


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

INFORME DICIEMBRE 2024

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

2024

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

PRESENTACION

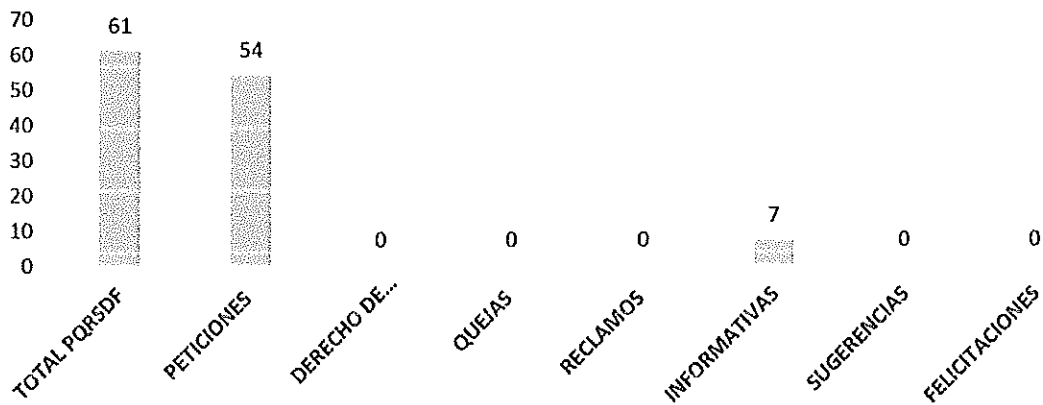
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Diciembre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

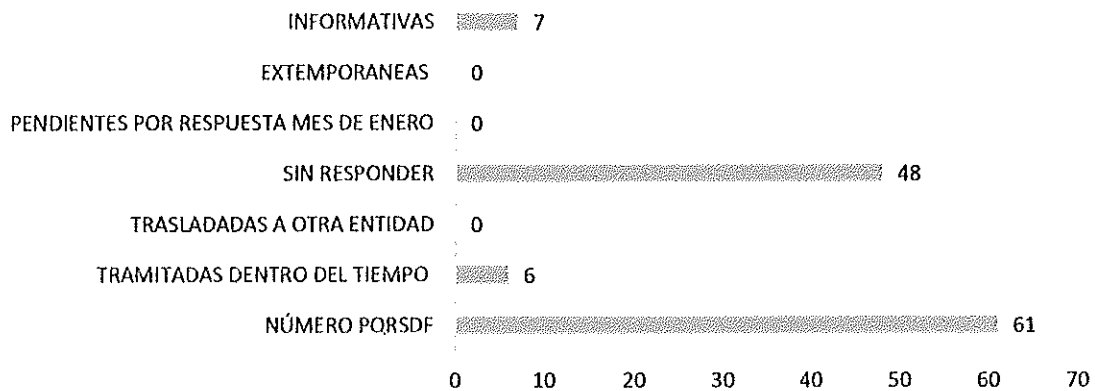
ESTADISTICA MES DE DICIEMBRE - 2024 PQRDFS

Durante el mes de Diciembre de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 61 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 54 Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 7, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Diciembre de 2024.

