


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

INFORME NOVIEMBRE 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

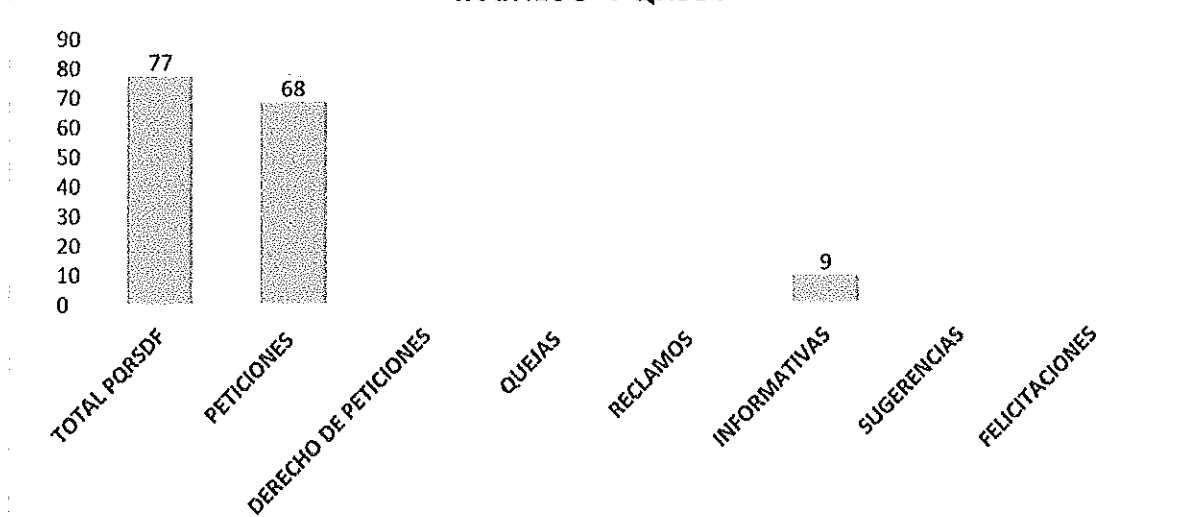
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Noviembre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

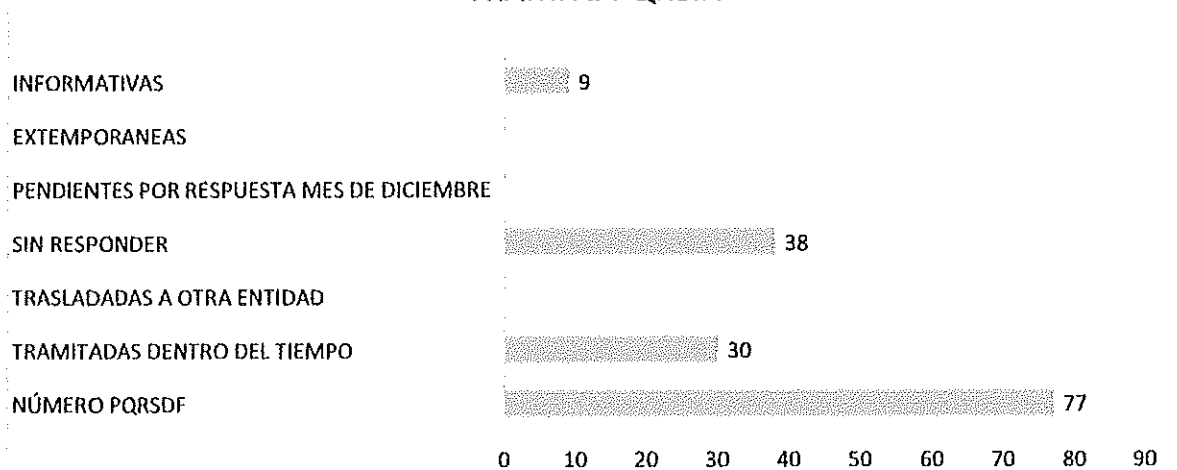
ESTADISTICA MES DE NOVIEMBRE - 2024 PQRDFS

Durante el mes de Noviembre de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 77 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 68 Derechos de Petición 0 Reclamos 0 Informativas 9, Quejas 0, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Noviembre de 2024.



INGRESO PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 30 solicitudes; 30- Peticiones , 0 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias, sin responder

	INFORMES PQRDSF	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO: GG-FOR-112	FECHA: 10 / 2020

