


 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 ABRIL 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	
<small>VERSIÓN: 01</small>	<small>CODIGO: GG-FOR-142</small>	<small>FECHA: 10 / 2020</small>

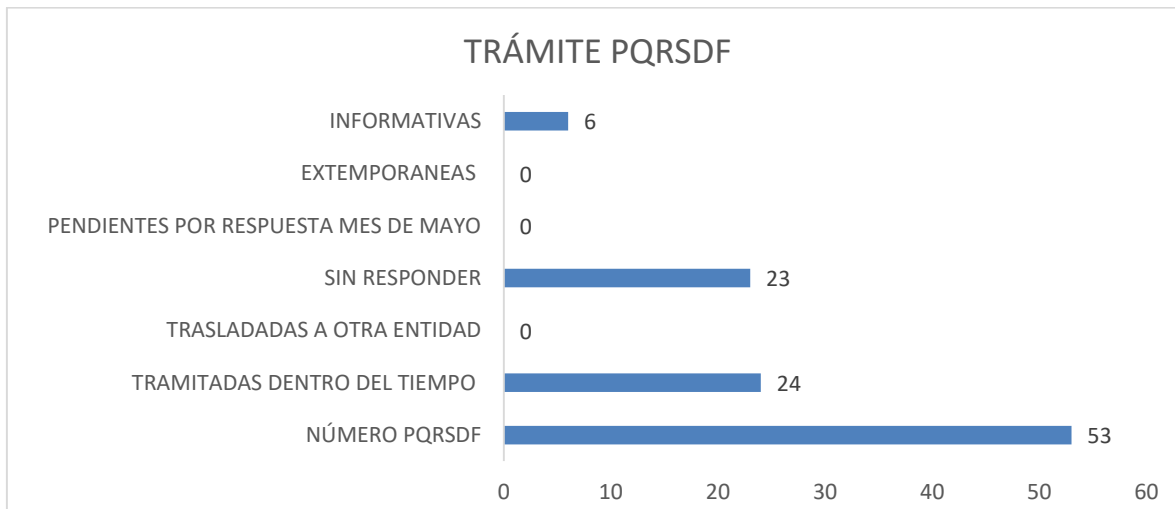
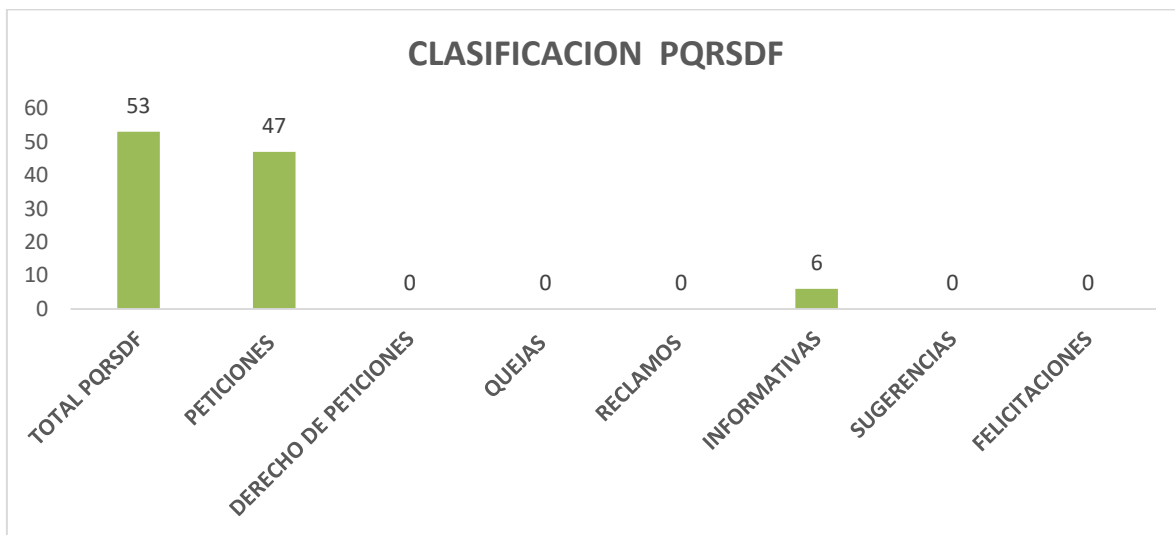
PRESENTACION

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 30 de Abril 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 ABRIL – 2025 PQRDFS

Durante el mes de Abril de 2024, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **53** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **47**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **6**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Abril de 2025.