INGRESO PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



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

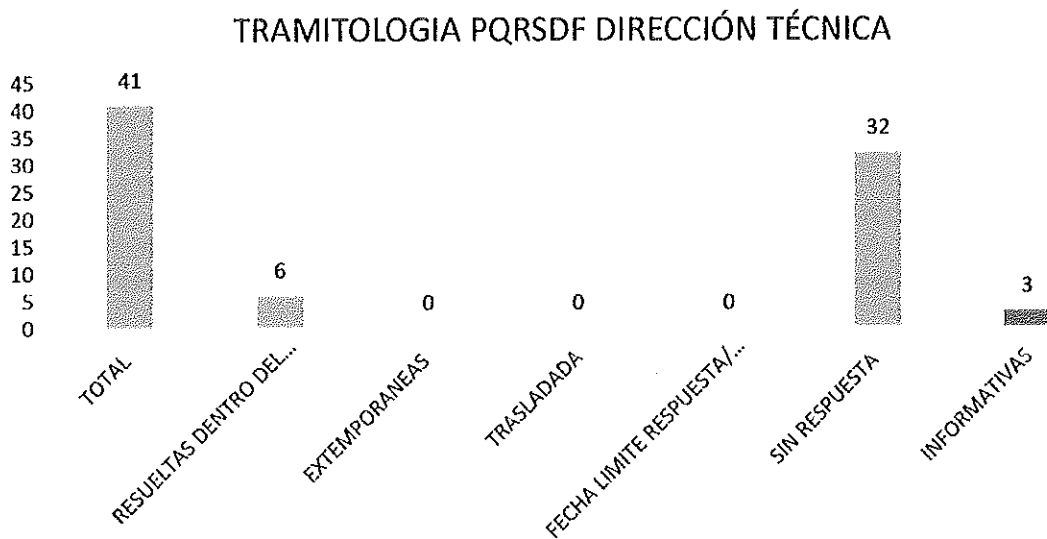
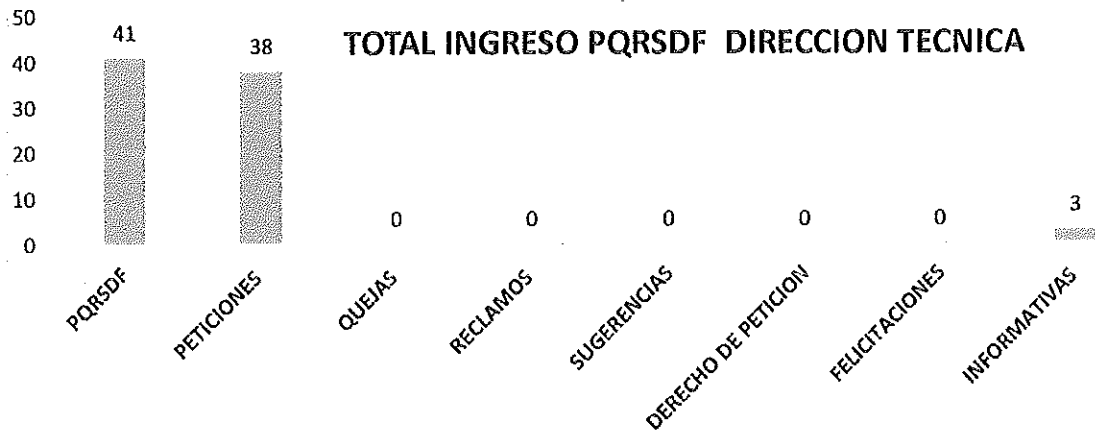
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **6** solicitudes; **6**- Peticiones , **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **48**, de las cuales fueron **54** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **7** Informativas, quedaron pendientes para Diciembre de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **21** vivienda nueva **10**, y construcción en sitio propio **0** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.

Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifíco 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 **41** Solicitudes, **38** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **3** Informativas como lo muestra según gráfico.

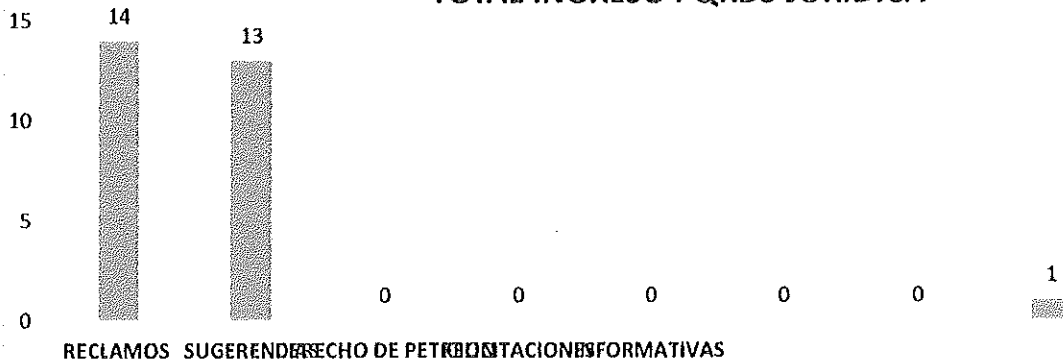
Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **6** solicitudes, **6** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativa, quedando pendientes sin responder **32** solicitudes, que son **32** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, y **3** Informativas, quedando pendientes para el mes de Enero de 2025.



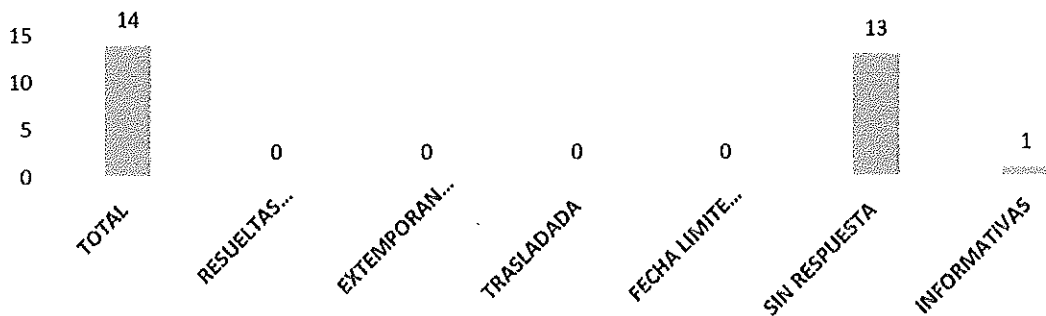
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **14** Solicitudes, **13** 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 **13** solicitudes , **13** peticiones, **0** Derechos de Petición, **1** Informativa, pendientes de respuesta en Enero de 2025 como lo muestra según gráfico