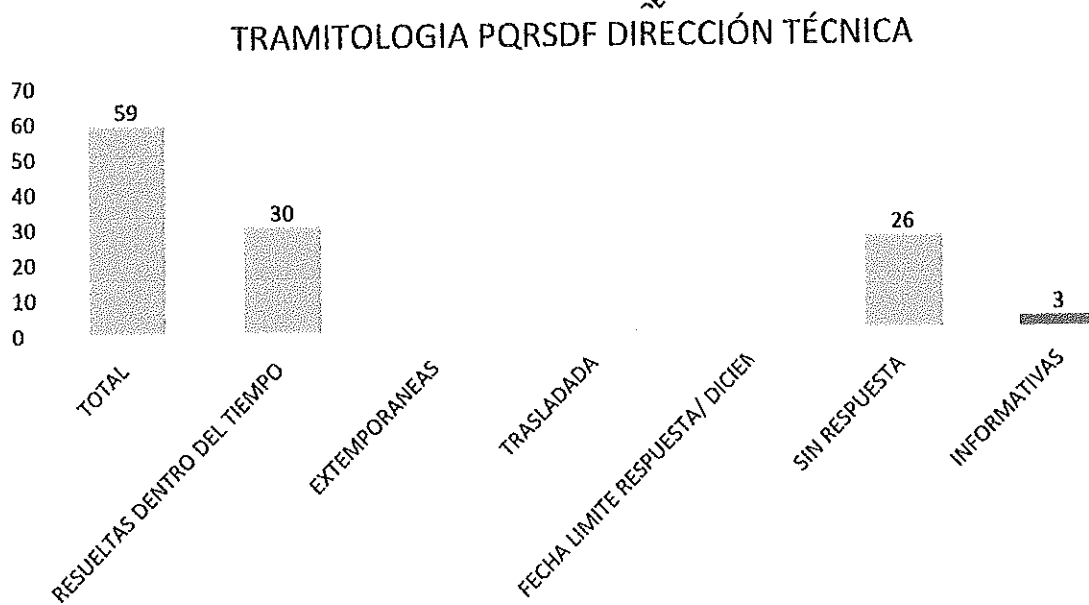
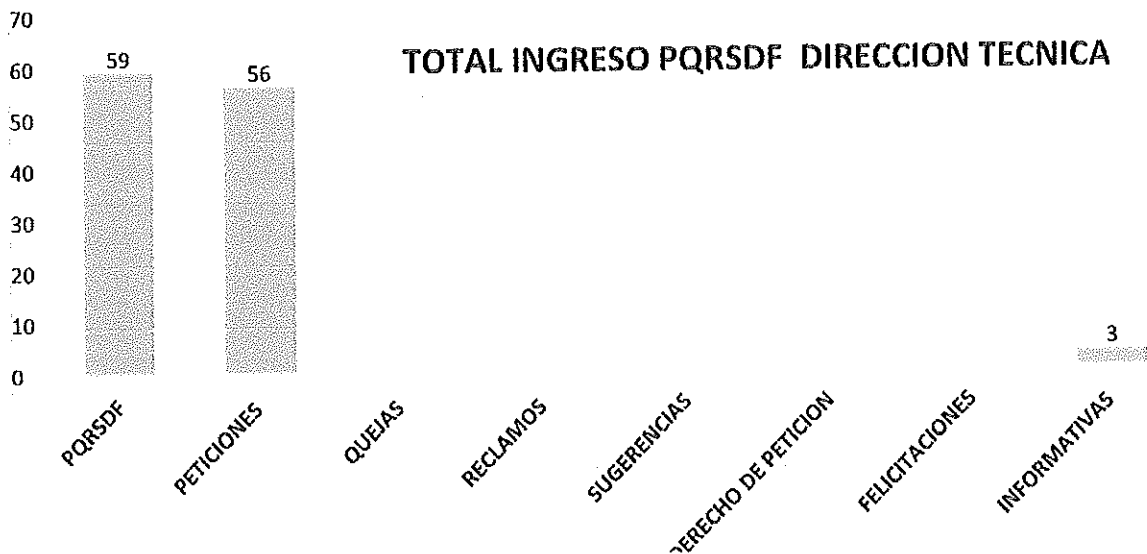
quedaron **38**, de las cuales fueron **38** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **9** Informativas, quedaron pendientes para Diciembre de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **46** vivienda nueva **7**, y construcción en sitio propio **1** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo.

Con el fin de revisar la Oportunidad de respuesta, se clasifico las 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 **59** Solicitudes, **56** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **3** Informativas como lo muestra según gráfico.

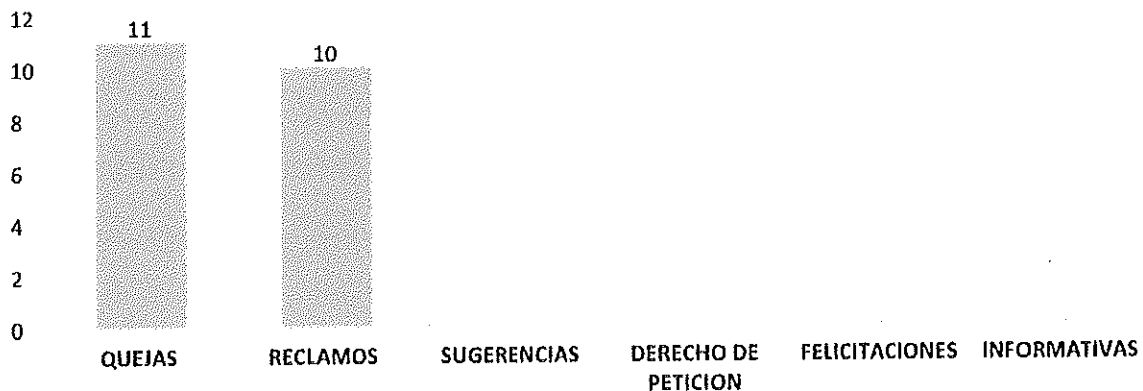
Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **30** solicitudes, **30** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativa, quedando pendientes sin responder **26** solicitudes, que son **26** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Diciembre de 2024, y **3** Informativas.



