


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

## **INFORME FEBRERO 2025**

### **PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

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

**2025**

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

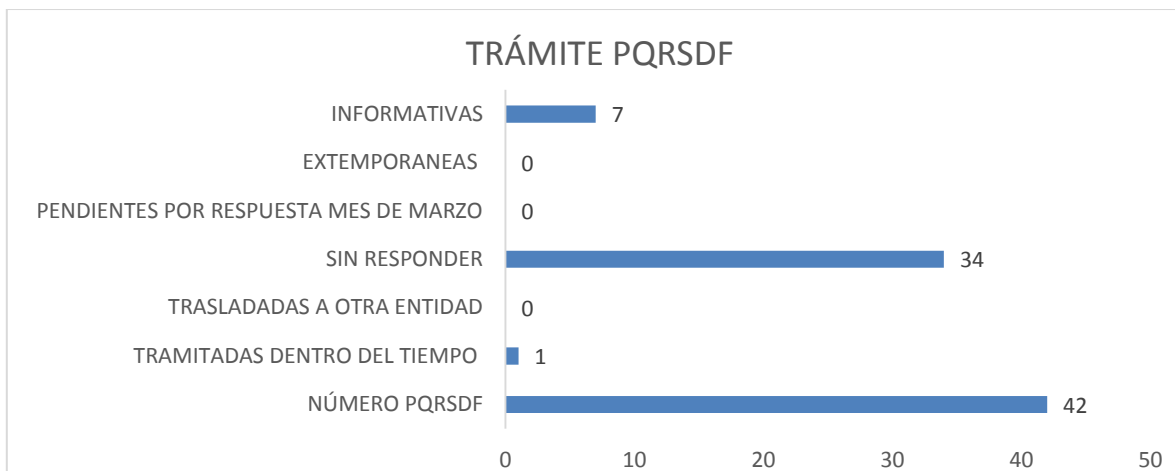
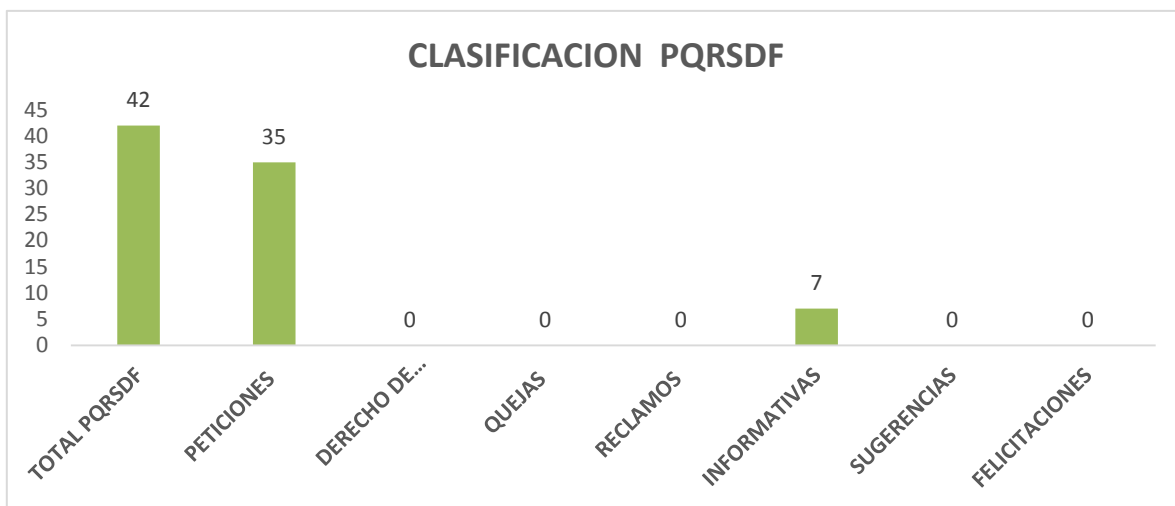
## PRESENTACION



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 28 de Febrero 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 FEBRERO – 2025 PQRDFS

Durante el mes de Febrero de 2025, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **42** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **35**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **7**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Febrero de 2025.



