


 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 MAYO 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>

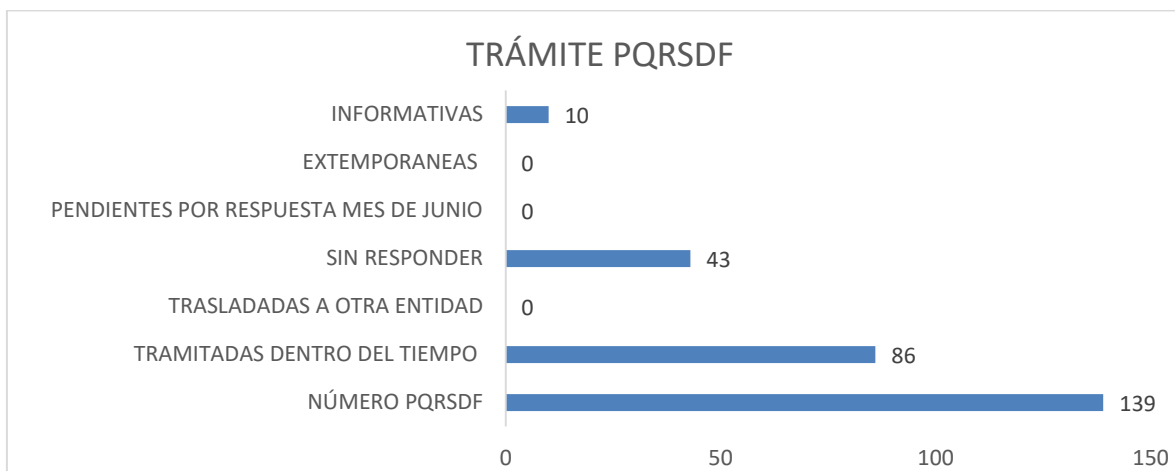
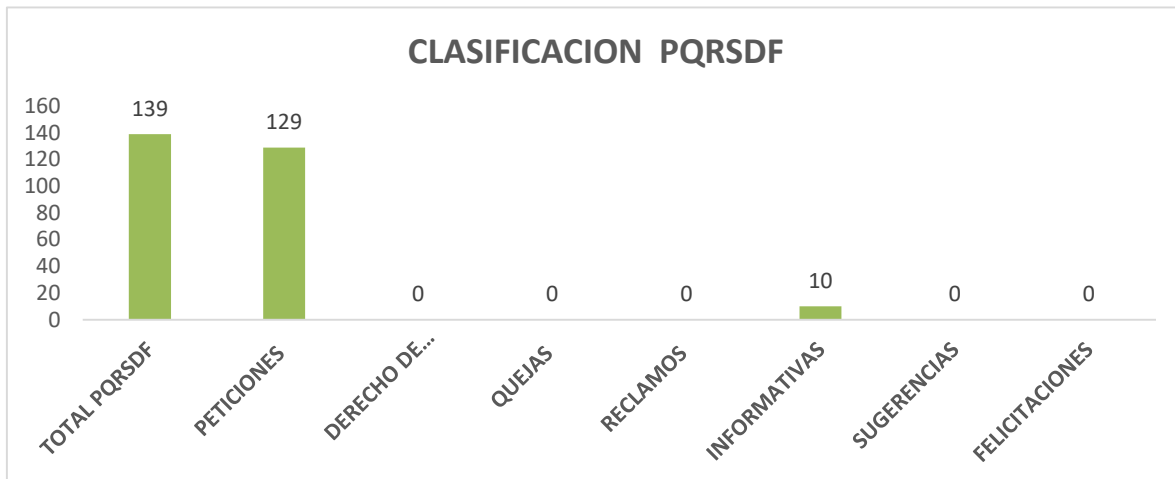
PRESENTACION



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 31 de Mayo 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 MAYO - 2025 PQRSDF

Durante el mes de Mayo de 2025, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **139**- Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **129**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **10**, Quejas **0**, y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de Mayo de 2025.