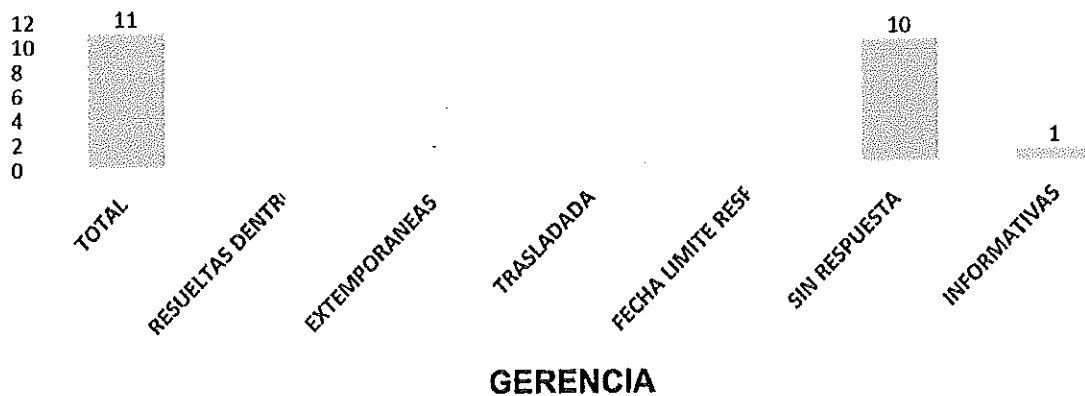
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **11** Solicitudes, **10** 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 **10** solicitudes, **10** peticiones, **0** Derechos de Petición, **1** Informativa, pendientes de respuesta en Diciembre de 2024 como lo muestra según gráfico