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

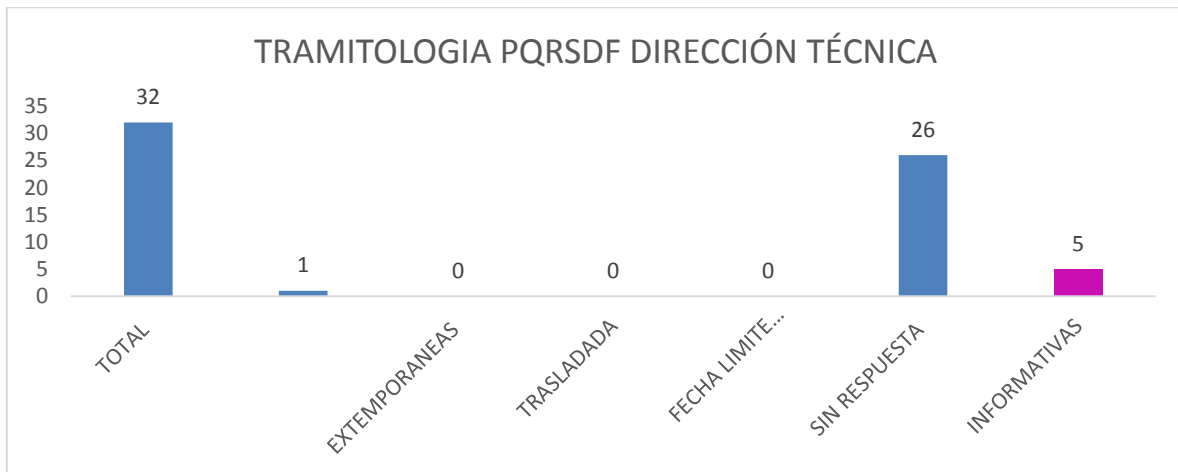
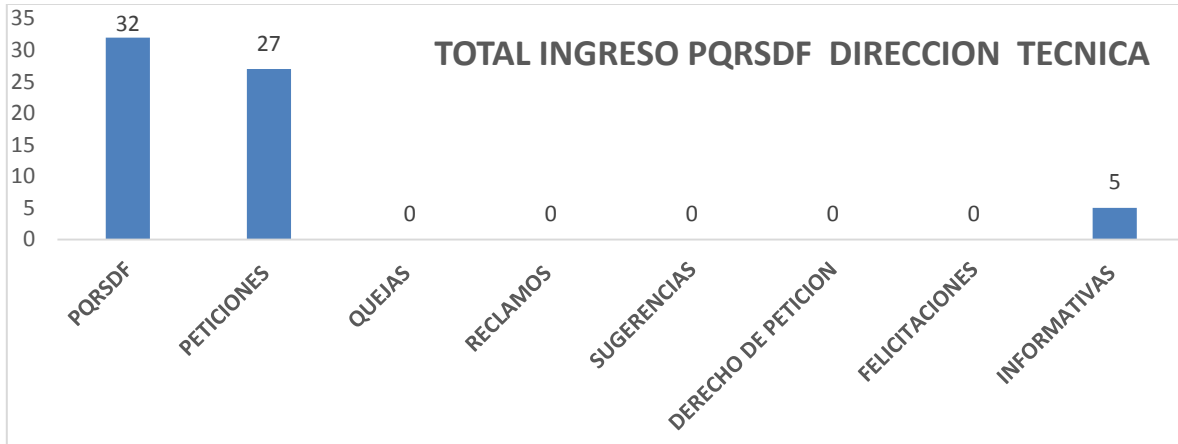
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **1** solicitud; **1**- Peticion, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **34**, de las cuales fueron **34** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **7** Informativas, quedaron pendientes para Marzo de 2025 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **22** 1 vivienda nueva **3**, 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

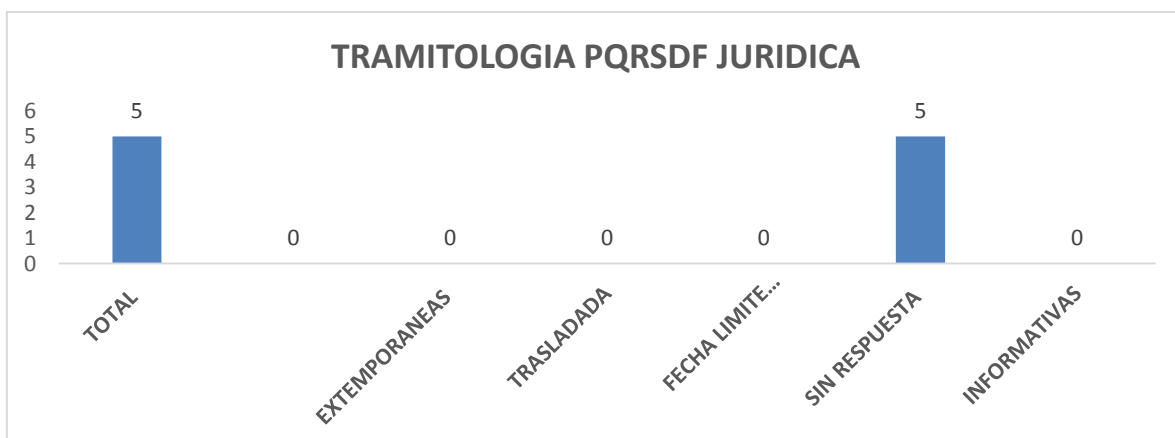
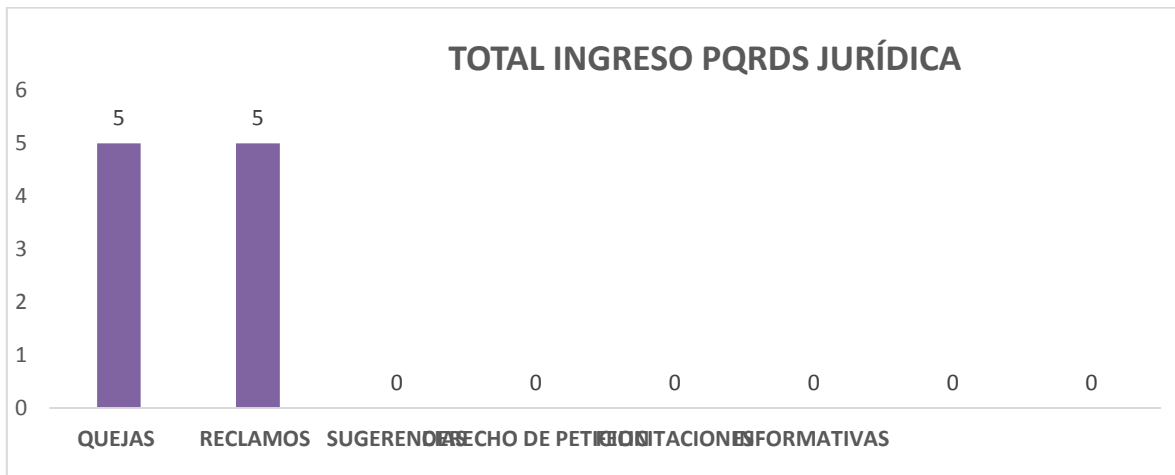
El área de la Dirección Técnica; recibió **32** Solicitudes, **27** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **5** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **1** solicitud, **1** Peticion y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **26** solicitudes, que son **26** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Marzo de 2025, y **5** Informativas.