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA



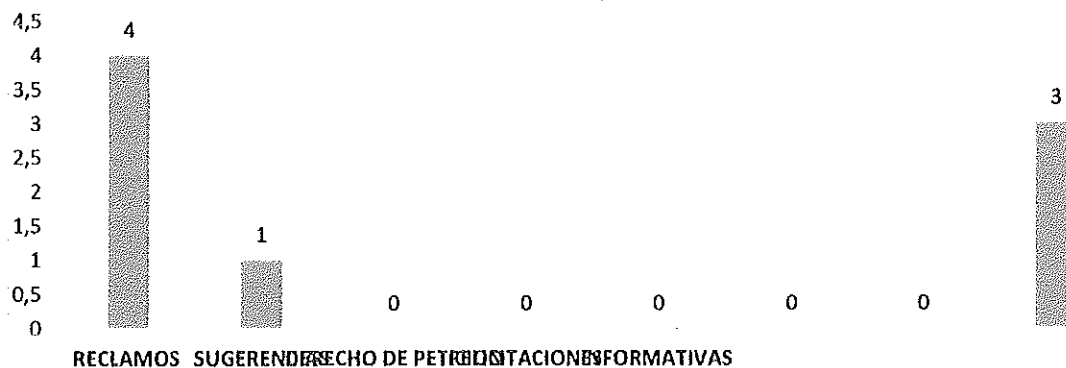
TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA



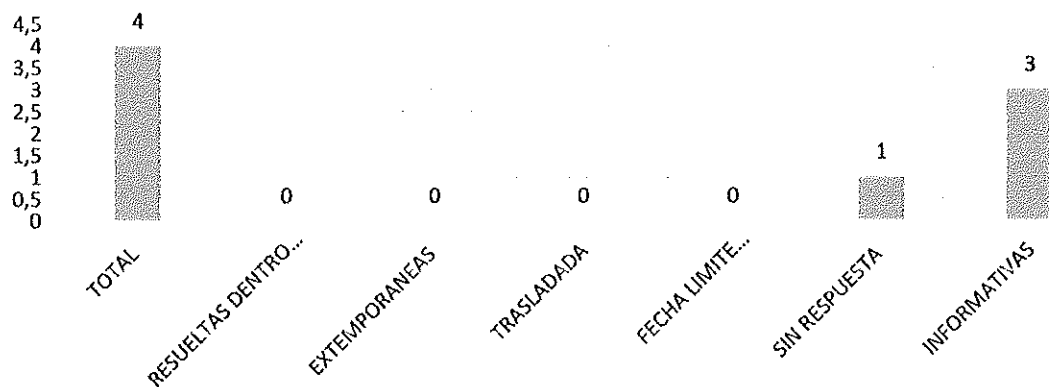
GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso 4 Solicitudes, 1 petición 0 Derecho de Petición y 3-Informativas, las cuales fueron resueltas 0 Petición, 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta para Enero de 2025, sin respuesta 1 petición, 0 Derecho de Petición, y 3 Informativas como lo muestra según gráfico.

TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA

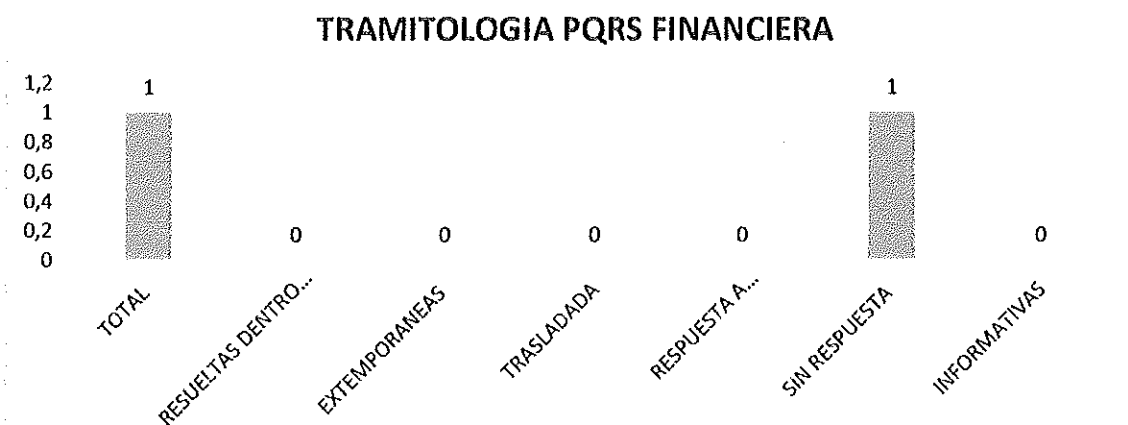
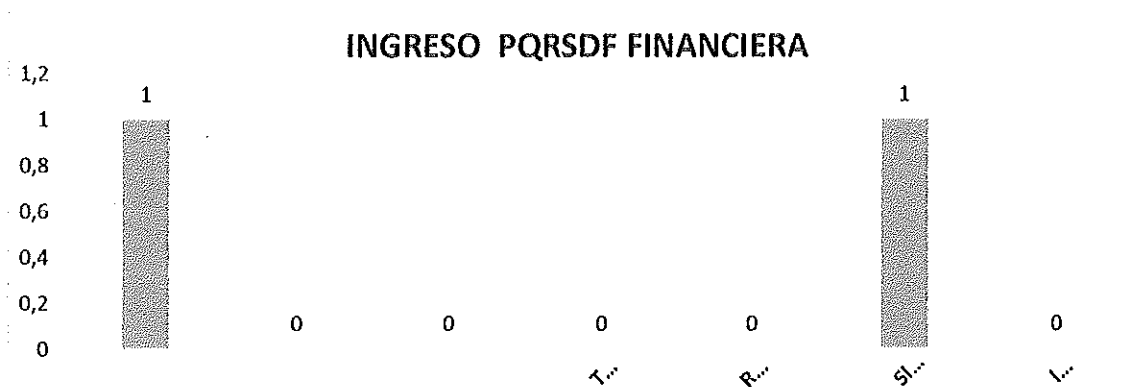


TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



DIRECCIÓN FINANCIERA

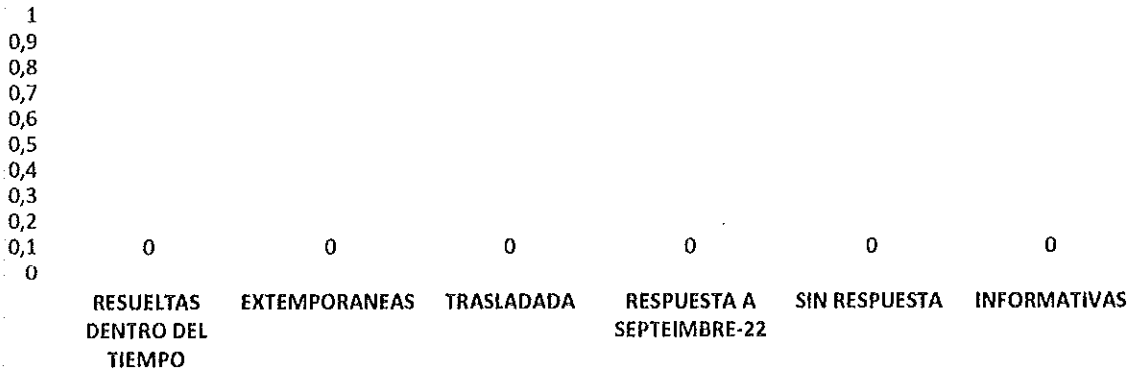
El área de la Dirección Financiera; recibió **1** solicitud, **1** Peticion, y **0** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0** Peticion, pendientes de respuesta para Enero de 2025, sin responder **1** petición ,**0** informativas como lo muestra el gráfico.



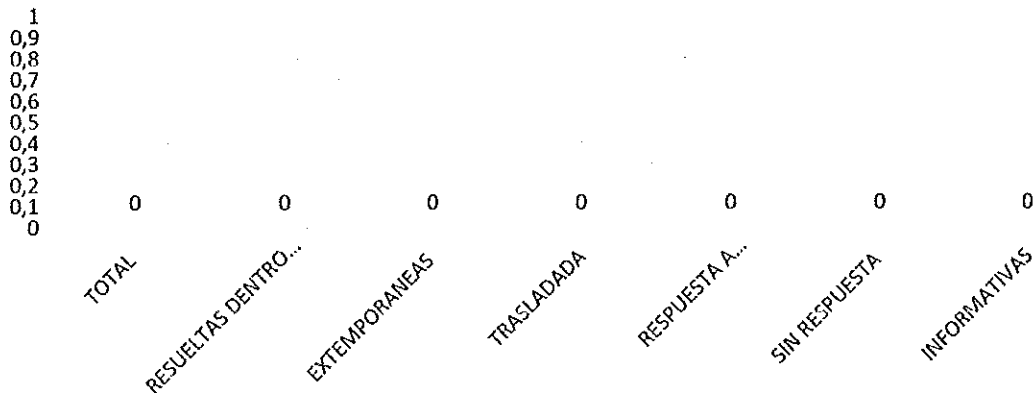
CONTROL INTERNO

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 Enero de 2025, como lo muestra el gráfico..

INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO

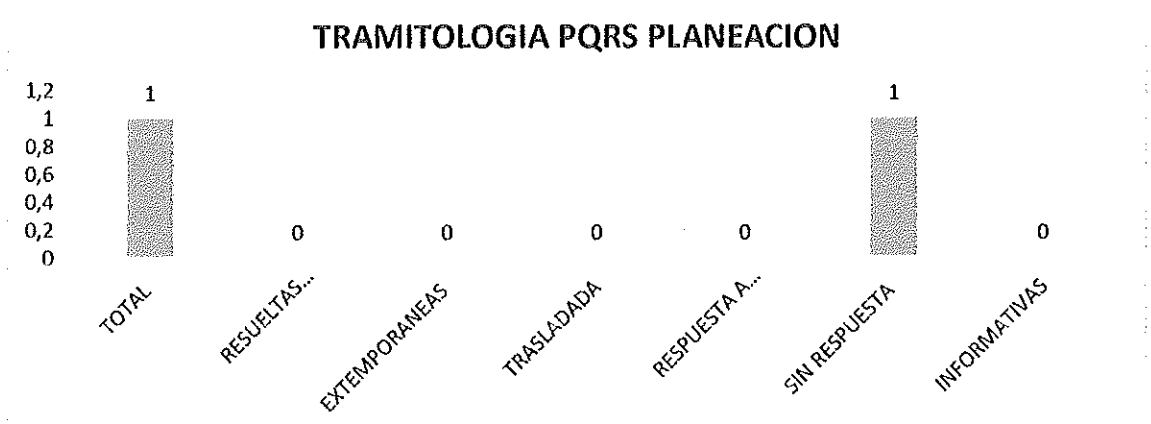
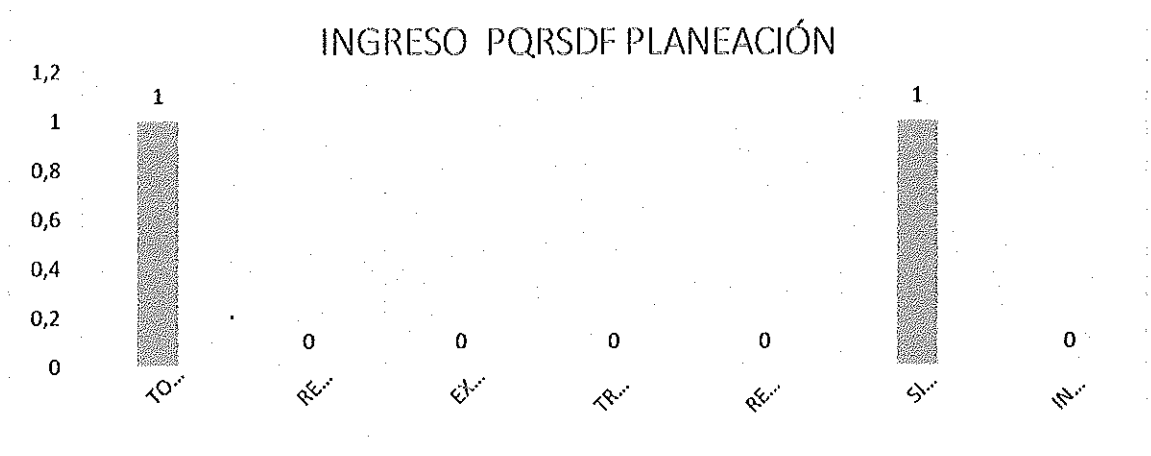


