


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

INFORME MARZO 2025

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

EMPRESA DE DESARROLLO TERRITORIAL URBANO Y RURAL DE RISARALDA EDUR E.I.C.E. 2025

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

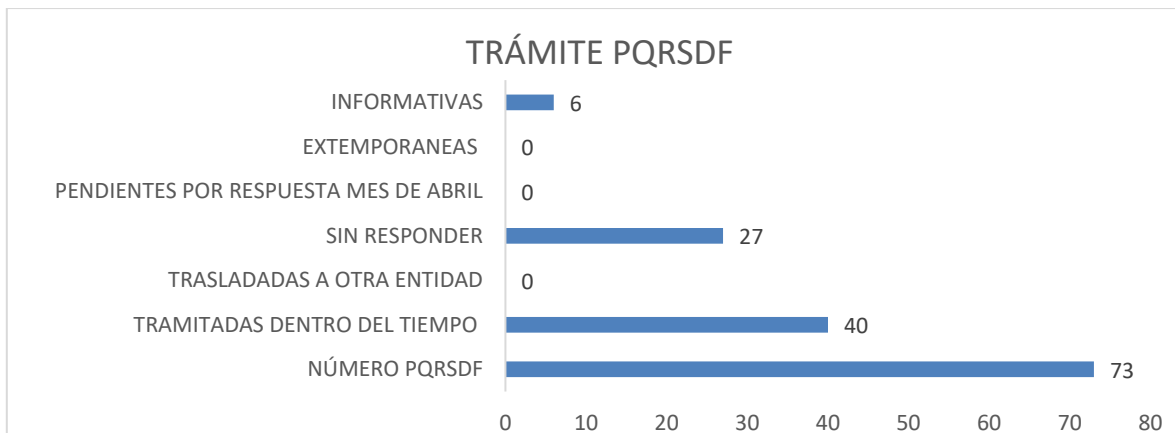
PRESENTACION



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 Marzo de 2025.

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 MARZO – 2025 PQRDFS

Durante el mes de Marzo de 2025, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **73** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **67**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **6**, Quejas **0**, y Felicidades no ingresaron dentro del mes de Marzo de 2025.



 <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>

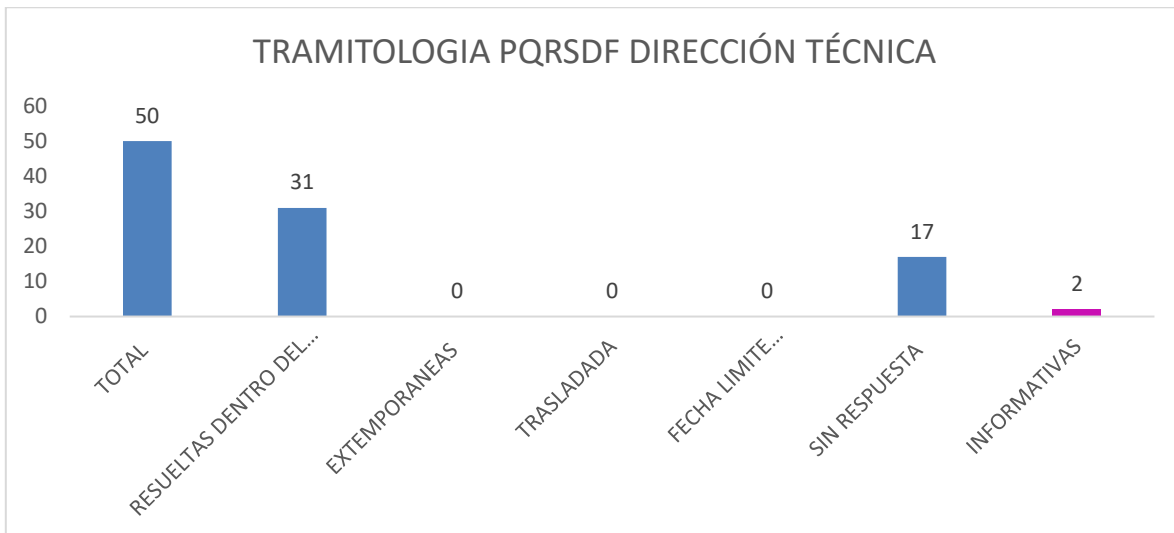
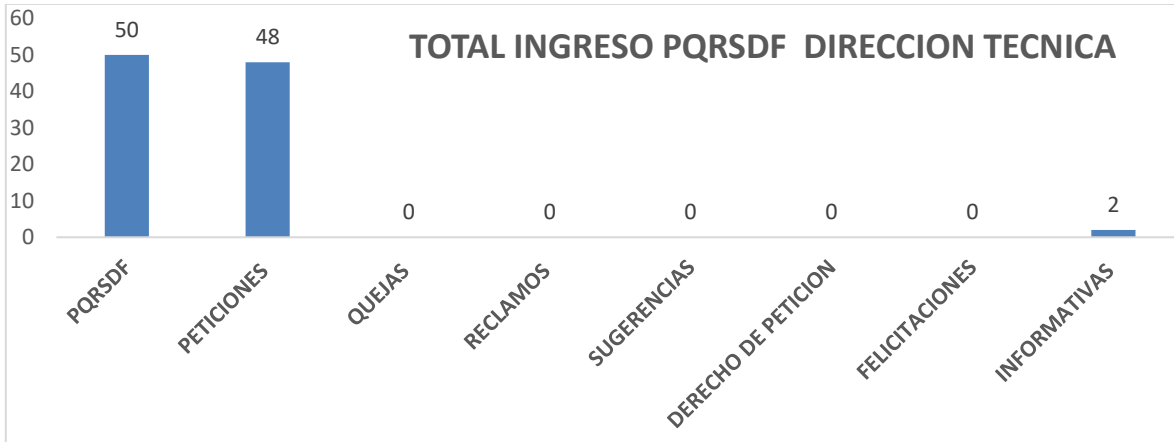
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **40** solicitudes; **40-** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **34**, de las cuales fueron **27** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **6** Informativas, quedaron pendientes para Abril de 2025 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **42** 1 vivienda nueva **2**, y construcción en Sitio Propio **0** 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