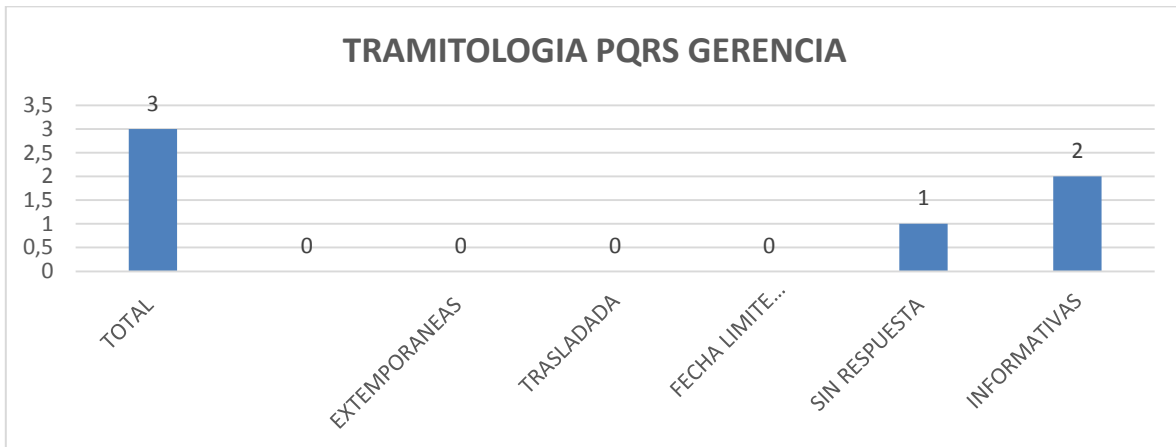
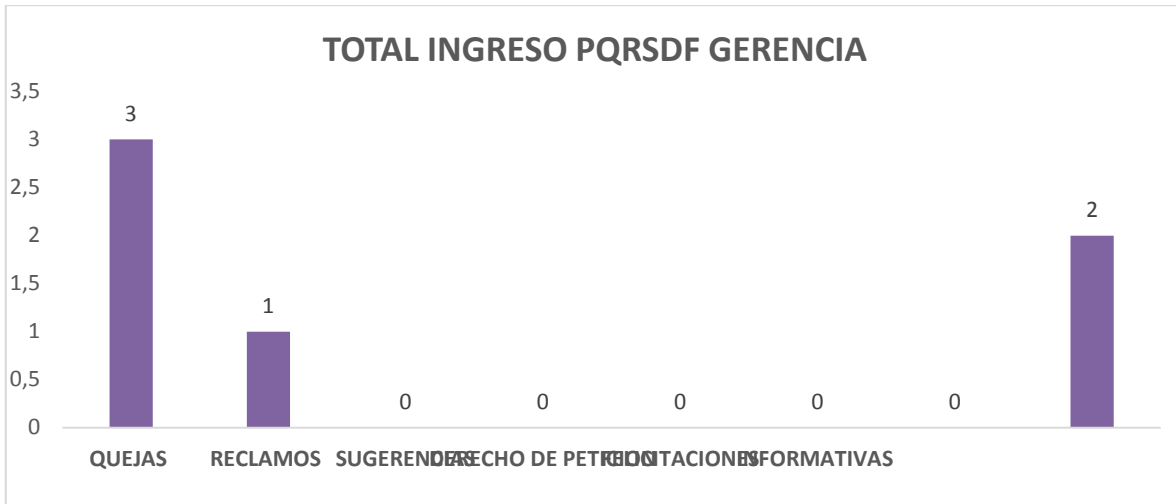
## DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **5** Solicitudes, **5** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativa, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **0** solicitud, **0** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativa, sin respuesta- quedaron **5** solicitudes , **5** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Informativas, pendientes de respuesta en Marzo de 2025 como lo muestra según gráfico