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

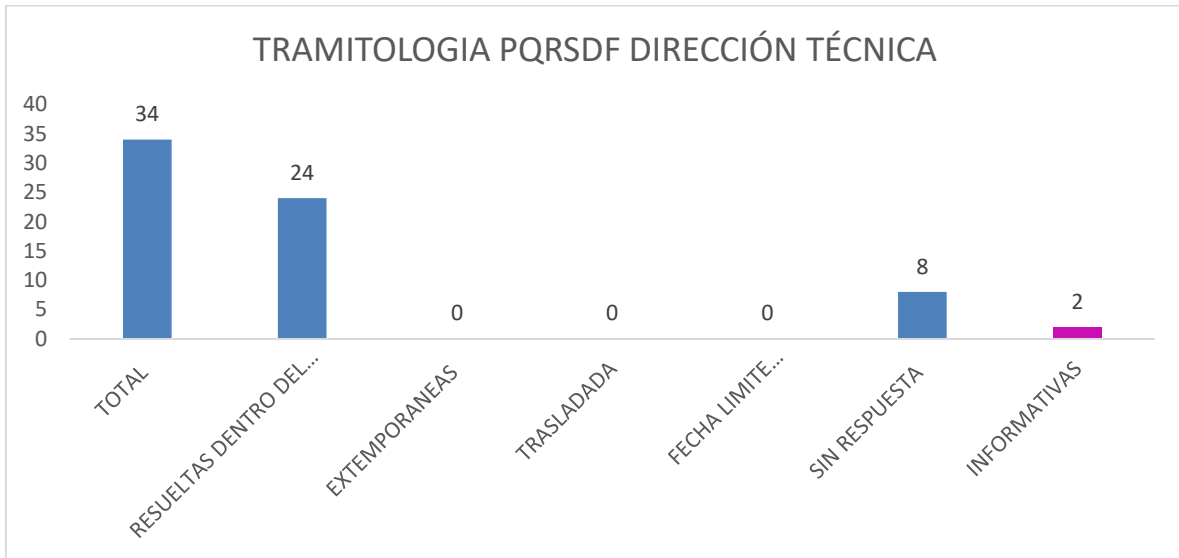
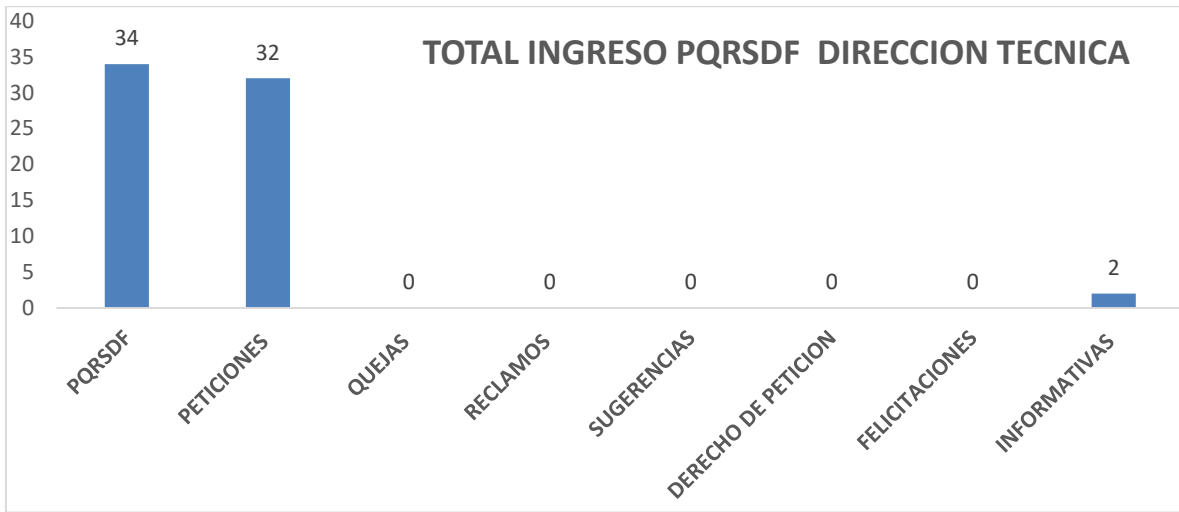
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **24** solicitudes; **24**- Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **23**, de las cuales fueron **23** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **6** Informativas, quedaron pendientes para Mayo de 2024 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **29** vivienda nueva **3**, y construcción en sitio propio **0** 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