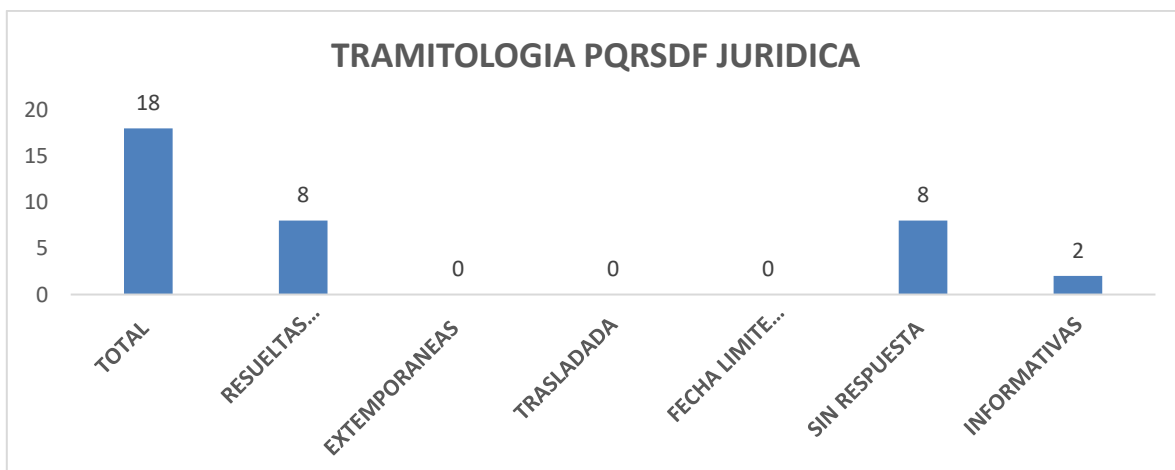
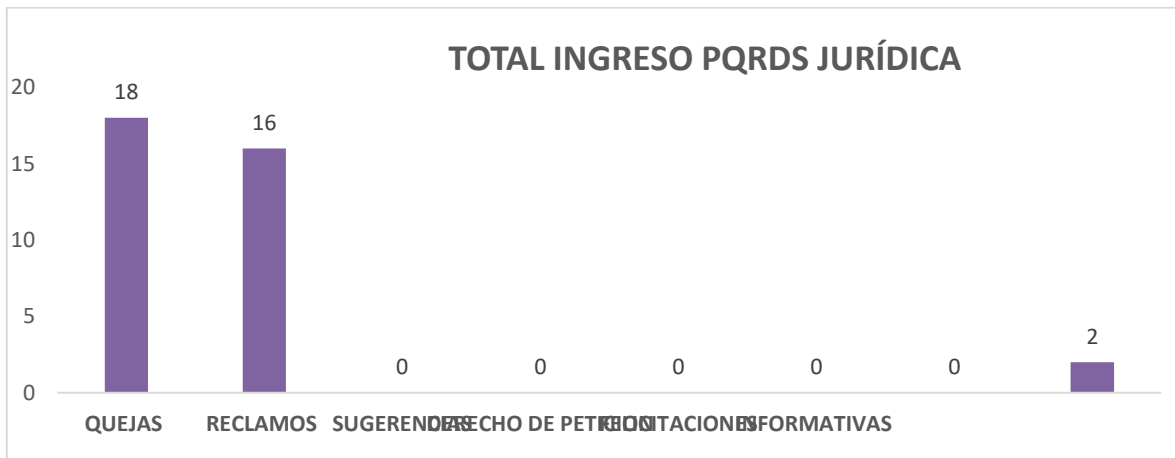
El área de la Dirección Técnica; recibió **50** Solicitudes, **48** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **2** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **31** solicitudes, **31** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **17** solicitudes, que son **17** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Abril de 2025, y **2** Informativas.