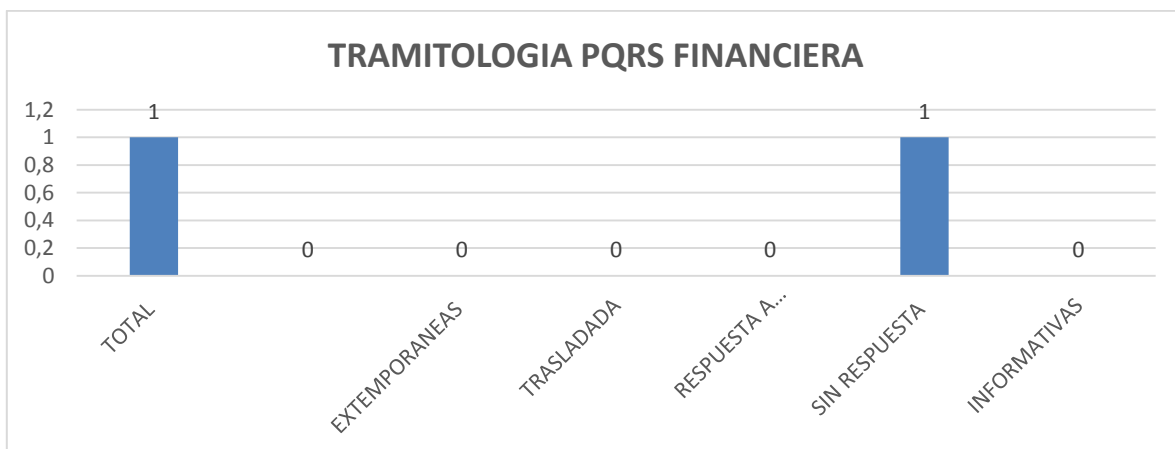
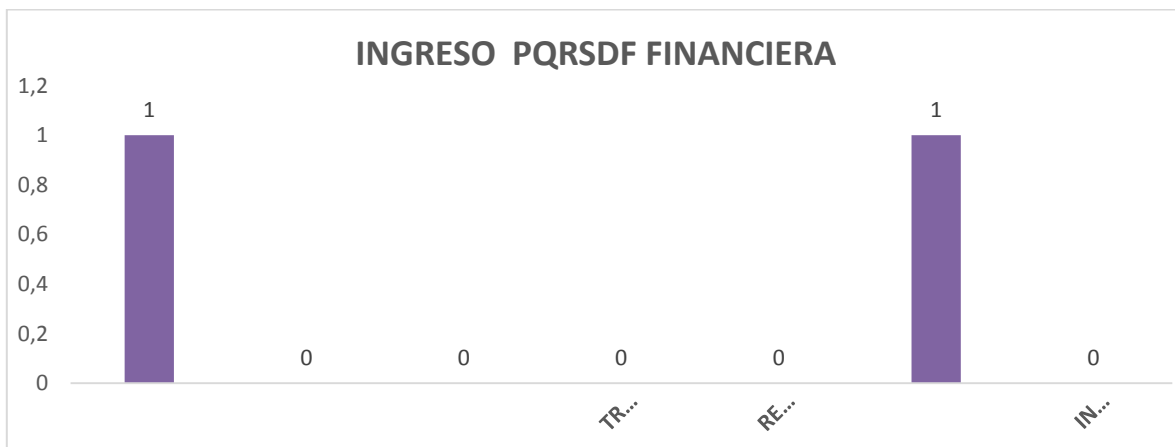
## GERENCIA

El área de Gerencia Ingreso **3** Solicitudes, **1** petición **0** Derecho de Petición y **2**- Informativas, las cuales fueron resueltas **0** Petición, **0** Derecho de Petición, pendientes de respuesta en Marzo de 2025, sin respuesta **1** peticiones, **0** Derecho de Petición, y **2** Informativas como lo muestra según gráfico.



