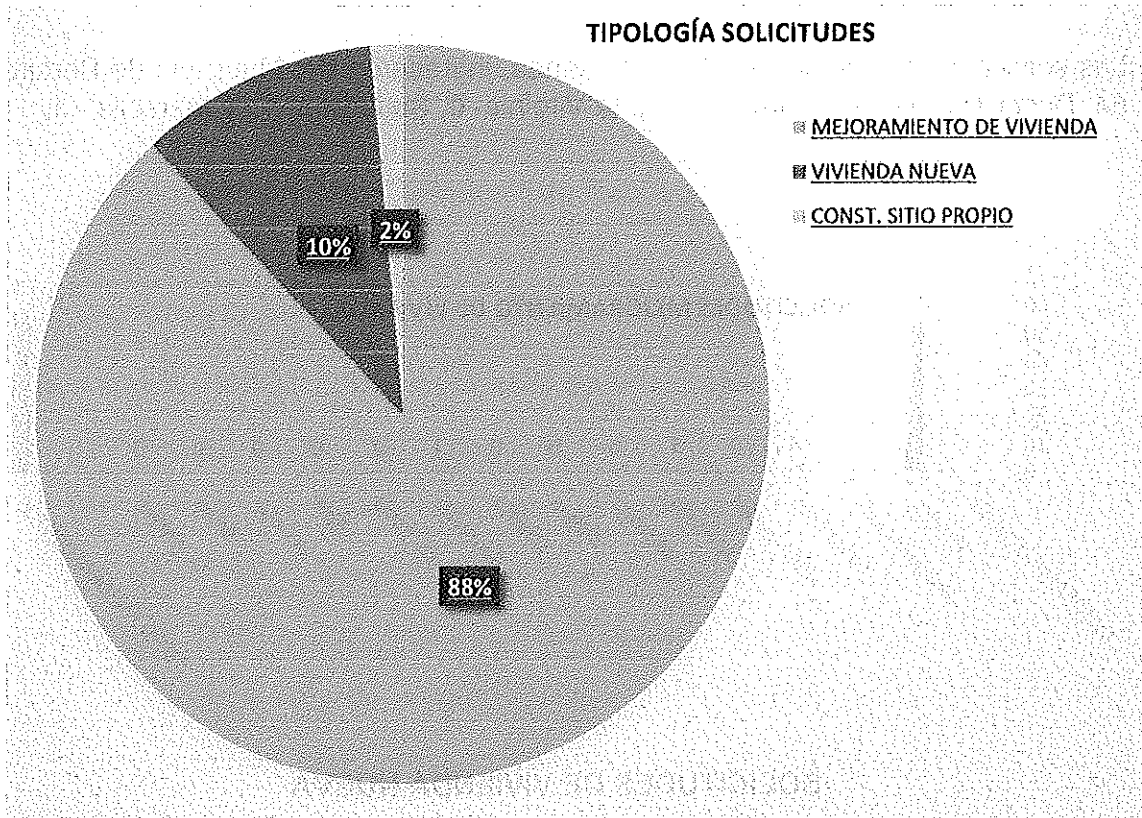
VERSIÓN: 01

INFORMES PQRSDF

CODIGO: GG-FOR-112



FECHA: 10 / 2020



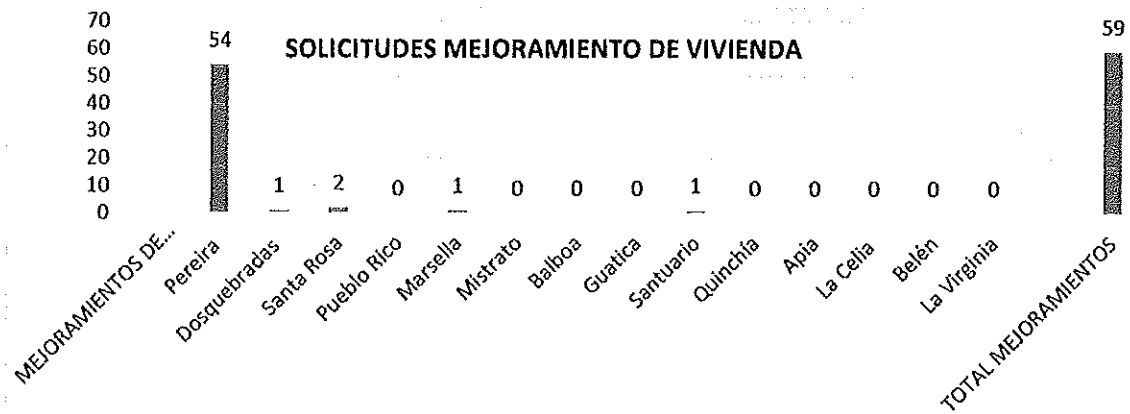
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, La Virginia, Santuario y Marsella.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- **54**, Dosquebradas **1**, Santa Rosa **2**, la Virginia- **0**, Santuario **-1**, y Marsella **- 1**.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