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

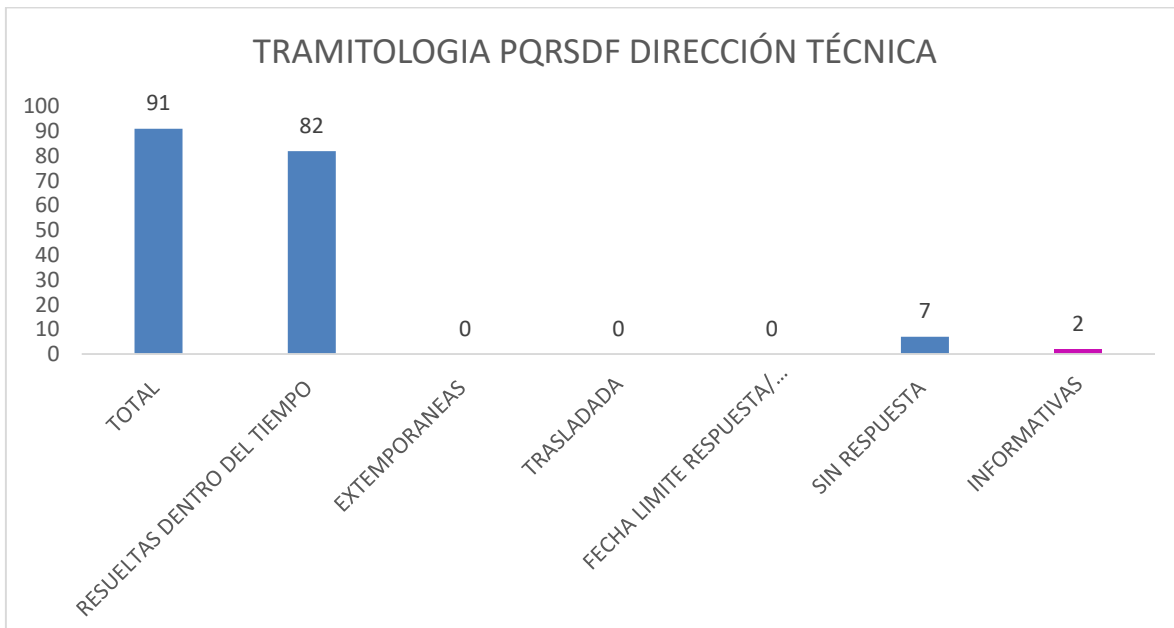
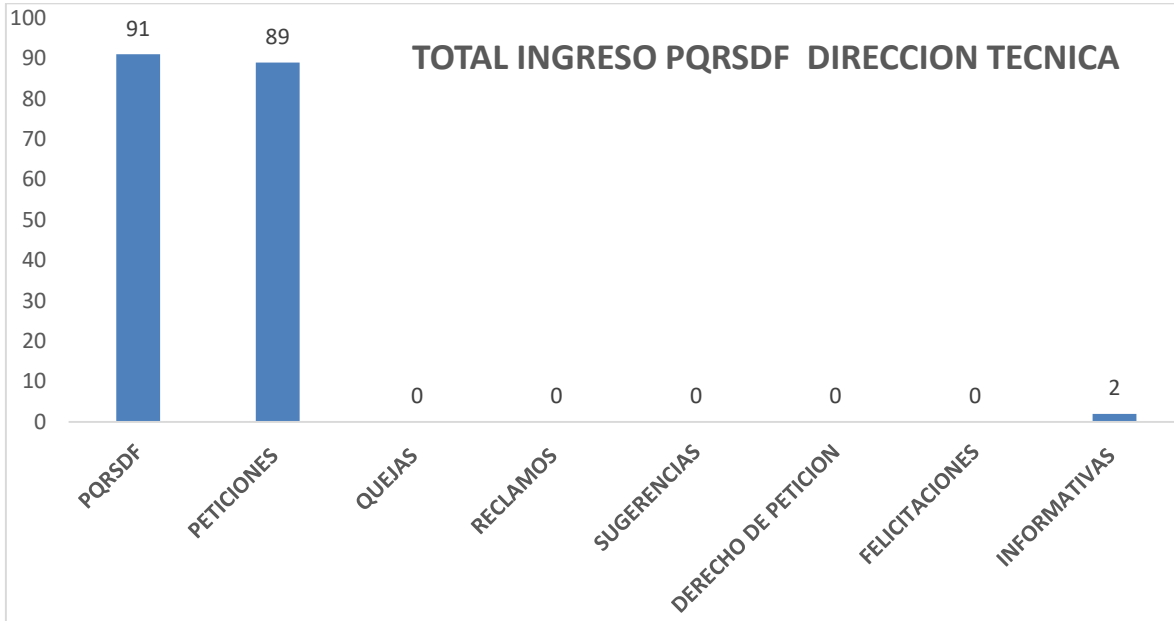
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **86** solicitudes; **86**- Peticiones , **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **43**, de las cuales fueron **43** peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **10** Informativas, quedaron pendientes para Junio de 2025 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **79** vivienda nueva **4**, y construcción en sitio propio **2** 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