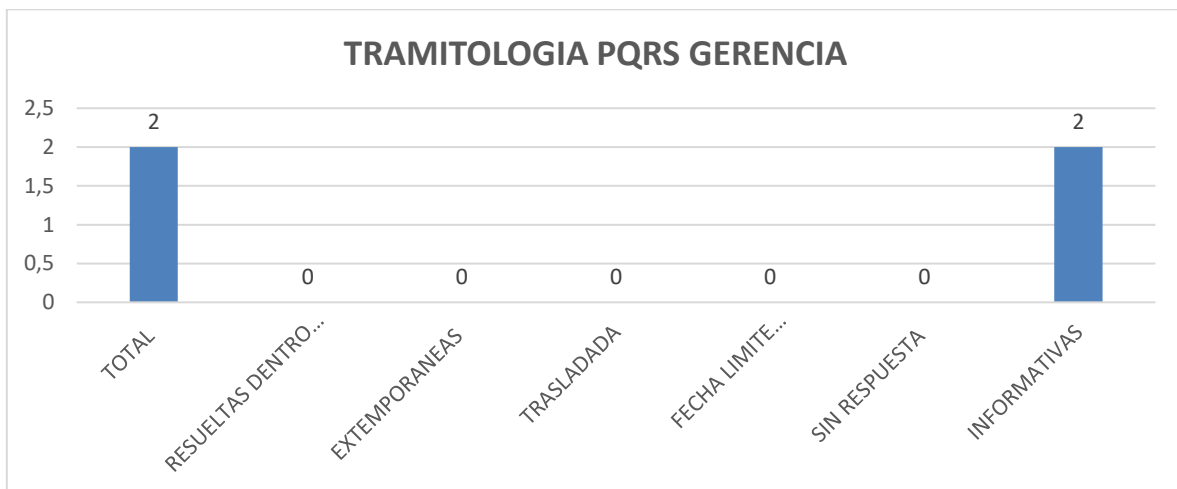
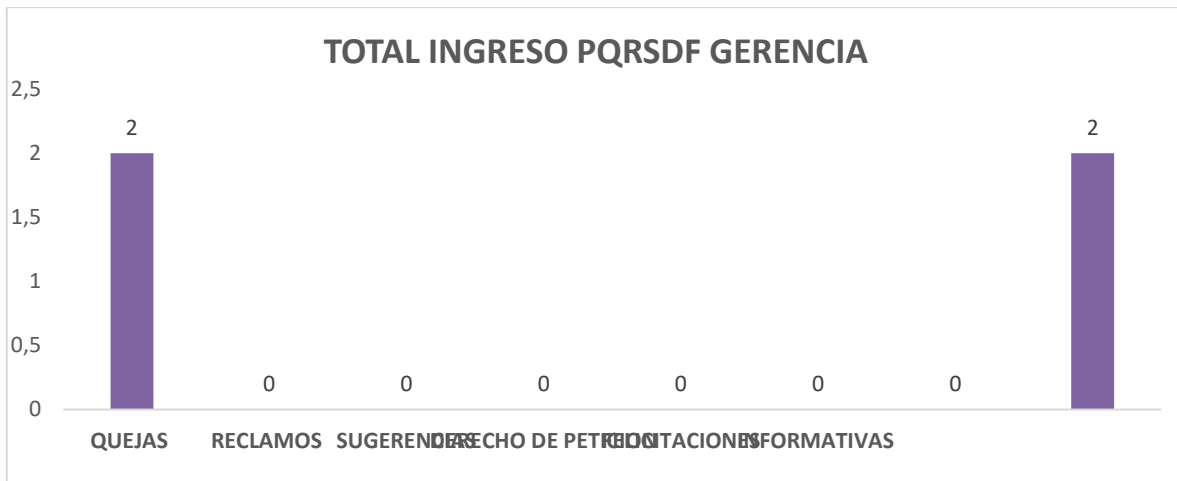
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **18** Solicitudes, **16** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **2** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **8** solicitudes, **8** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **2** Informativa, sin respuesta- quedaron **8** solicitudes, **8** peticiones, **0** Derechos de Petición, **2** Informativas, pendientes de respuesta en Abril de 2025 como lo muestra según gráfico