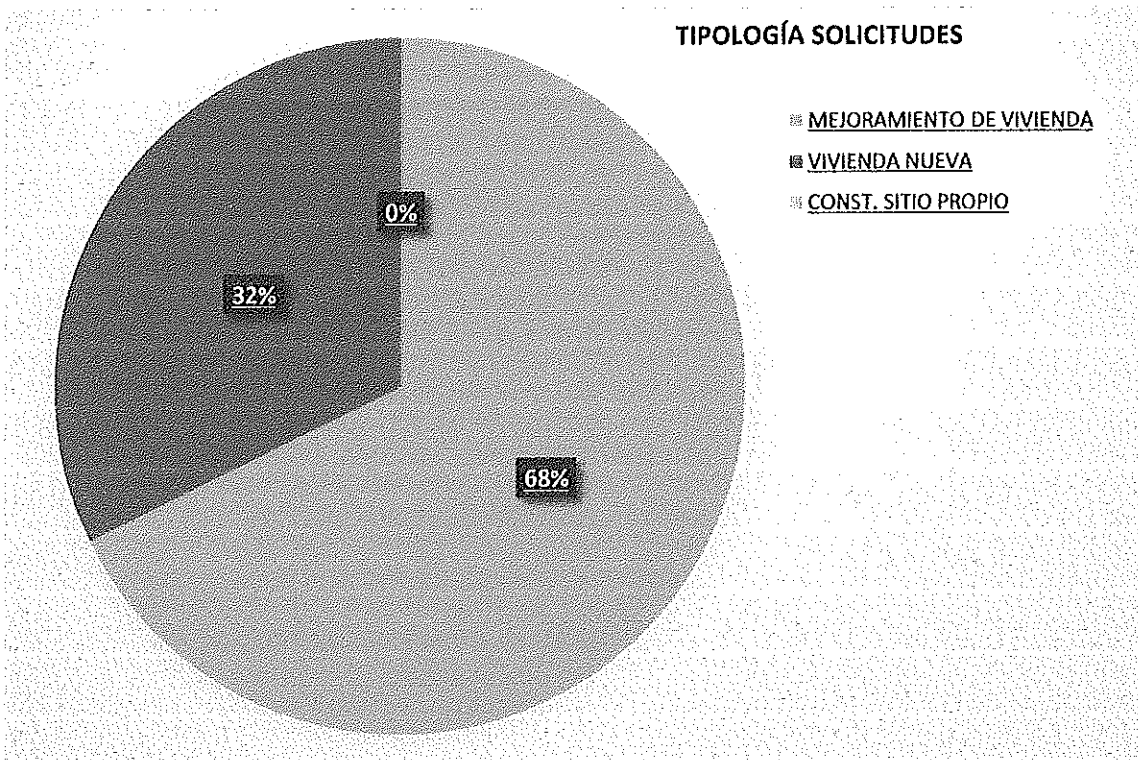
TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 1 solicitud, 1 Petición, 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Petición, y pendientes sin respuesta 1 petición, y 0 Informativa para el mes de Enero del 2025 como lo muestra según gráfico.





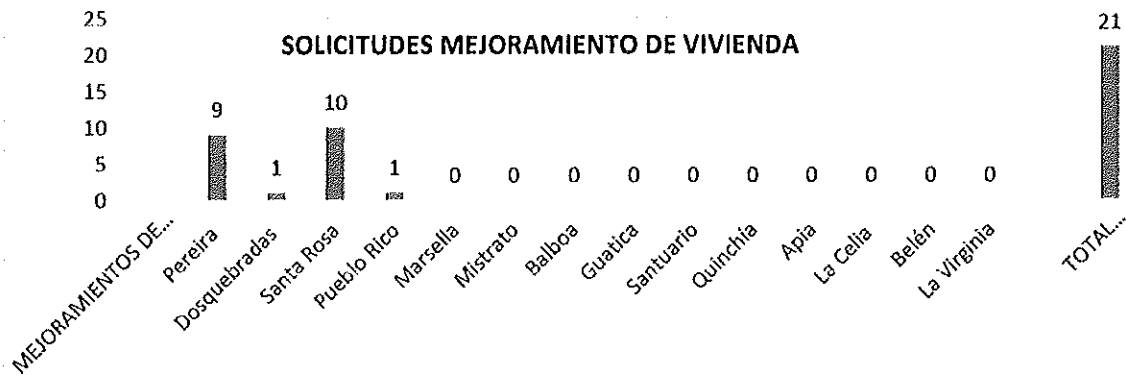
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, y Pueblo Rico.

SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- 9, Dosquebradas 1, Santa Rosa 10, y Pueblo Rico- 1.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 5, Dosquebradas 5, y Pueblo Rico- 0.