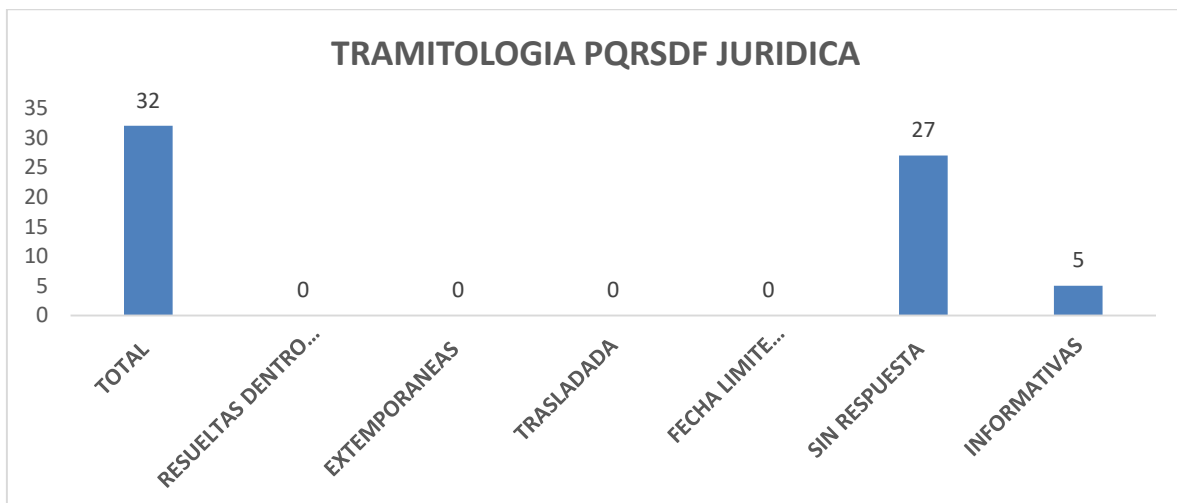
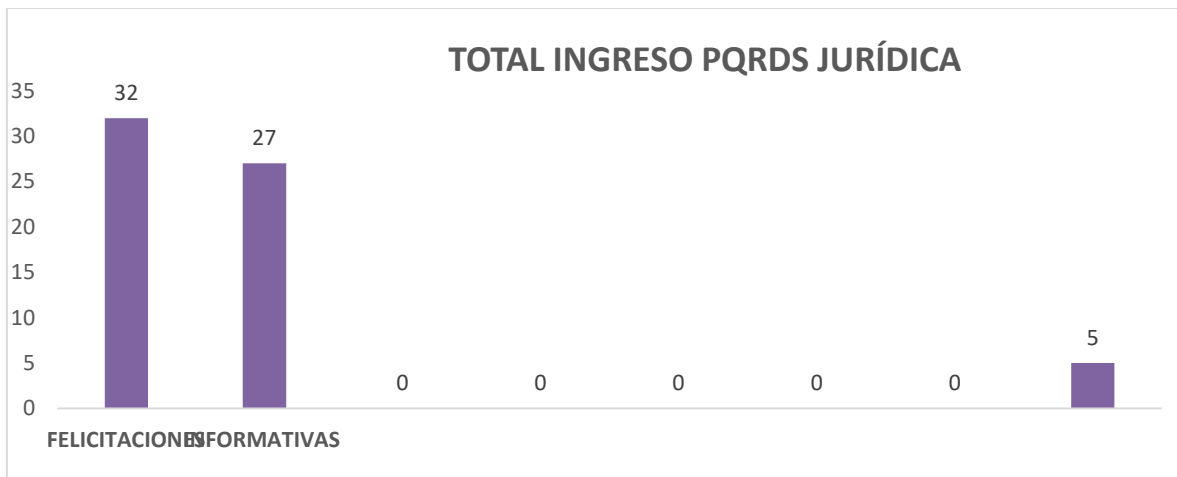
El área de la Dirección Técnica; recibió **91** Solicitudes, **89** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, **0** Queja, **0** Sugerencias y **2** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **82** solicitudes, **82** Peticiones y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **2** Informativas, quedando pendientes sin responder **7** solicitudes, que son **7** peticiones, **0** Derecho de Petición, **0** Queja, quedando pendientes para el mes de Junio de 2025, y **2** Informativas.