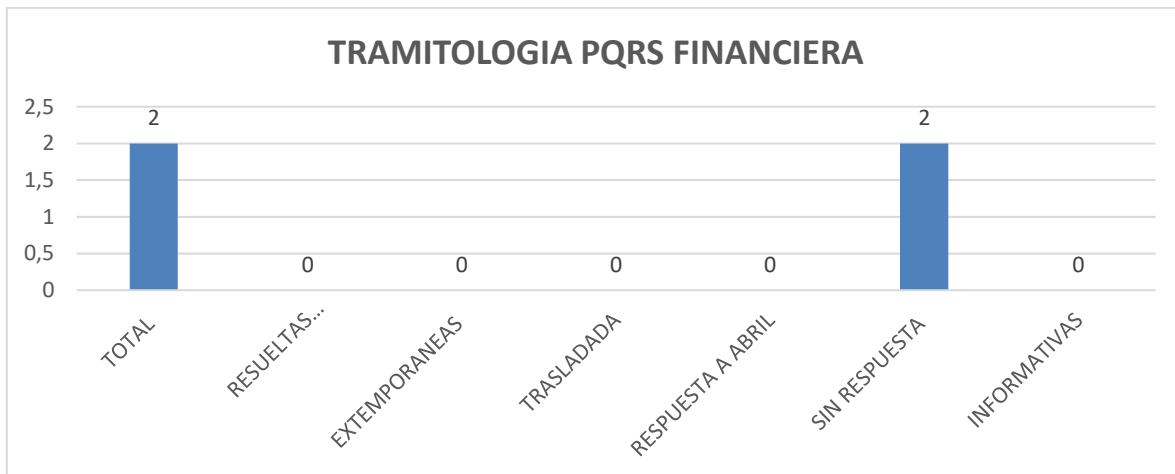
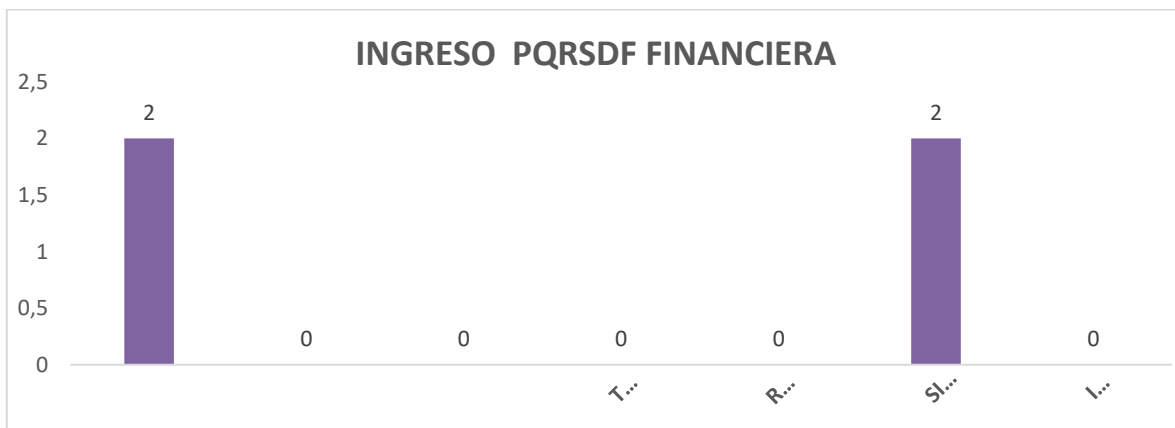
GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso **2** Solicitudes, **0** petición **0** Derecho de Petición y **2**- Informativas, las cuales fueron resueltas **0** Petición, **0** Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Abril de 2025, sin respuesta **0** peticiones, **0** Derecho de Petición, y **2** Informativas como lo muestra según gráfico.