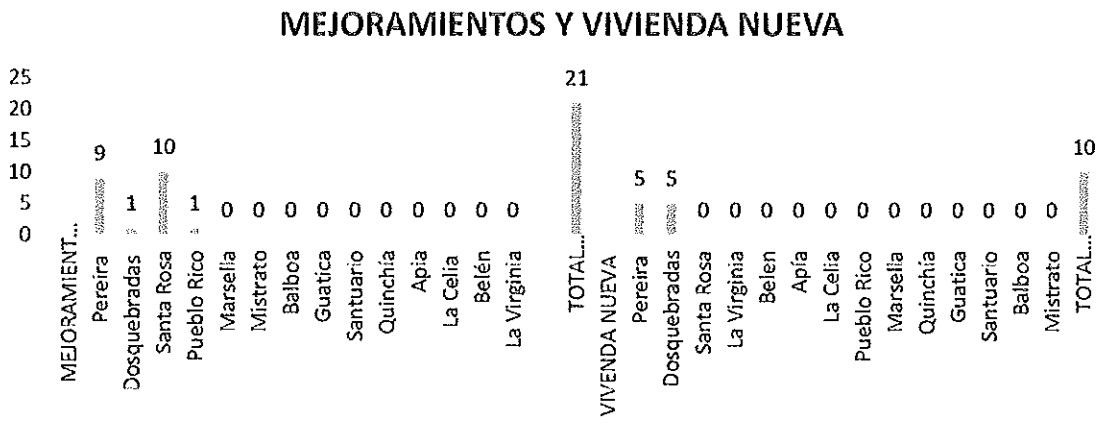
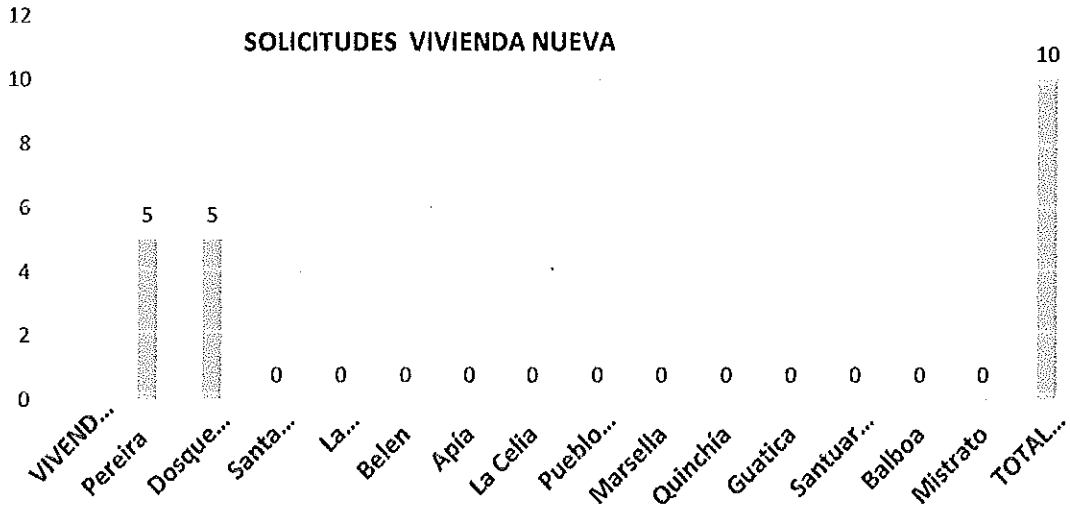
INFORMES PQRSDF





VERSIÓN: 01

CODIGO: GG-FOR-112

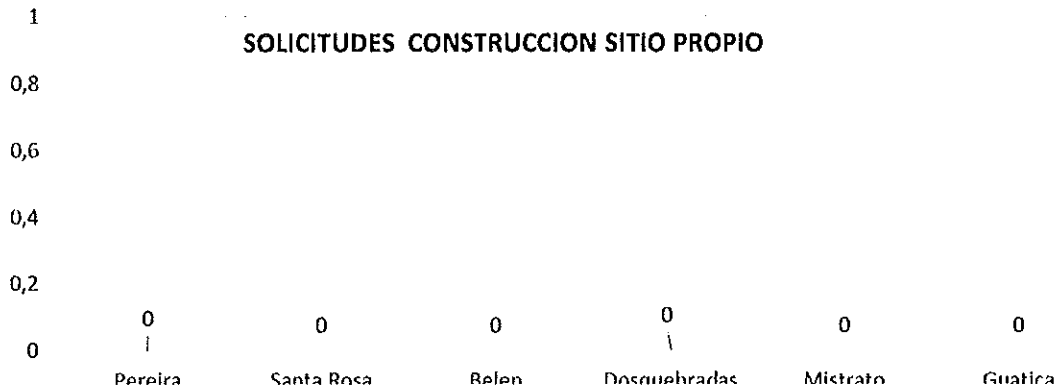
FECHA: 10 / 2020



 <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Planeación de Pereira</p> <p>VERSIÓN: 01</p>	<p align="center">INFORMES PQRSDF</p> <p align="center">CODIGO: GG-FOR- H2</p>	 <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p> <p>FECHA: 10 / 2020</p>
---	---	---

SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

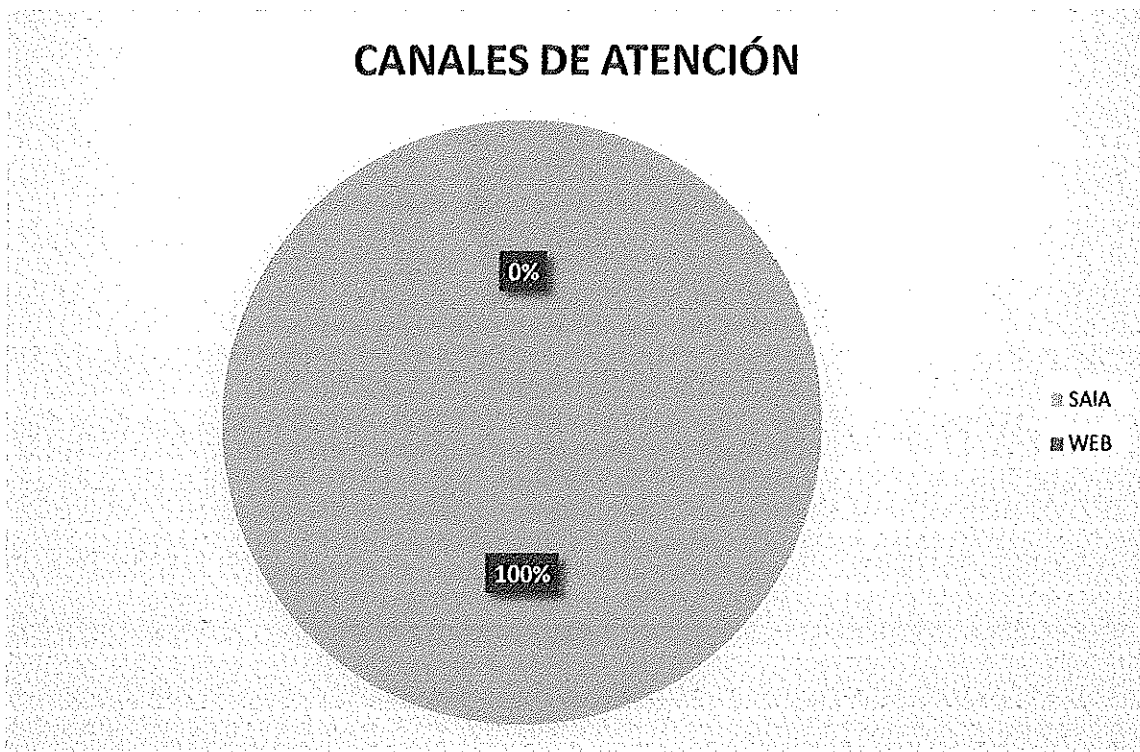
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes **0** solicitudes del Municipio de Pereira **0**, Santa Rosa-**0**, y Dosquebradas **-0** y Pueblo Rico-**0**.





CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **61** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **0** y por SAIA **61**.

Para el mes de Enero de 2025 quedaron pendientes -23 se le dio respuesta a 1- Peticiones y quedaron 23- pendientes por respuesta.



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

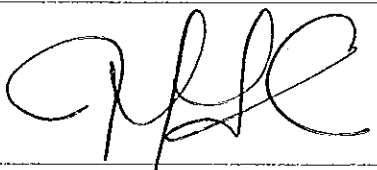

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES ENERO 2025

RADICADO	NOMBRE	TIPO
513	VICTOR HUGO LIBREROS HURTADO	PETICION
511	MARTHA ELENA MARTINEZ HURTADO	PETICION
510	LUISA FERNANDA PUERTA MARTINEZ	PETICION
509	SORLEY DE JESUS GRAJALES CIRO	PETICION
508	FRANCISCO EMILIO ALVAREZ	PETICION
507	BLANCA NUBIA HERNANDEZ	PETICION
506	GLORIA YANET CARDONA MARIN	PETICION
505	YOLANDA ARIAS LONDOÑO	PETICION
504	LUIS EDUARDO ZAPATA BARRERO	PETICION
502	PATRICIA AGUDELO TORO	PETICION
501	MARIA MALLENY MONTOYA GIL	PETICION
499	JOHAN SEBASTIAN VILLALBA HERNANDEZ	PETICION
498	CONTRALORIA GENERAL DEL RISARALDA	PETICION
497	ELIANA ECHEVERRI VALENCIA	PETICION
496	MARIA DOLORES NEIRA CASTAÑO	PETICION
495	ROBERTULIO TORRES	PETICION
493	JUAN SEBASTIÁN ROJAS MARTINEZ	PETICION
492	MARIA ORFA MAYA OSORIO	PETICION
488	JEFFRY BETANCURTH	PETICION
486	OMAR LEONARDO CANDELO CARDENAS	PETICION
483	MARIA NELCY CARVAJAL	PETICION
482	JUZGADO PROMISCOU MUNICIPAL DE APIA	PETICION
478	PAOLA ANDREA BUITRAGO GONZALEZ	PETICION

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		6
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		25
TOTAL: SOLICITUDES		31

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA		0
PQRD SIN RESPUESTA		23
PQRD DUPLICADA		0
TOTAL: PQRD		23

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

<p>Elaboró</p>  <p>MARTHA LUCÍA CALVO VELASQUEZ Secretaría Ejecutiva de Gerencia</p>	<p>Aprobó</p>  <p>CARLOS AUGUSTO HINCAPIÉ FRANCO Director Administrativo y Financiero</p>
--	--