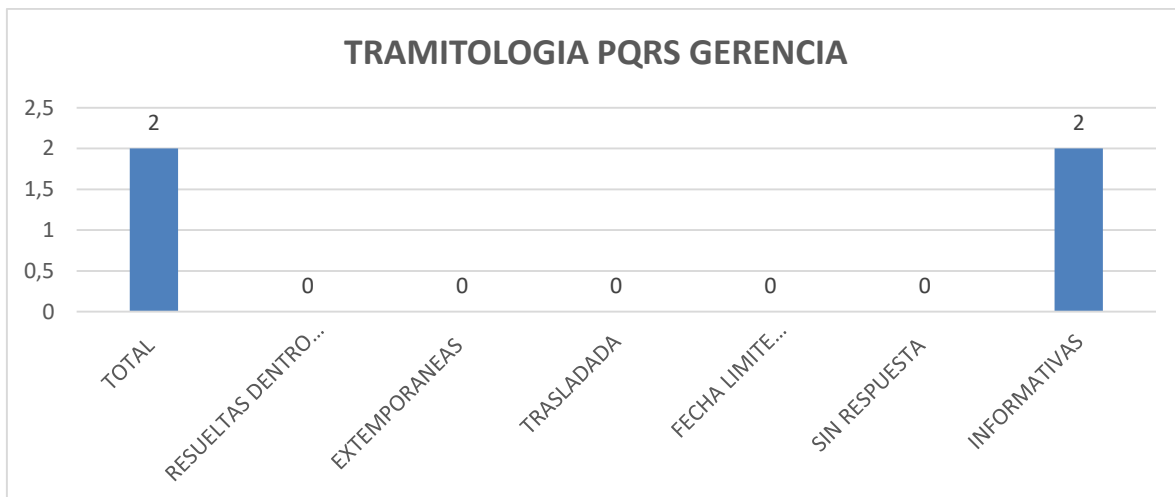
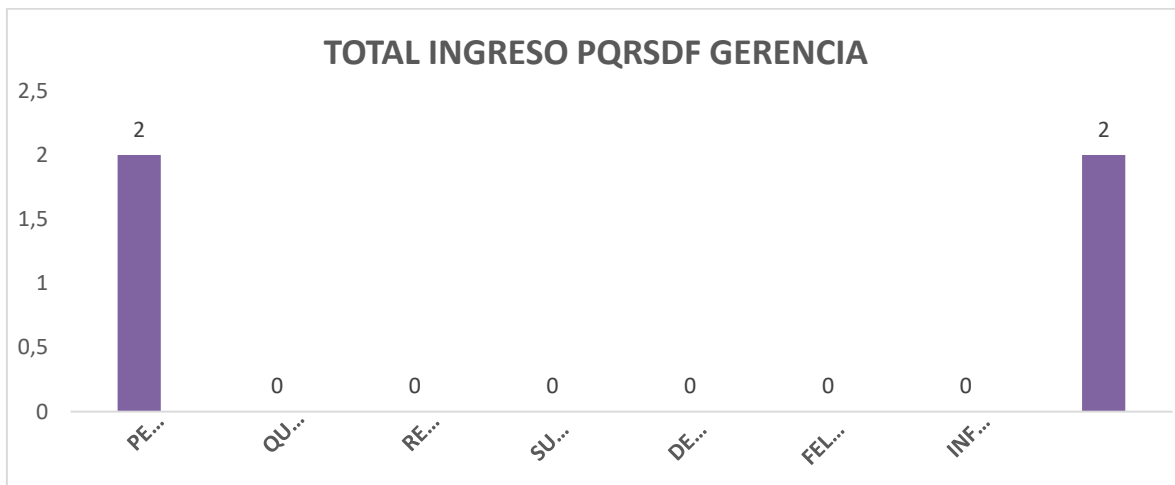
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **32** Solicitudes, **27** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **5** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **0** solicitudes, **0** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **0** Informativa, sin respuesta- quedaron **27** solicitudes , **27** peticiones, **0** Derechos de Petición, **5** Informativas, pendientes de respuesta en Junio de 2025 como lo muestra según gráfico