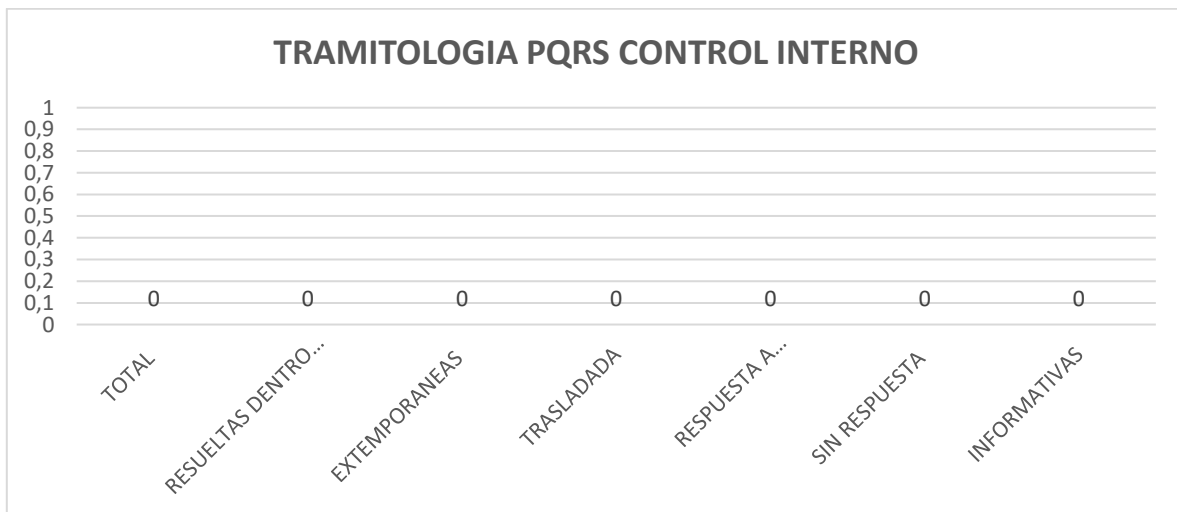
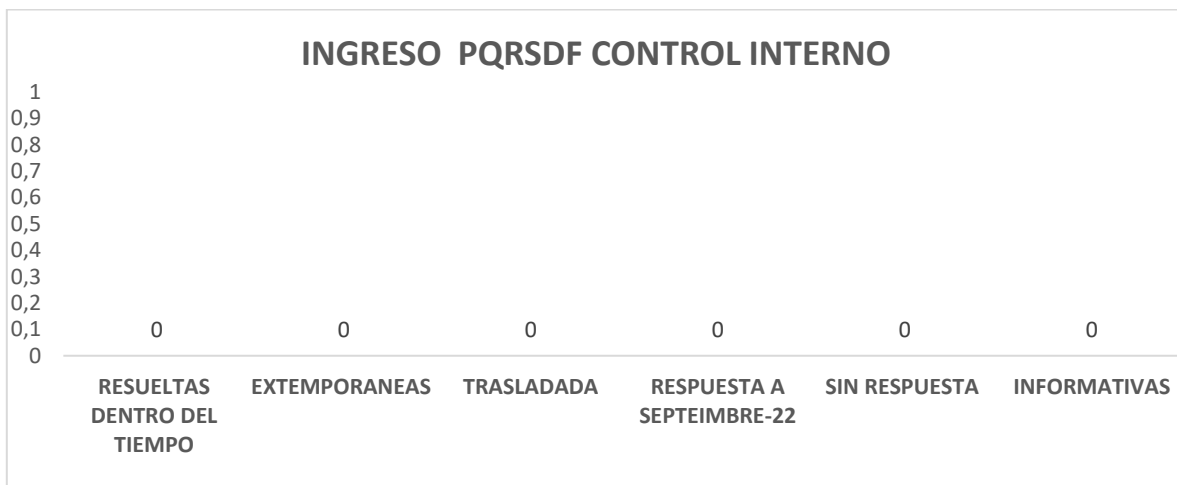
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió **2** solicitudes, **2** Peticiones, y **0** Informativa, resueltas dentro del tiempo, **0** Peticion, pendientes de respuesta para Abril de 2025, sin responder **2** petición ,**0** informativa como lo muestra el gráfico.