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



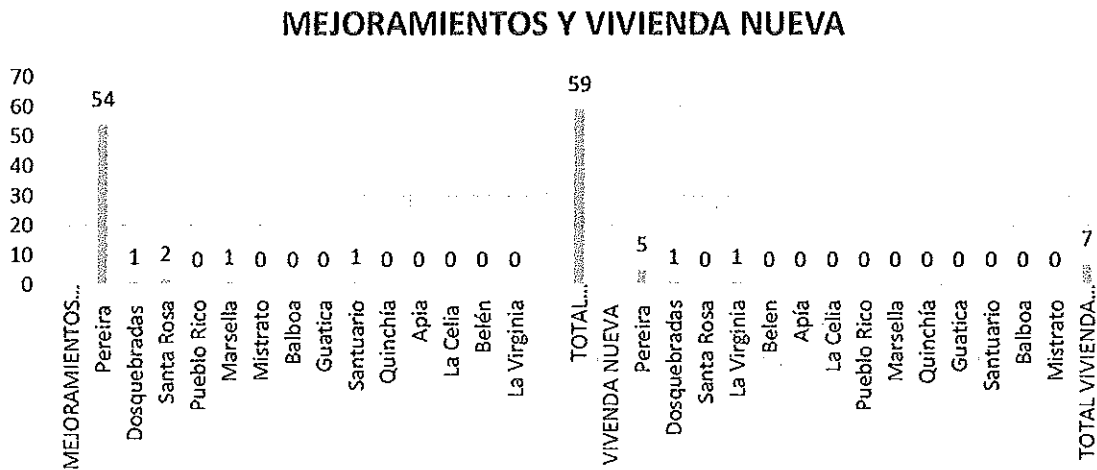
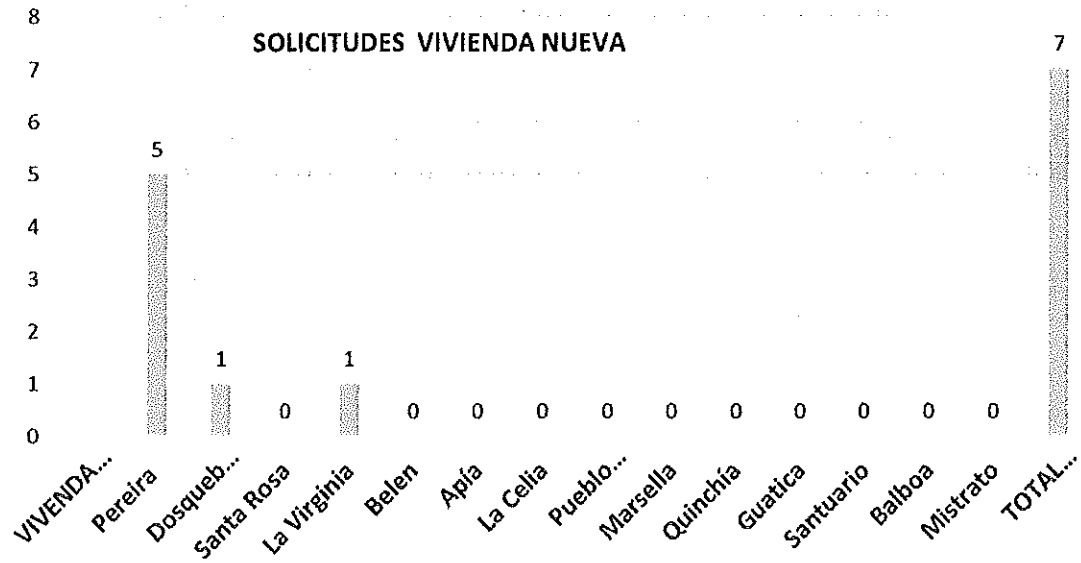
INFORMES PQRSDF