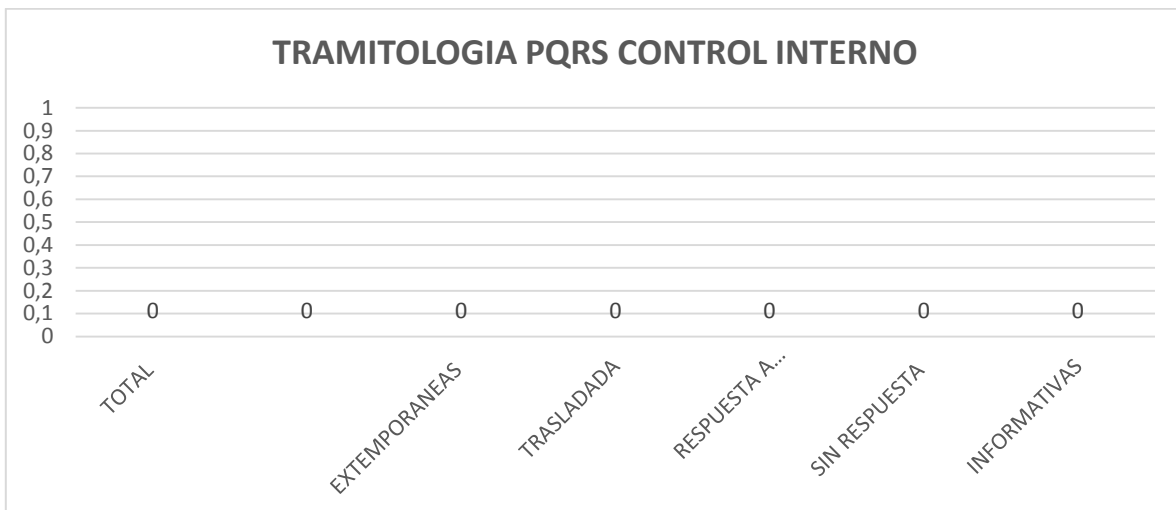
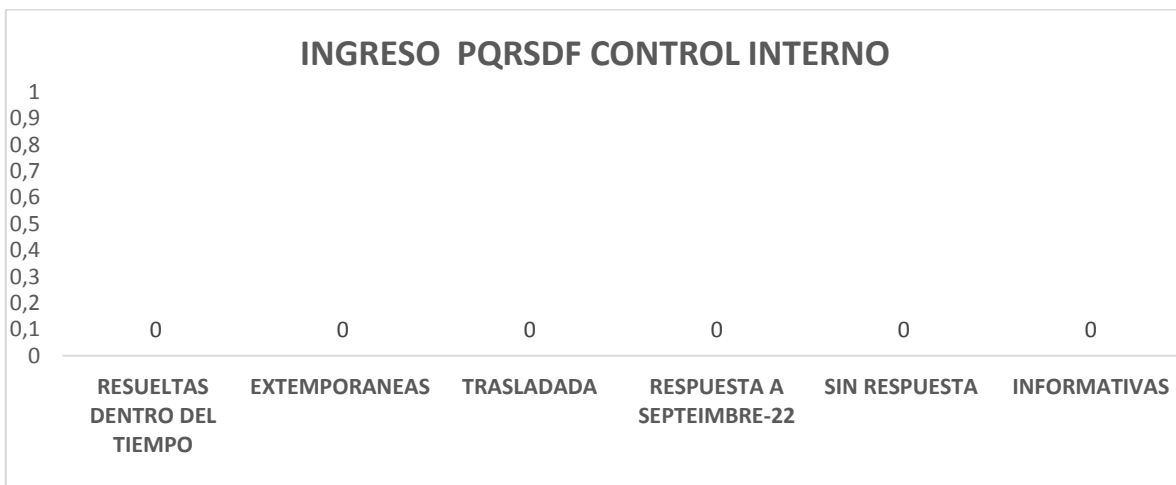
## DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió **1** solicitud, **1** Petición, y **0** Informativa, resueltas dentro del tiempo, **0** Petición, pendientes de respuesta para Marzo de 2025, sin responder **1** petición ,**0** informativa como lo muestra el gráfico.