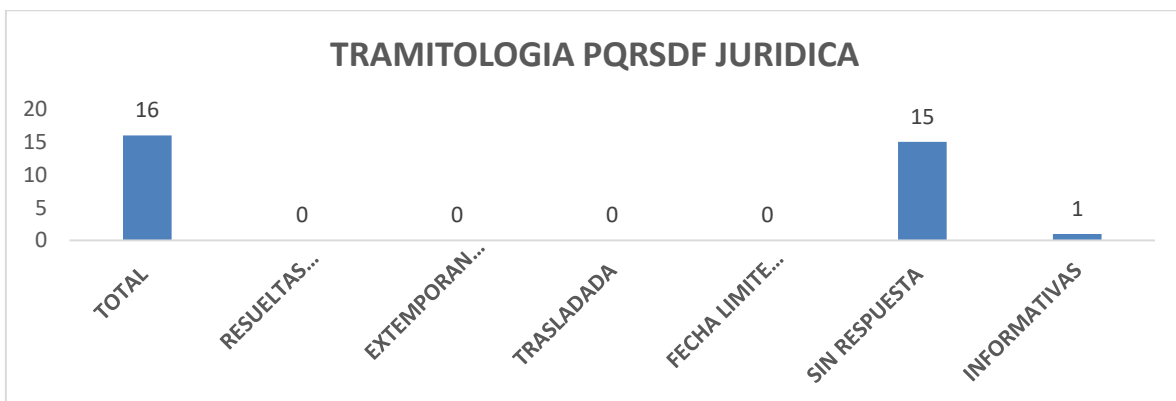
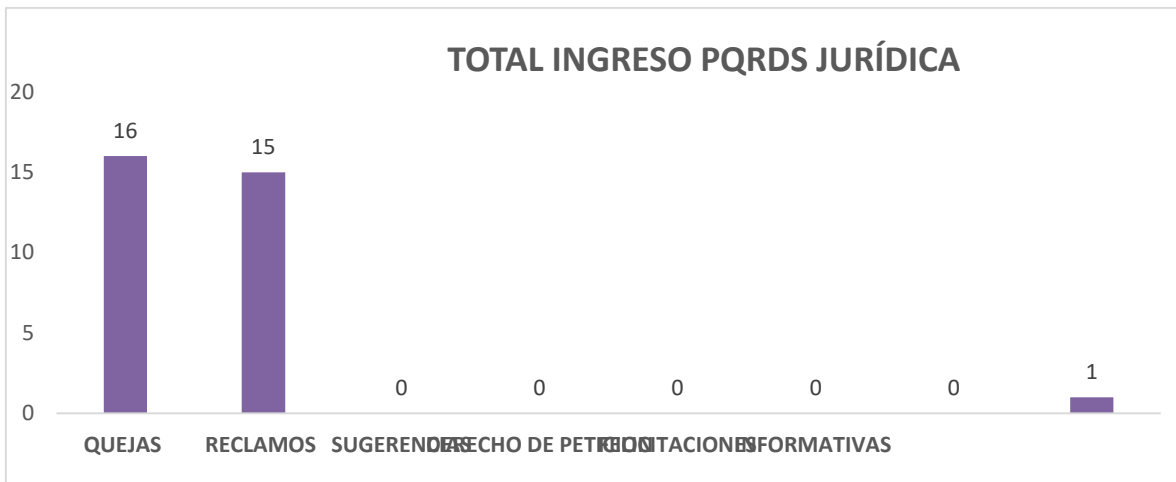
El área de la Dirección Técnica; recibió **34** Solicitudes, **32** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **2** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **24** solicitudes, **24** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **2** Informativas, quedando pendientes sin responder **8** solicitudes, que son **8** peticiones, **0** Derecho de Petición,**0** Queja, quedando pendientes para el mes de Mayo de 2025, y **2** Informativas.