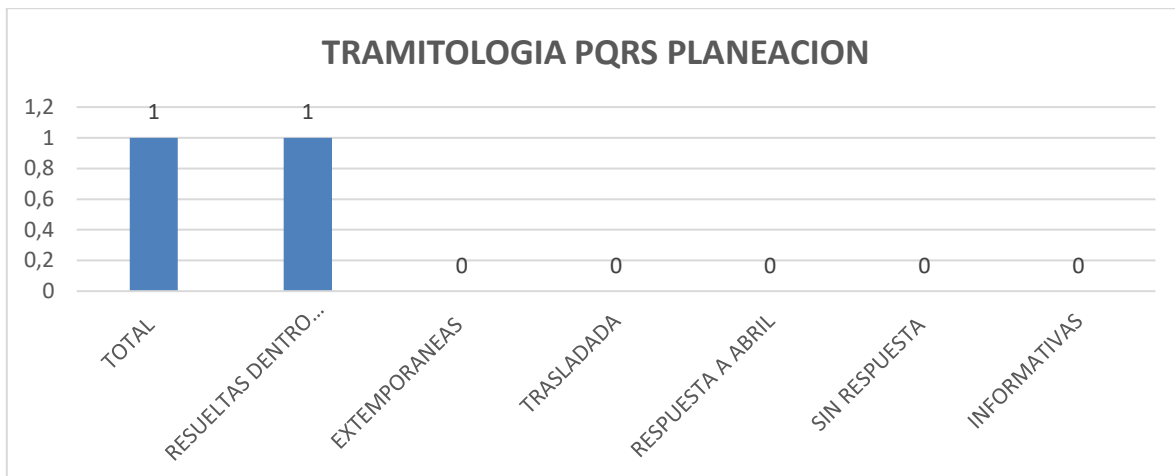
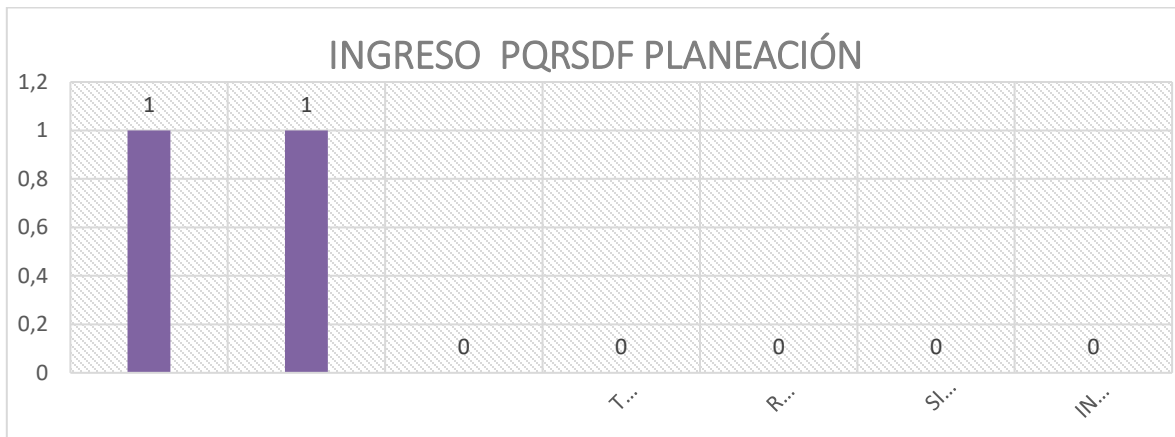
CONTROL INTERNO

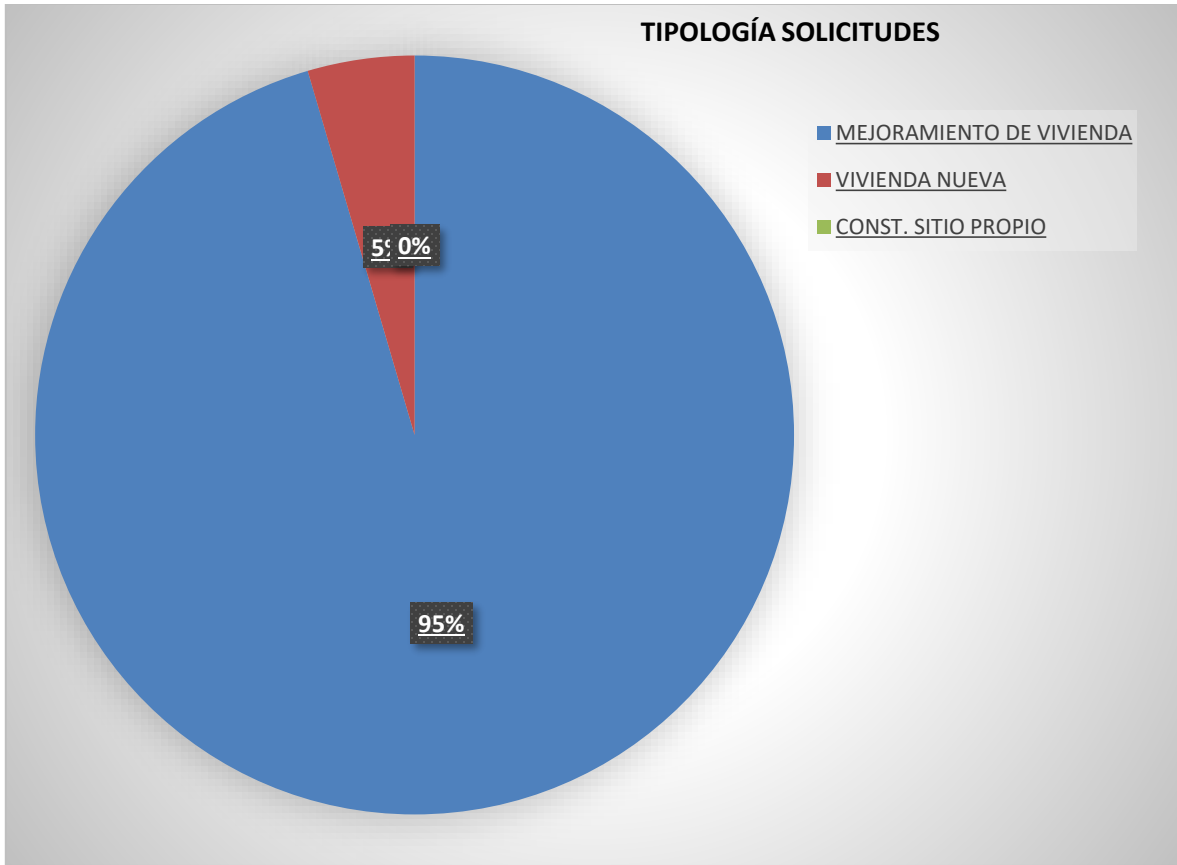
El área de Control Interno recibió **0** solicitud, **0** petición, Resuelta dentro del tiempo **0** Petición, Informativas **0**, sin respuesta **0** petición, **0** informativa para el mes de Abril de 2025, como lo muestra el gráfico..