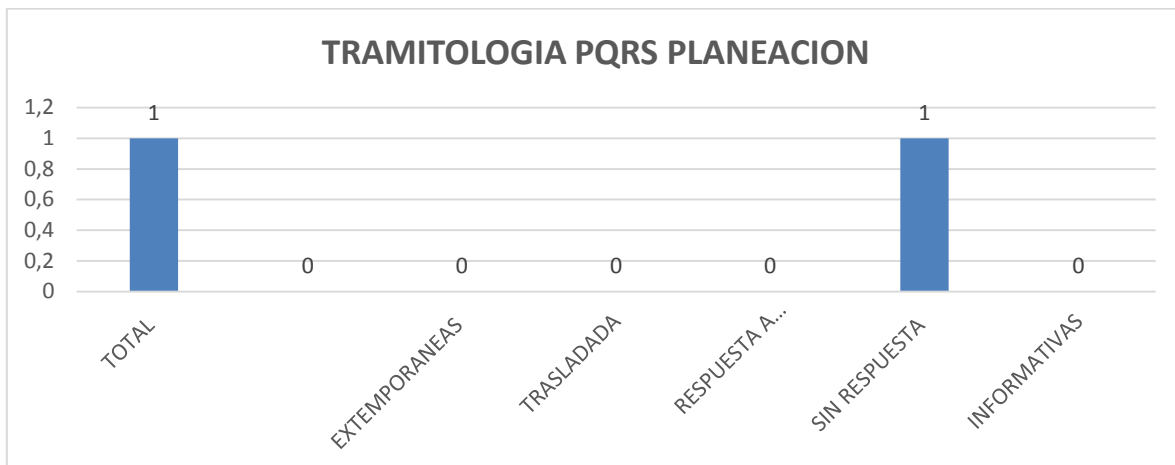
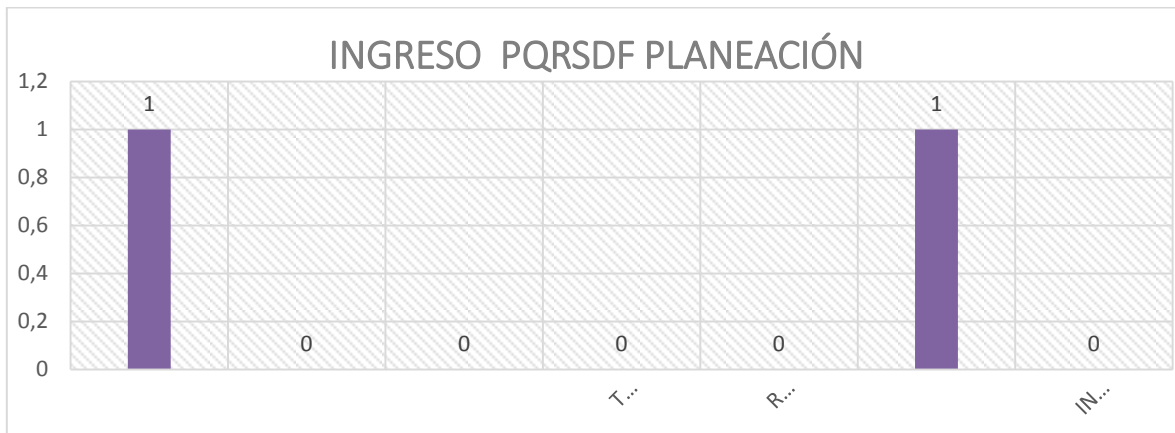
## CONTROL INTERNO

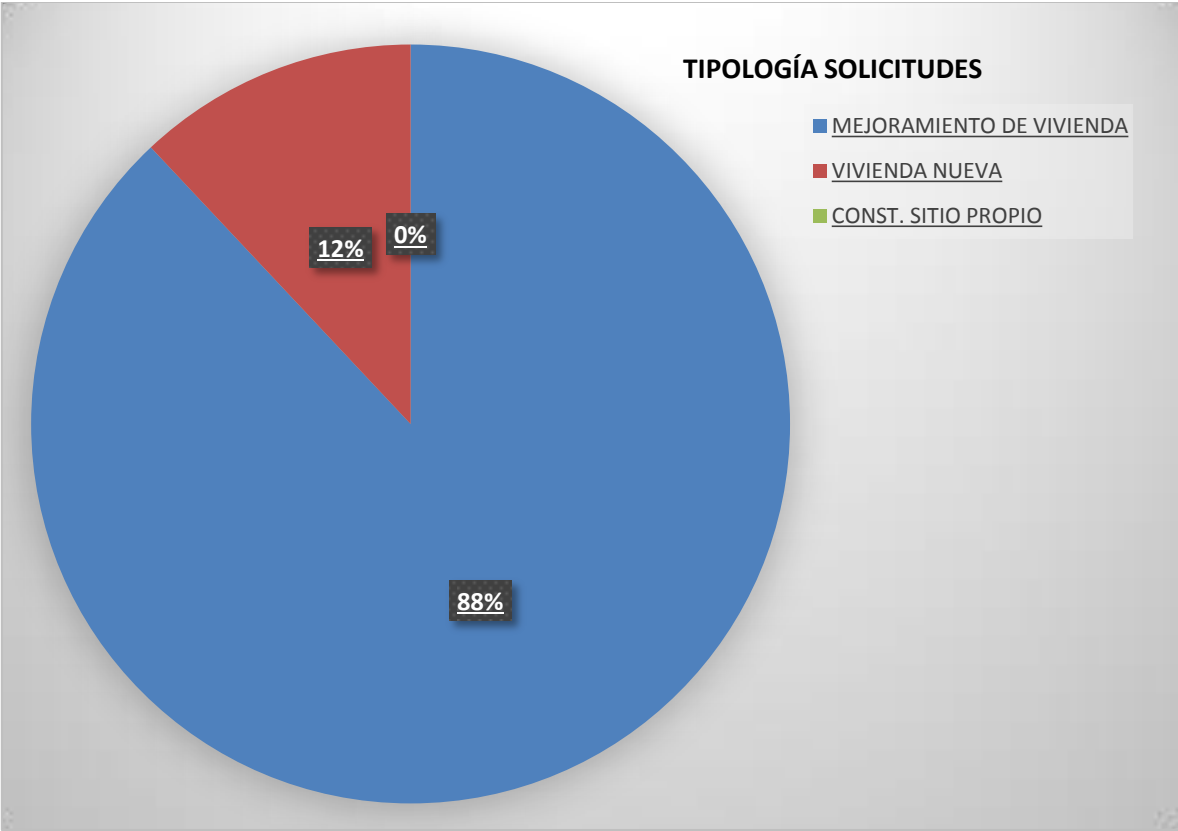
El área de Control Interno recibió **0** solicitud, **0** petición, Resuelta dentro del tiempo **0** Petición, Informativas **0**, sin respuesta **0** petición, **0** informativa para el mes de Marzo de 2025, como lo muestra el gráfico..