TOTAL INGRESO PQRDS JURÍDICA

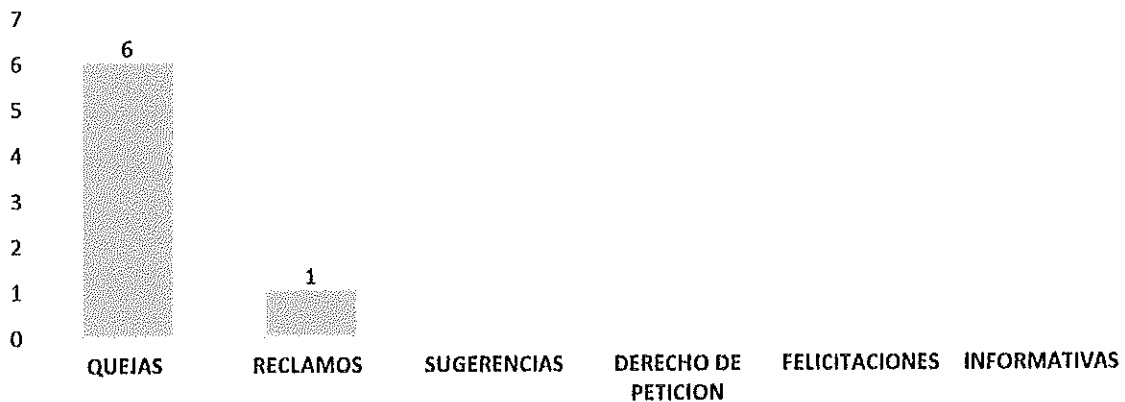


TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA

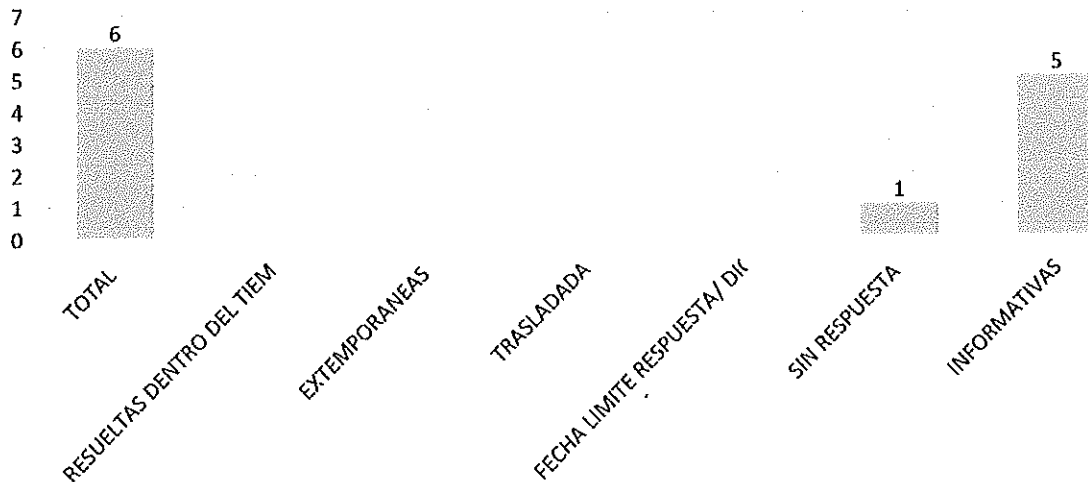


El área de Gerencia Ingreso **6** Solicitudes, **1** petición **0** Derecho de Petición y **5**- Informativas, las cuales fueron resueltas **0** Petición, **0** Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Diciembre de 2024, sin respuesta **1** petición, **0** Derecho de Petición, y **5** Informativas como lo muestra según gráfico.



TOTAL INGRESO PQRSDF GERENCIA



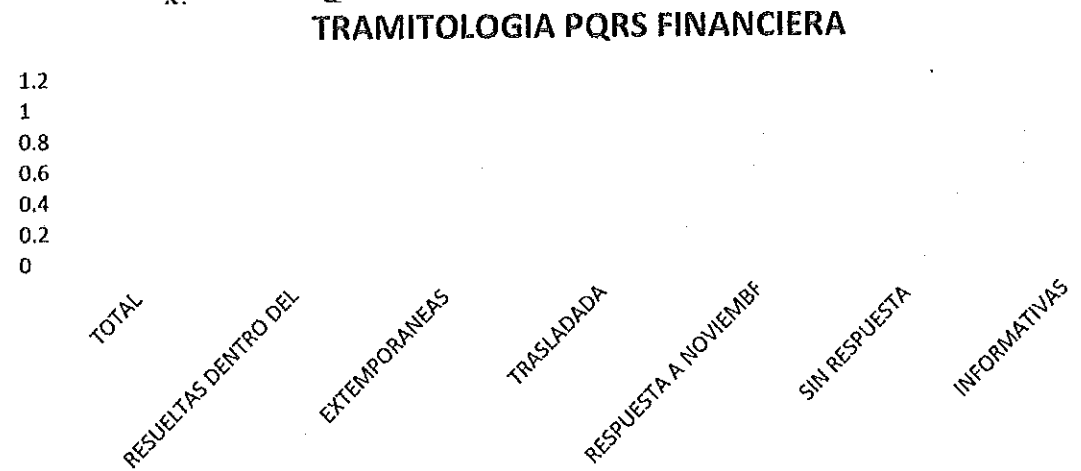
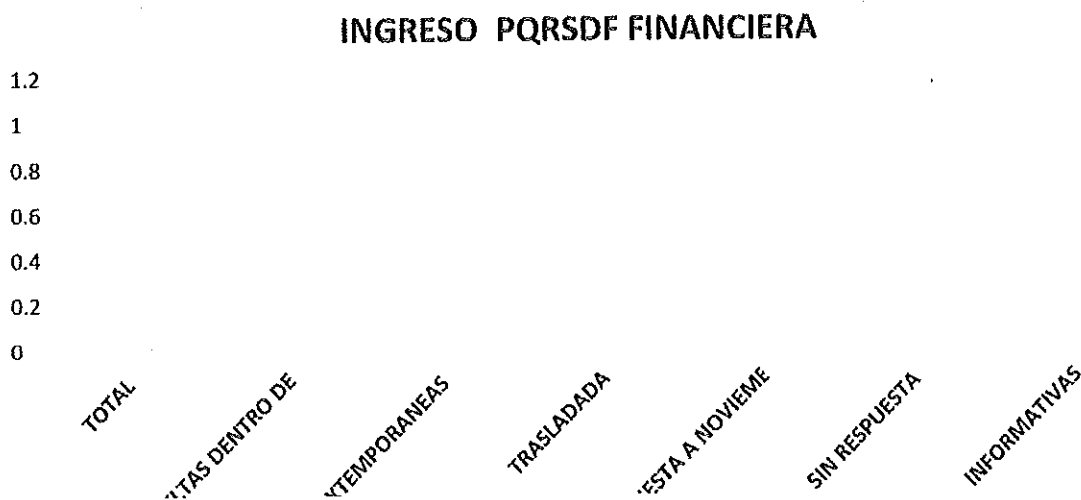
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