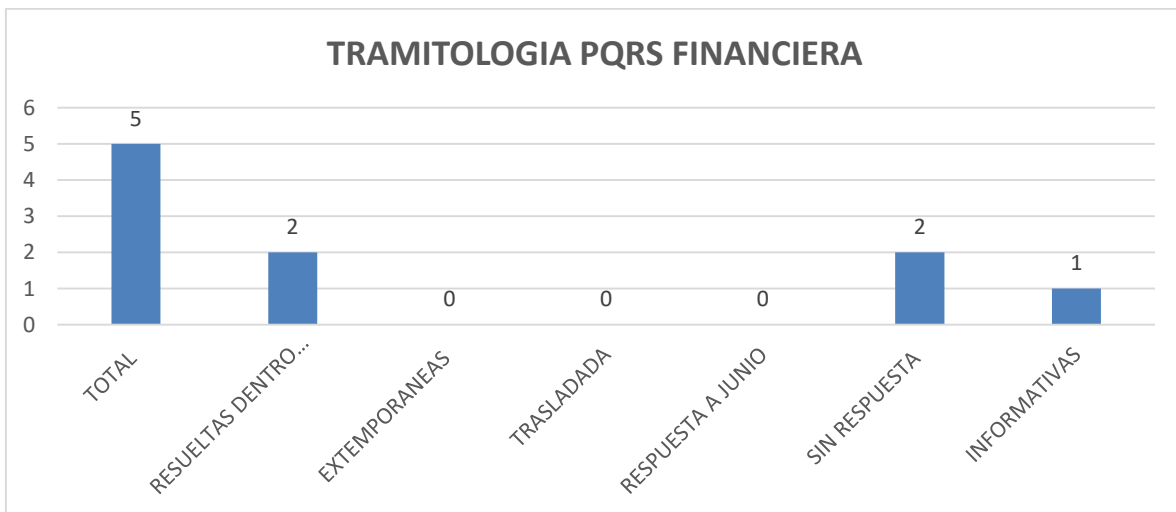
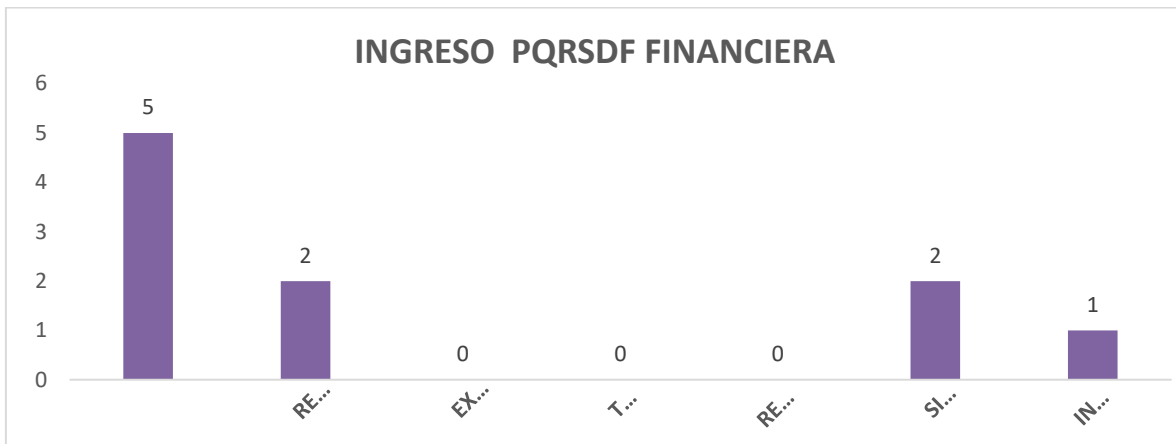
GERENCIA

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 Junio de 2025, sin respuesta **0** peticiones, **0** Derecho de Petición, y **2** Informativas como lo muestra según gráfico.