## 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 como lo muestra según gráfico.





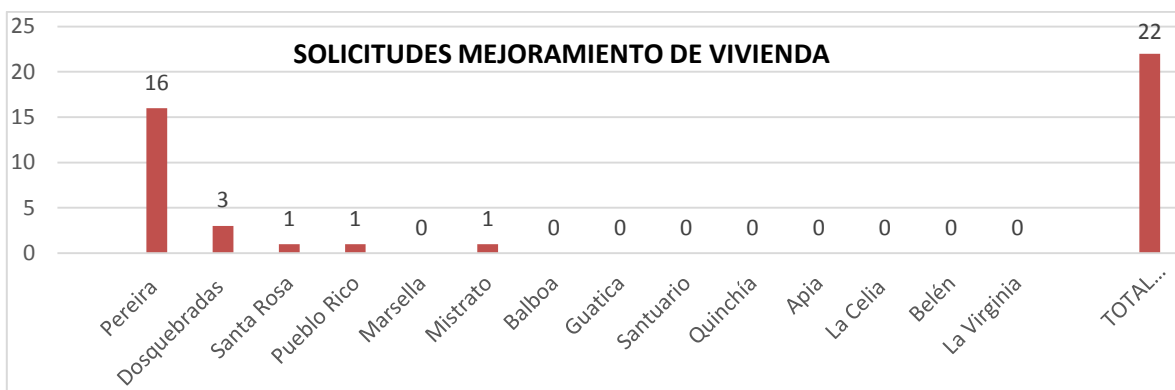
### TIPOLOGÍA SOLICITUDES

#### 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, Pueblo Rico, y Mistrato.

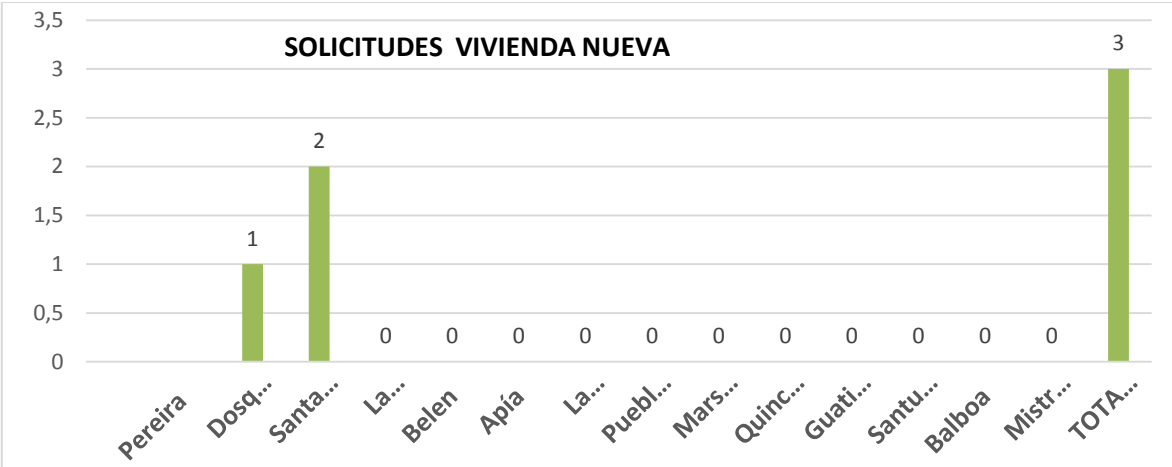
## SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira-**16**, Dosquebradas **3**, Santa Rosa-**1** , Pueblo Rico-**1** y Mistrato -**1**.