PLANEACIÓN

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





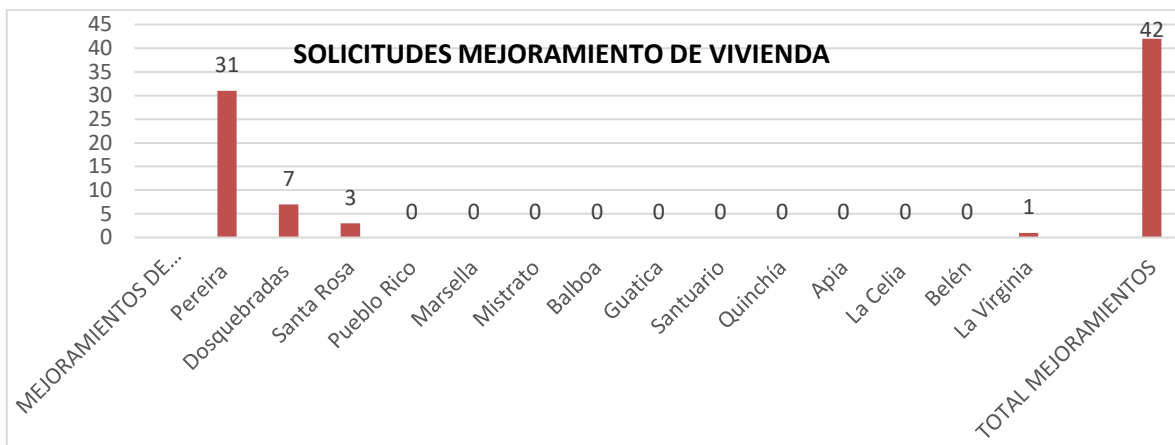
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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, y la Virginia.

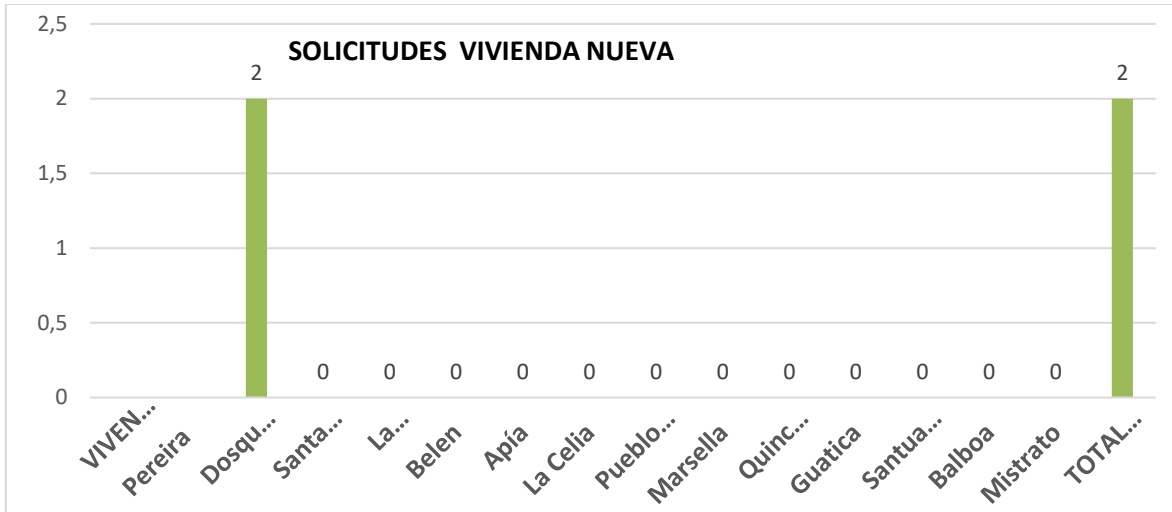
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-**31**, Dosquebradas **7**, Santa Rosa-**3**, y la Virginia -**1**.