VERSIÓN: 01

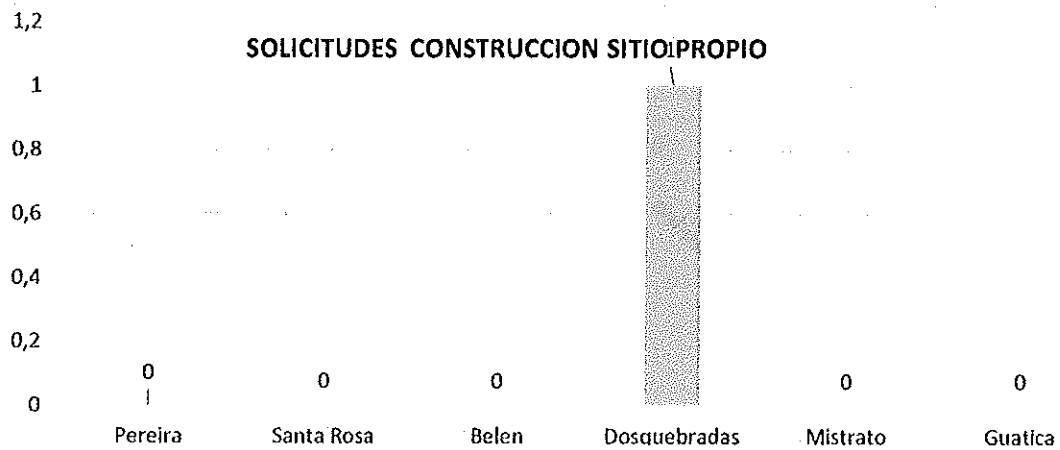
CODIGO: GG-FOR-142

FECHA: 10 / 2020



SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

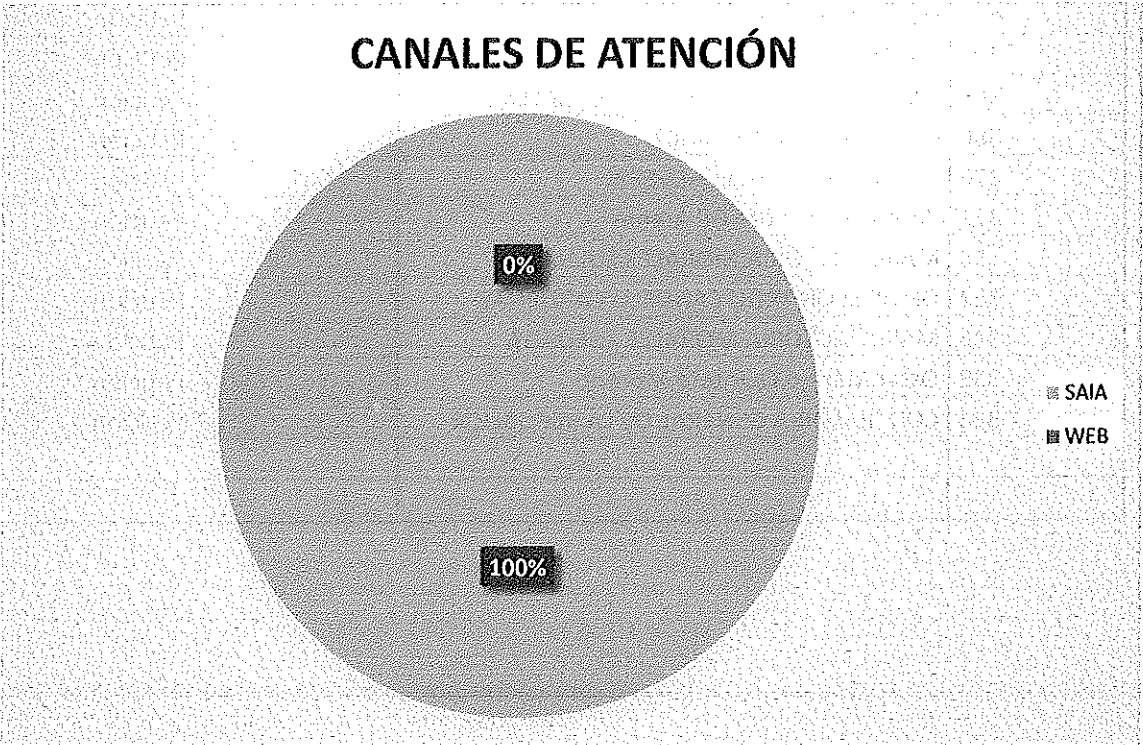
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes 1 solicitud del Municipio de Pereira 0, Santa Rosa-0, y Dosquebradas -1.





CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron 85 la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron 0 y por SAIA 85.



Para el mes de Octubre de 2024 quedaron pendientes -12 se le dio respuesta a 1-
Peticiónes y quedaron 11- pendientes por respuesta.



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

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES NOVIEMBRE 2024


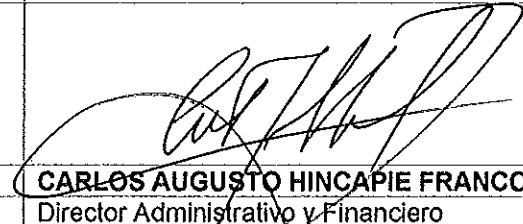
RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
411	MARIA ORFA MAYA OSORIO	Petición
405	MARIA FABIOLA VELEZ OSPINA	Petición
402	VIVIANA TAVERA CHARRY	Petición
395	JUAN ALEJANDRO SANCHEZ MORALES	Petición
386	CECILIA MONTES GÓMEZ	Petición
372	CLAUDIA MILENA ECHEVERRI	Petición
371	Yuliana Alexandra Gil Arenas	Petición
353	MARIA VICTORIA MORALES ZULUAGA	Petición
352	OMAR LEONARDO CANDELO CARDENAS	Petición
343	MARIA VICTORIA MORALES ZULUAGA	Petición
338	Oscar Marino Quintero Moreno	Petición
334	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Petición

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

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		55
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		10
TOTAL: SOLICITUDES		65

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA		1
PQRD SIN RESPUESTA		12
PQRD DUPLICADA		0
TOTAL: PQRD		13

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES EXTERNAS-INFORMATIVAS		7
TOTAL COMUNICACIONES		7

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