DIRECCIÓN FINANCIERA

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

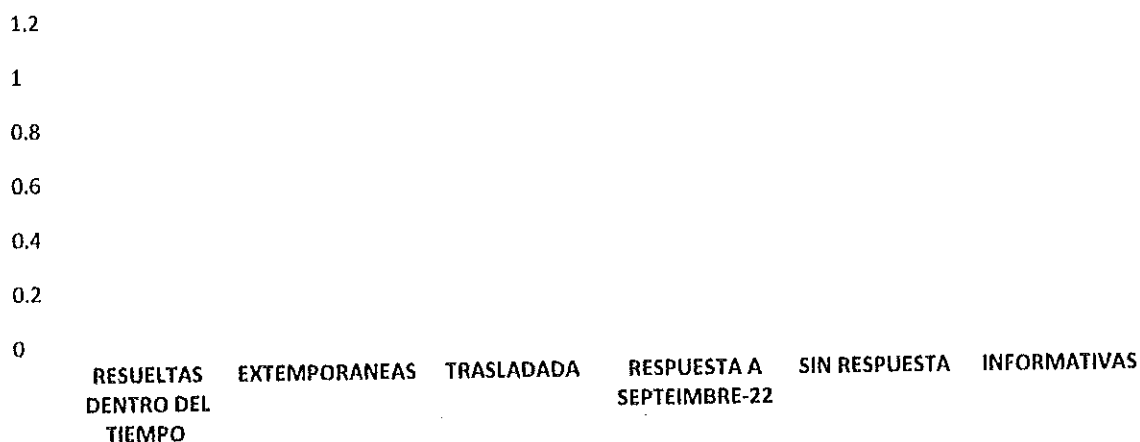
El área de la Dirección Financiera; recibió 0 solicitudes, 0 Peticion, y 0 Informativas, resueltas dentro del tiempo, 0 Peticion, pendientes de respuesta para Diciembre de 2024, sin responder 0 petición ,0 informativas como lo muestra el gráfico.



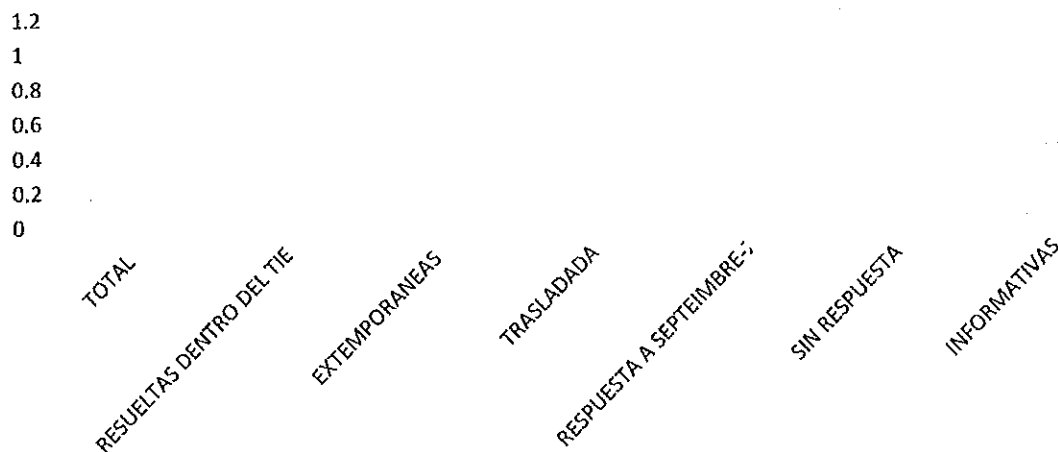
CONTROL INTERNO

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 Diciembre de 2024, como lo muestra el gráfico..