DIRECCIÓN JURÍDICA

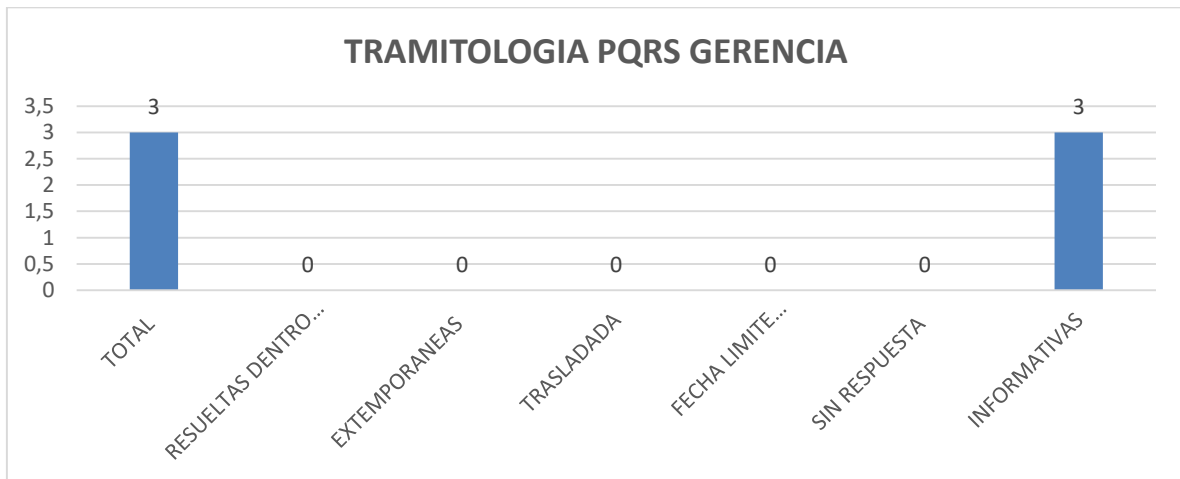
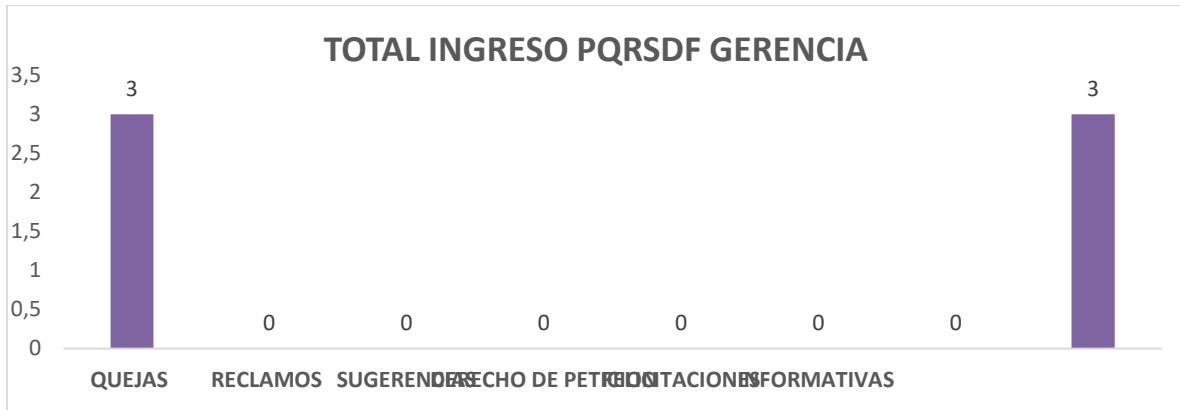
El área de la Dirección Jurídica; recibió **15** Solicitudes, **15** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **1** Informativa, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **0** solicitud, **0** Petición, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **1** Informativa, sin respuesta- quedaron **15** solicitudes , **15** peticiones, **0** Derechos de Petición, **1** Informativas, pendientes de respuesta en Mayo de 2025 como lo muestra según gráfico



GERENCIA

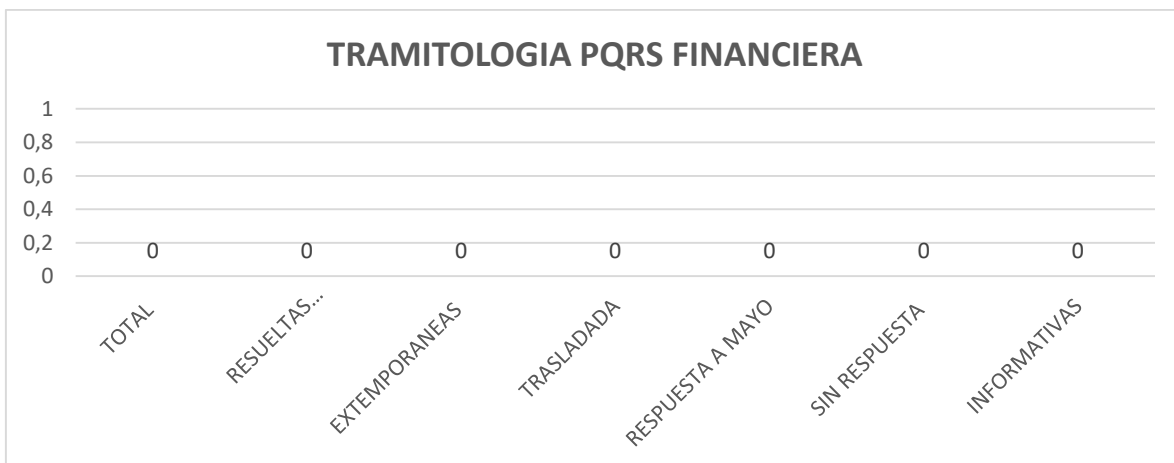
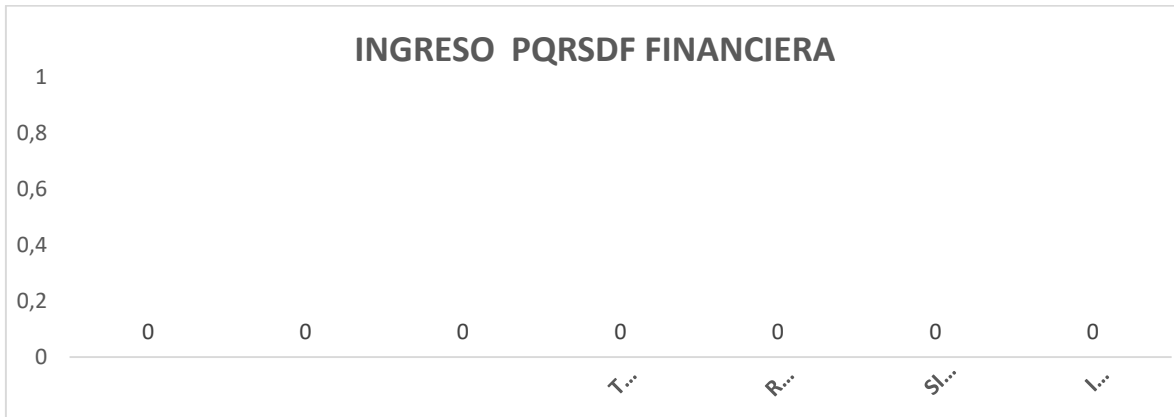
El área de Gerencia Ingreso **0** Solicitudes, **0** petición **0** Derecho de Petición y **3**- Informativas, las cuales fueron resueltas **0** Petición, **0** Derecho de Petición,