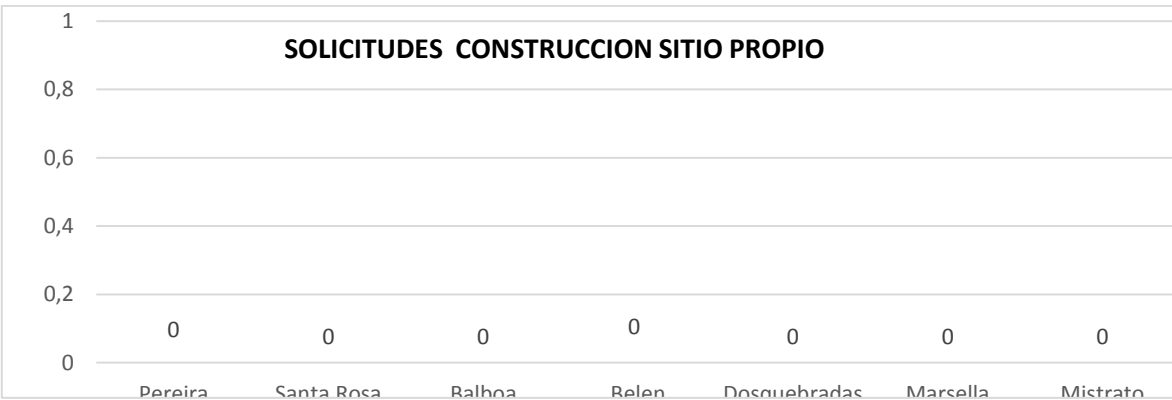
## SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA



Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira **0**, Santa Rosa-**2**, Dosquebradas **1**, Pueblo Rco **0**, y Mistrato-**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**, Pueblo Rico-**0**, y Mistrato-**0**.



	<b>INFORMES PQRSDF</b>	
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 **42** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **1** y por SAIA **41**.



Para el mes de Febrero de 2025 quedaron pendientes **-37** se le dio respuesta a **1-** Petición y quedaron **36-** pendientes por respuesta.

## RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES FEBRERO 2025

RADICADO	NOMBRE	TIPO
63	IVAN DARIO SANCHEZ HERRERA	PETICION
62	LORENA TORRES URUEÑA	PETICION
58	SOILA ROSA MOLINA CARDONA	PETICION
56	JORGE MARIO GONZÁLEZ LONDOÑO	PETICION
53	OSCAR HERNANDO FLOREZ	PETICION
52	JEFFRY BETANCURTH	PETICION
51	MARIO ALEJANDRO PATIÑO ZAPATA	PETICION
37	LUIS GERARDO CHICA MONTOYA	PETICION
33	MARIA DOLORES NEIRA CASTAÑO	PETICION
34	JESUS ANTONIO MORALES	PETICION
35	ALEXANDER DE JESUS MORALES MELCHOR	PETICION
26	JEFFRY BETANCURTH	PETICION
31	SILVIO ANGEL ESPINOSA FLOREZ	PETICION

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

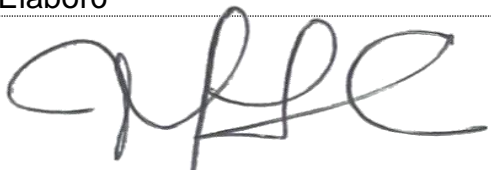

30	RICAURTE CARDONA	PETICION
29	NILSA HERRERA IDARRAGA	PETICION
28	MANUELA RUIZ MUÑOZ	PETICION
27	ALVARO CERON RODRIGUEZ	PETICION
25	MARCO ANTONIO CLAVIJO URIBE	PETICION
14	YOLANDA RIOS OROZCO	PETICION
15	DIDIER ALONSO DIAZ ARISTIZABAL	PETICION
16	LUIS CARLOS GUTIERREZ MEJIA	PETICION
17	YULY BLANDON	PETICION
18	LUIS CARLOS GUTIERREZ MONTOYA	PETICION
19	VICTORIA EUGENIA ALVAREZ SUAZA	PETICION
20	DEYANIRA MUÑOZ GARCIA	PETICION
21	MARIELA MEJIA DE MONTOYA	PETICION
22	DIANA CLEIDYS MUÑOZ GARCIA	PETICION
23	DELFIN RUIZ DELGADO	PETICION
24	FRANCISCO HERNEY MORENO PEREA	PETICION
6	JOSE MIGUEL PAREJA CARDONA	PETICION
13	GLORIA AMPARO SANCHEZ	PETICION
12	YENIS CLAVIJO URIBE	PETICION
11	ANDREA ECHAVARRIA MONTOYA	PETICION
10	LISBETH VANESSA MUÑOZ ORREGO	PETICION
9	LUZ MILA GARCIA	PETICION
8	ORFA NERY MONTOYA GARCIA	PETICION
7	LUZ MIRIAM GIL TORO	PETICION

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

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		<b>0</b>
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		<b>25</b>
<b>TOTAL: SOLICITUDES</b>		<b>25</b>

PQRD		
<b>PQRD CON RESPUESTA</b>		<b>3</b>
<b>PQRD SIN RESPUESTA</b>		<b>37</b>
<b>RESPUESTAS PQRD</b>		<b>40</b>

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
<b>COMUNICACIONES TRAMITADAS</b>		<b>2</b>
<b>TOTAL COMUNICACIONES</b>		<b>2</b>

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