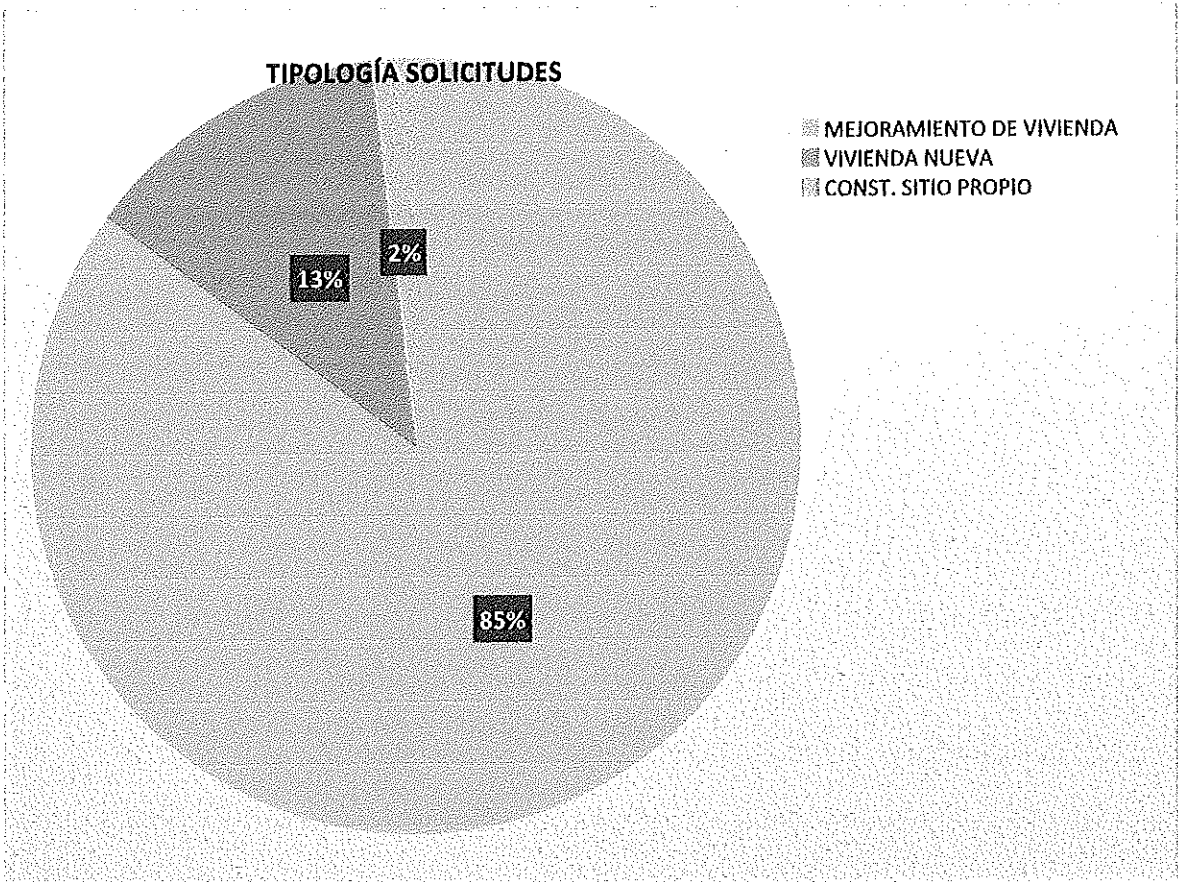
INGRESO PQRSDF CONTROL INTERNO



TRAMITOLOGIA PQRS CONTROL INTERNO



PLANEACIÓN



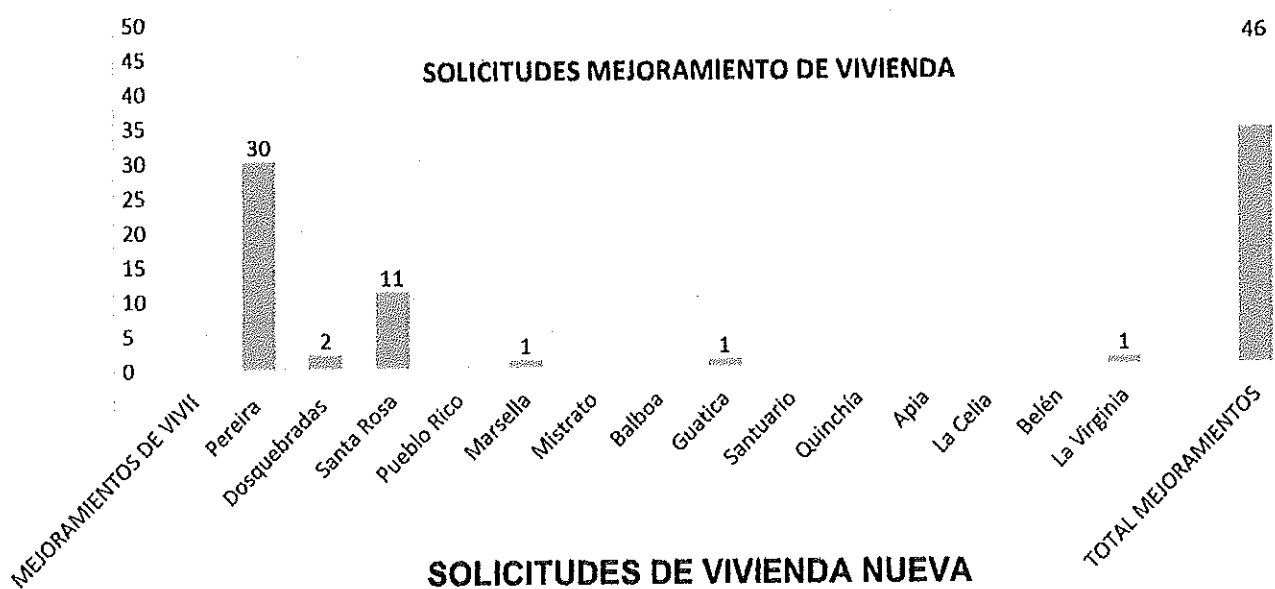
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, Guatica, Marsella y la Virginia.