pendientes de respuesta en Mayo de 2025, sin respuesta **0** peticiones, **0** Derecho de Petición, y **3** Informativas como lo muestra según gráfico.



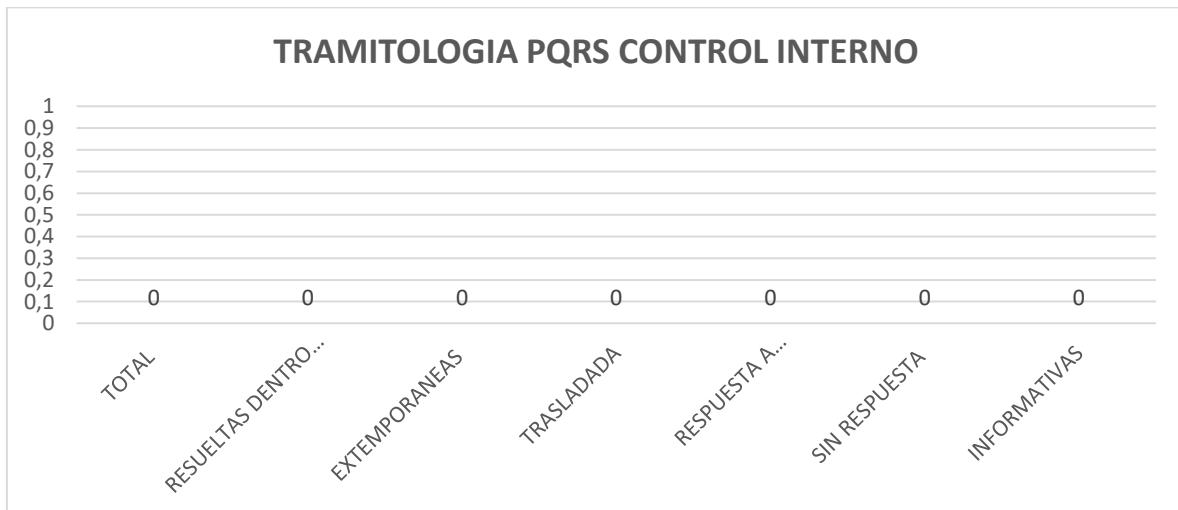
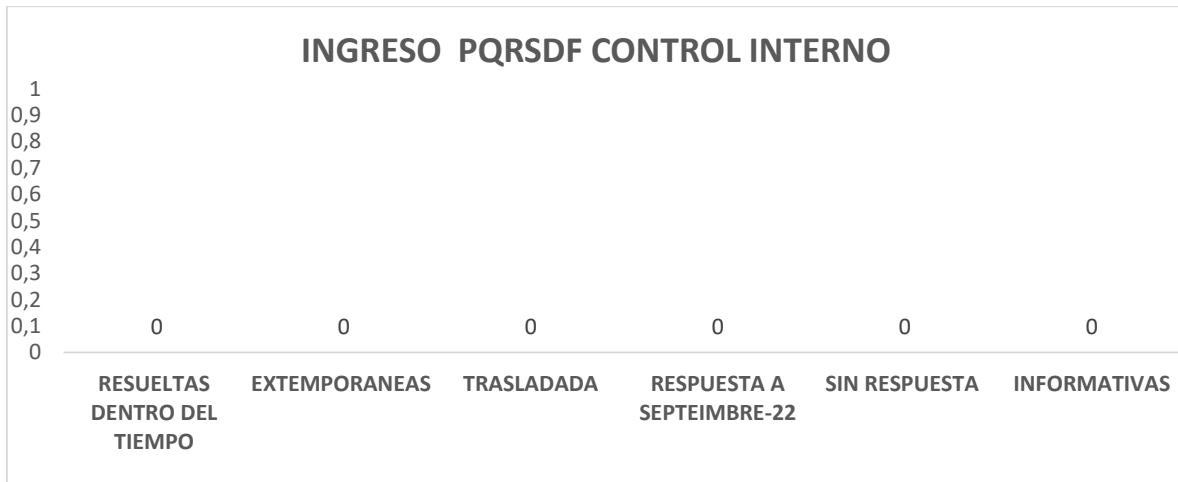
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió **0** solicitudes, **0** Peticiones, y **0** Informativa, resueltas dentro del tiempo, **0** Peticion, pendientes de respuesta para Mayo de 2025, sin responder **0** 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 mayo de 20250 como lo muestra el gráfico..



PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió **0** solicitud, **0** Petición, **0** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0** Petición, y pendientes sin respuesta **0** petición, y **0** Informativa como lo muestra según gráfico.



INFORMES PQRSDF

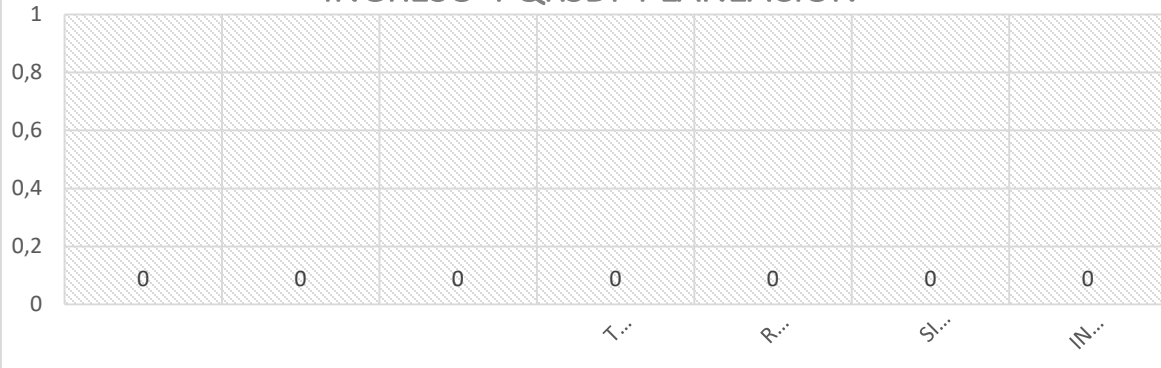


VERSIÓN: 01

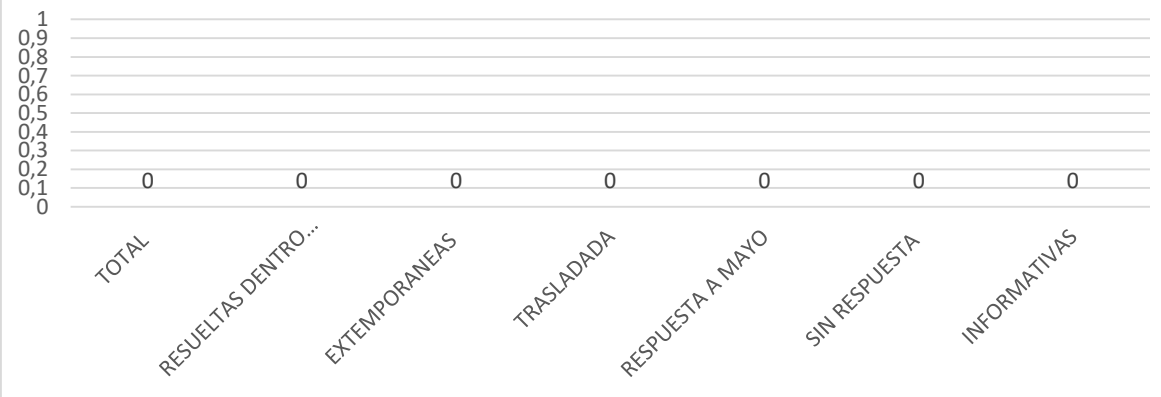
CODIGO: GG-FOR-142

FECHA: 10 / 2020

INGRESO PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION



TIPOLOGÍA SOLICITUDES



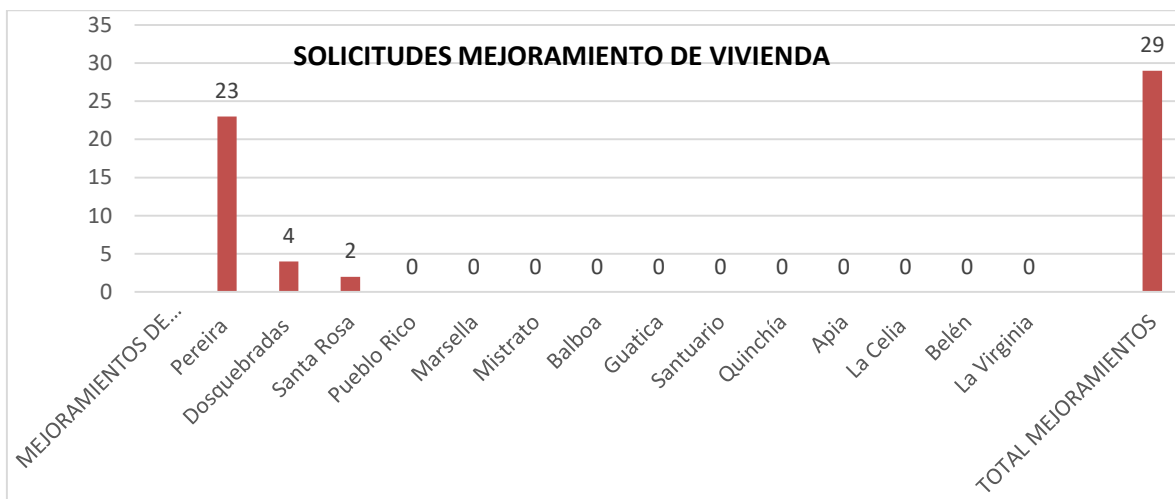
TIPOLOGÍA SOLICITUDES

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 Pueblo Rico.