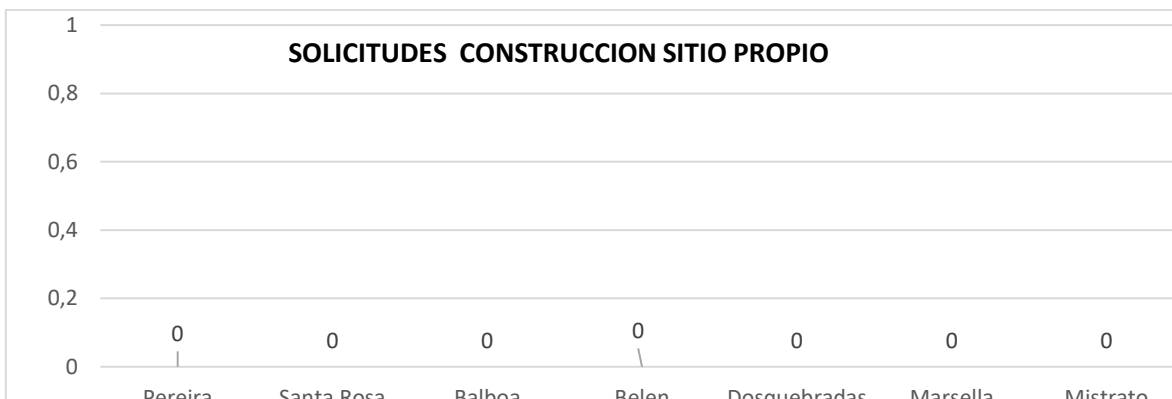
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA



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



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**, Dosquebradas-**0**, y la Virginia-**0**.



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



CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **73** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **2** y por SAIA **71**.

Para el mes de Febrero de 2025 quedaron pendientes **-10** Peticiones, y se le dio respuesta a **5-** Peticiones y quedaron **5-** pendientes por respuesta.

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES ABRIL 2025

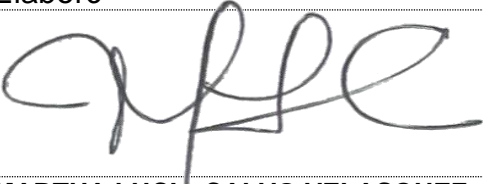
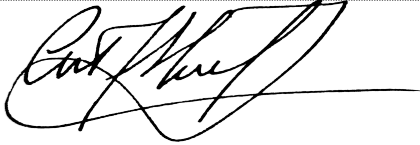
RADICADO	NOMBRE	TIPO
169	DIEGO LEON HOYOS ALZATE	Peticion
166	LUZ MERY GONZALEZ	Peticion
158	LINA PATRICIA HENAO ACEVEDO	Peticion
157	DIANA MARCELA ARIZA URIBE	Peticion
141	MARIA NELLY LONDOÑO LOPEZ	Peticion
133	MARIA ALEJANDRA CASTAÑO GARCIA	Peticion
132	JAIRO DE JESUS VELEZ MUÑOZ	Peticion
127	REINEL LOAIZA JARAMILLO	Peticion
125	ADRIANA YANET TORRES SAAVEDRA	Peticion
124	CARLOS ARTURO RIAÑO ZAMUDIO	Peticion
123	MARCO FIDEL PAREJA GARCIA	Peticion
115	AMADA CAMILO ENCARNACION	Peticion
113	GLORIA PATRICIA GÓMEZ MURILLO	Peticion
108	FRANCISCO JAVIER RIVERA OBANDO	Peticion

 <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

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA	31	31
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	13	13
TOTAL: SOLICITUDES	44	44

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA	9	9
PQRD SIN RESPUESTA	14	14
PQRD ANULADOS	7	7
RESPUESTAS PQRD	30	30

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS	6	6
TOTAL COMUNICACIONES	6	6

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