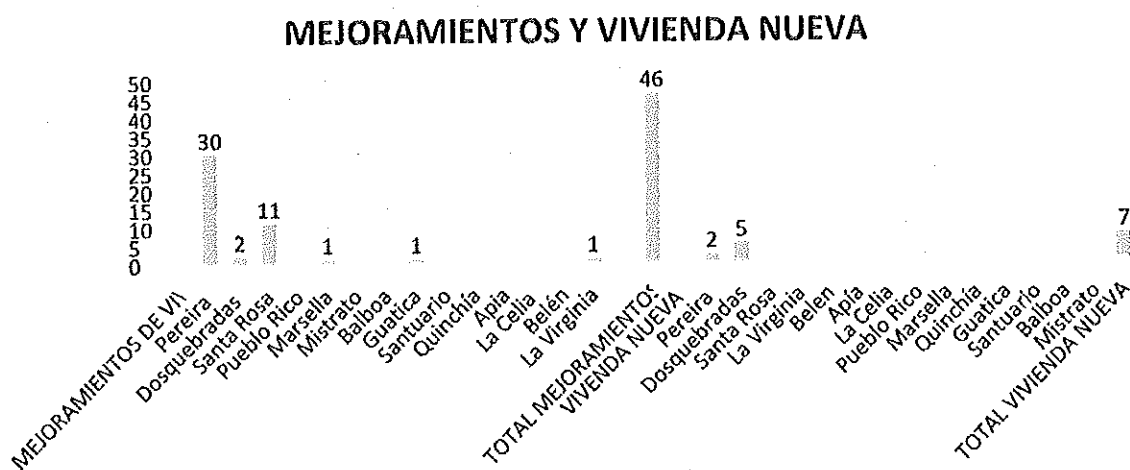
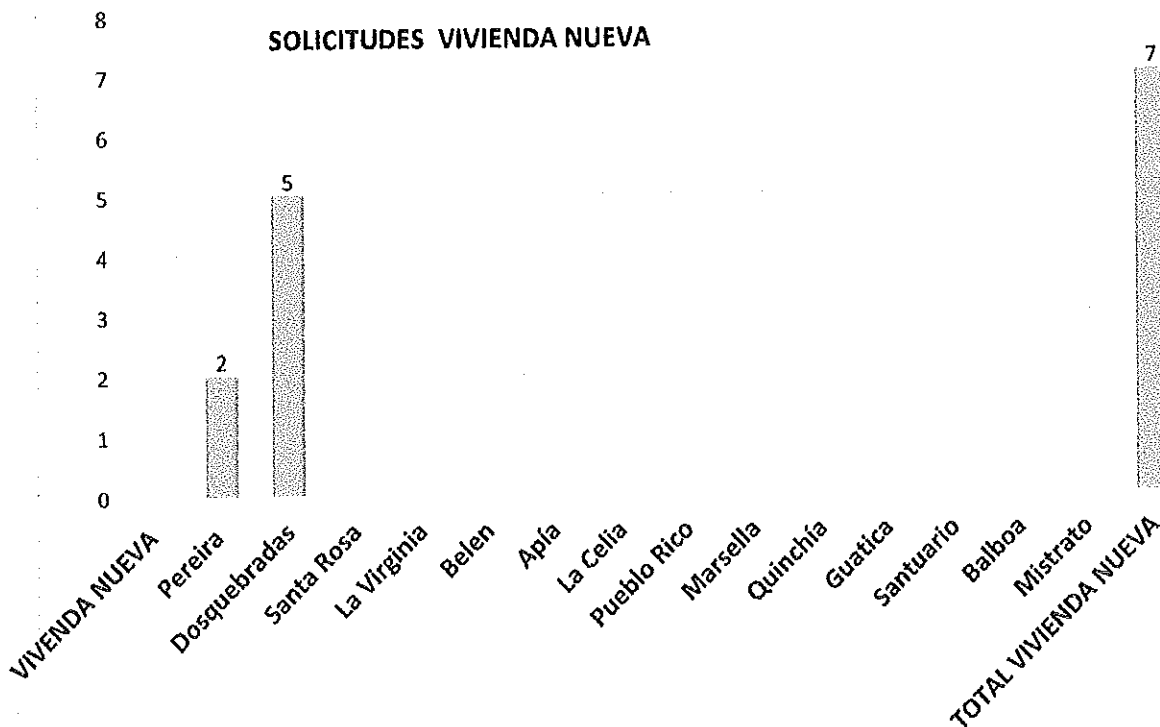
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-30, Dosquebradas 2, Santa Rosa 11, Guatica-1, Marsella - 1 la Virginia- 1.





SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

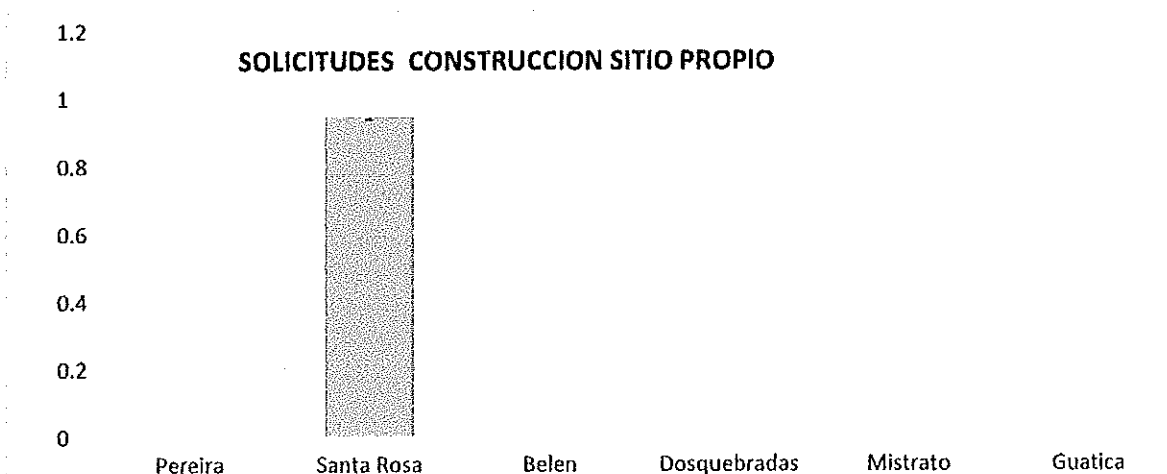
Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira 2, Dosquebradas 5, y la Virginia- 0.



SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

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



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

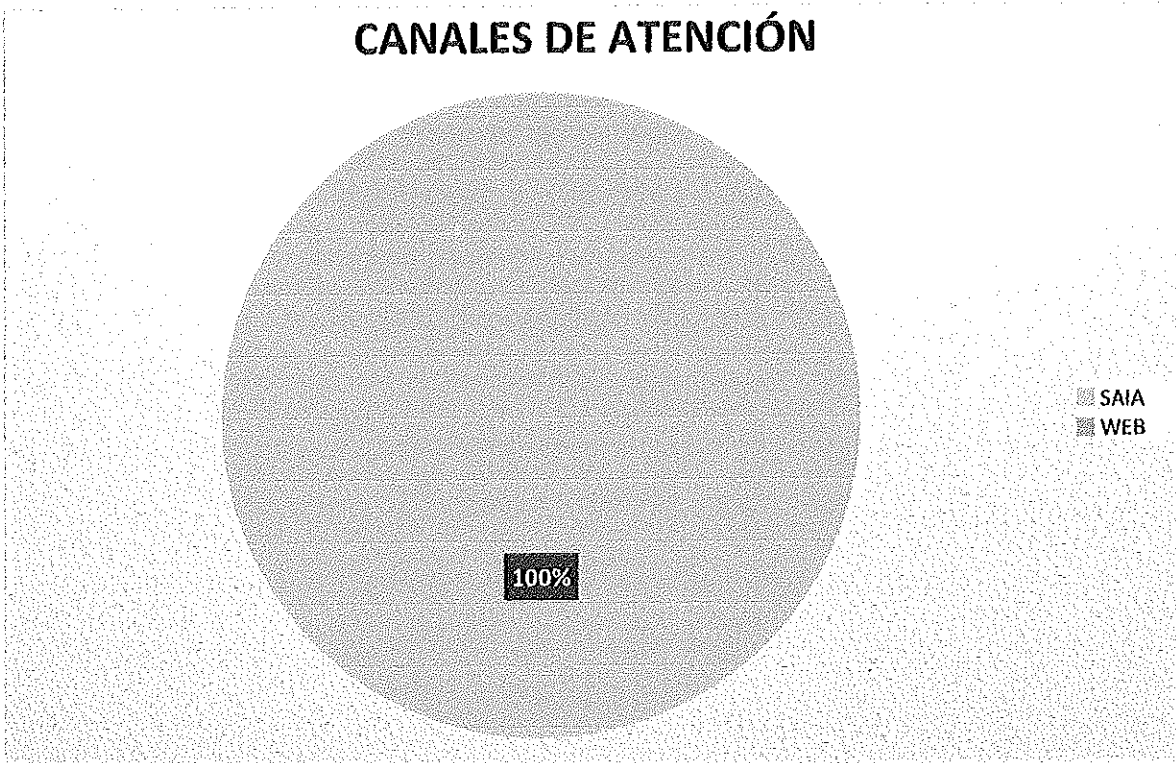


CANALES DE ATENCIÓN



Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **77** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **0** y por SAIA **77**.

Para el mes de Noviembre de 2024 quedaron pendientes **-12** se le dio respuesta a **2-** Peticiones y quedaron **10-** pendientes por respuesta.

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





RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DICIEMBRE 2024

 VERSIÓN: 01	INFORMES PQRSDF	 FECHA: 10 / 2020
--------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DICIEMBRE 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	Yullana 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

 <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-112	FECHA: 10 / 2020

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	Yullana 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

**SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y
MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA**


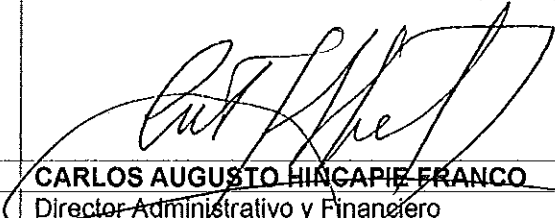
SOLICITUDES CON RESPUESTA	29
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	23
TOTAL: SOLICITUDES	52

 EDUR <small>Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Pereira</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	29
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	23
TOTAL: SOLICITUDES	52

PQRD	
PQRD CON RESPUESTA	1
PQRD SIN RESPUESTA	15
PQRD DUPLICADA	0
TOTAL: PQRD	16

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS	
COMUNICACIONES EXTERNAS-INFORMATIVAS	9
TOTAL COMUNICACIONES	9

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