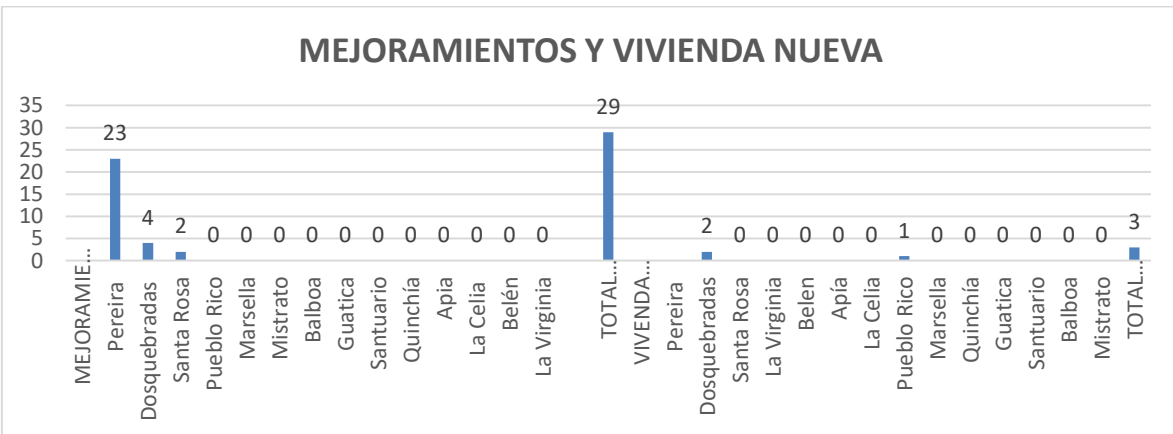
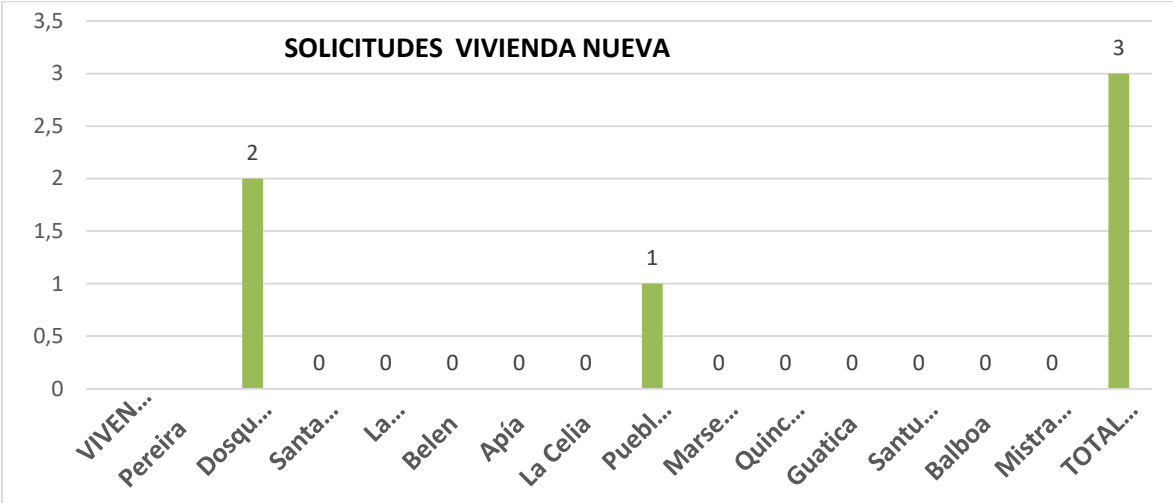
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- **23**, Dosquebradas **4**, Santa Rosa-**1** y Pueblo Rico **-0**.





SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

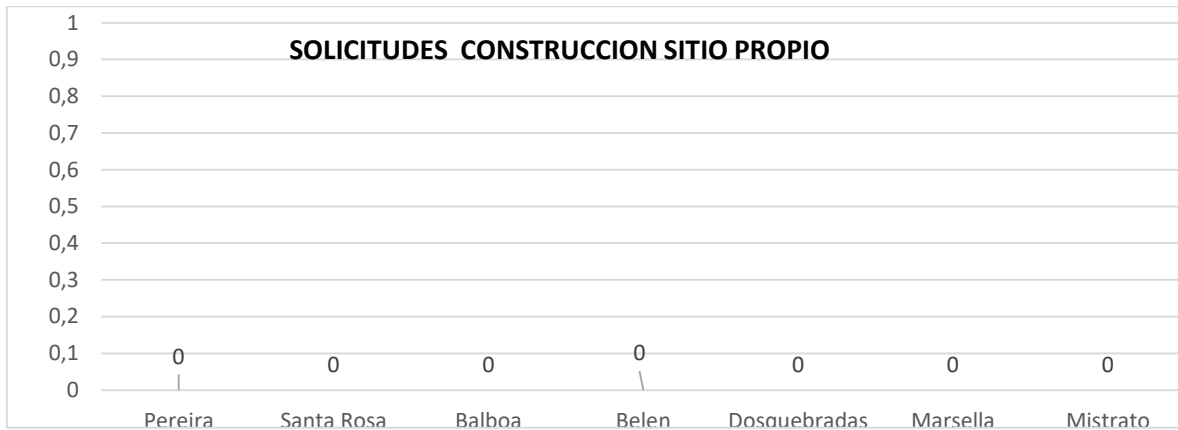
Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira **2**, Santa Rosa-**0**, Dosquebradas **0**, y Pueblo Rico **1**.



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 Pueblo Rico -**0**.

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

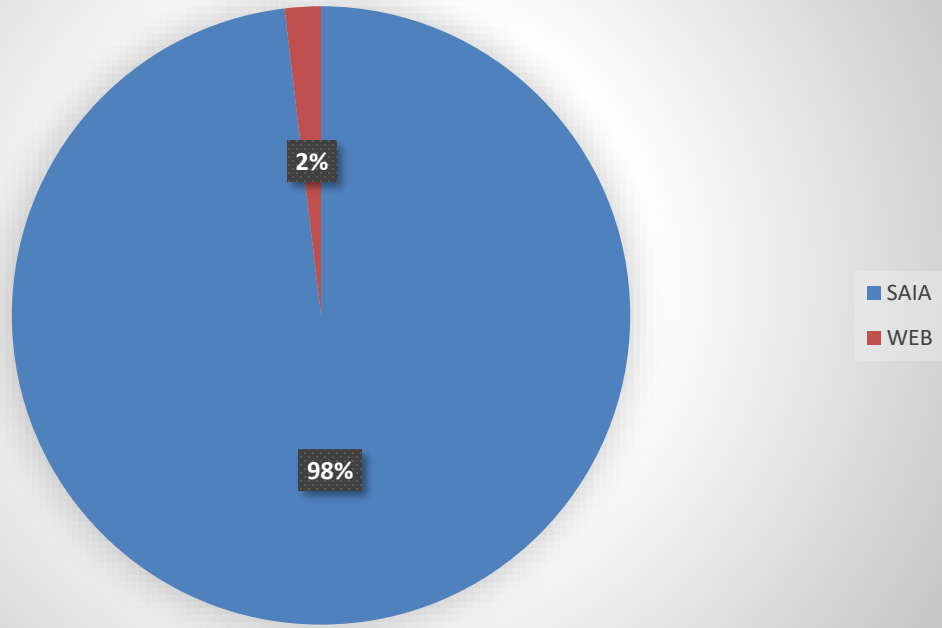


CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **53** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **1** y por SAIA **52**.



Para el mes de Abril de 2025 quedaron pendientes **-14** se le dio respuesta a **2-** Peticiones y quedaron **12-** pendientes por respuesta.

CANALES DE ATENCIÓN





RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES MAYO 2025

RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
----------	--------	---------------

 <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>



215	PATRICIA CLAVIJO URIBE	Petición
216	MARTHA CECILIA HERNANDEZ RAMIREZ	Petición
217	LISBETH VANESSA MUÑOZ ORREGO	Petición
218	ANA MARIA MORENO	Petición
219	LUZ EUGENIA CARDONA	Petición
227	BLANCA LILIA RESTREPO	Petición
210	LUZ DORA BENITEZ ZAPATA	Petición
211	ELIANA ECHEVERRI VALENCIA	Petición
212	VIVIANA CASTRO ARICAPA	Petición
213	MARIA NELLY LOPEZ LONDOÑO	Petición
214	ELIANA ROMAN	Petición
209	CARLOS OLMES CASTILLO GARZON	Petición
204	LUZ GLORIA ARROYAVE PINEDA	Petición
202	JHON FREDY BEDOYA ALVARAN	Petición
203	ALVARO CERON RODRIGUEZ	Petición

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		24
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		8
TOTAL: SOLICITUDES		32

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

PQRD	
PQRD CON RESPUESTA	0
PQRD SIN RESPUESTA	15
RESPUESTAS PQRD	15

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS	
COMUNICACIONES TRAMITADAS	6
TOTAL COMUNICACIONES	6

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