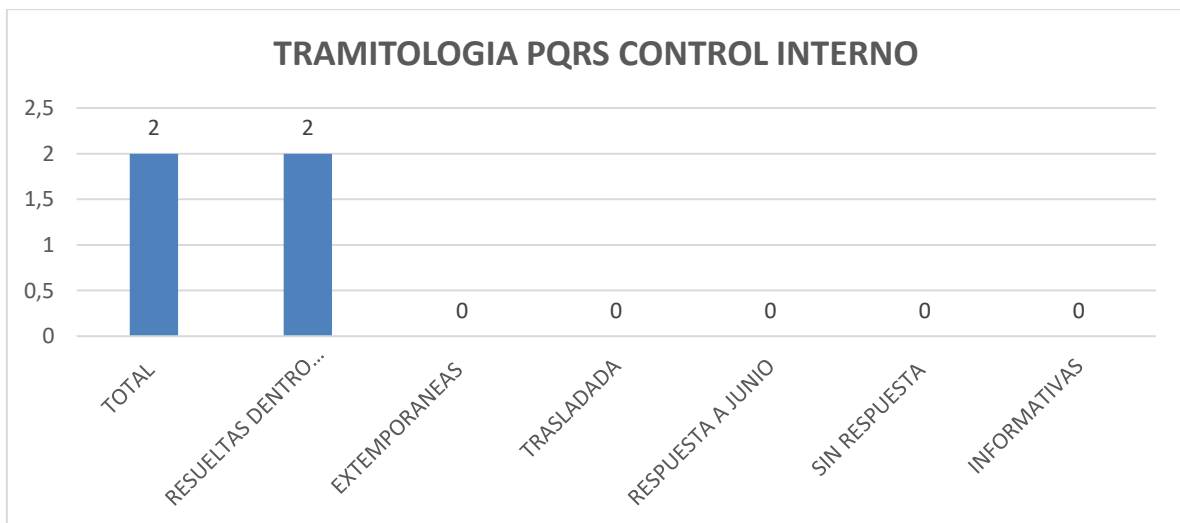
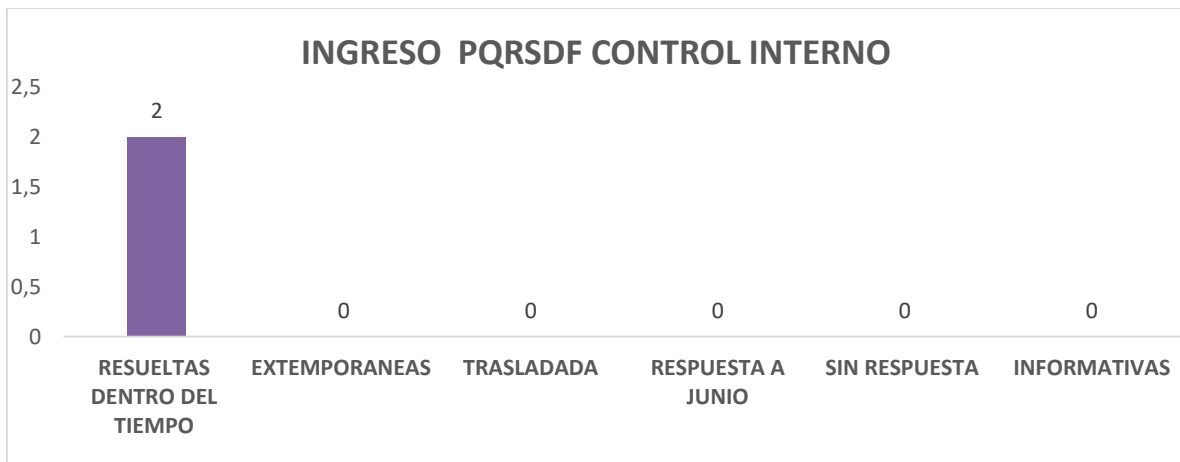
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió **5** solicitudes, **4** Peticiones, y **1** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **2** Peticiones, pendientes de respuesta para Junio de 2024, sin responder **2** petición , **1** informativa como lo muestra el gráfico.



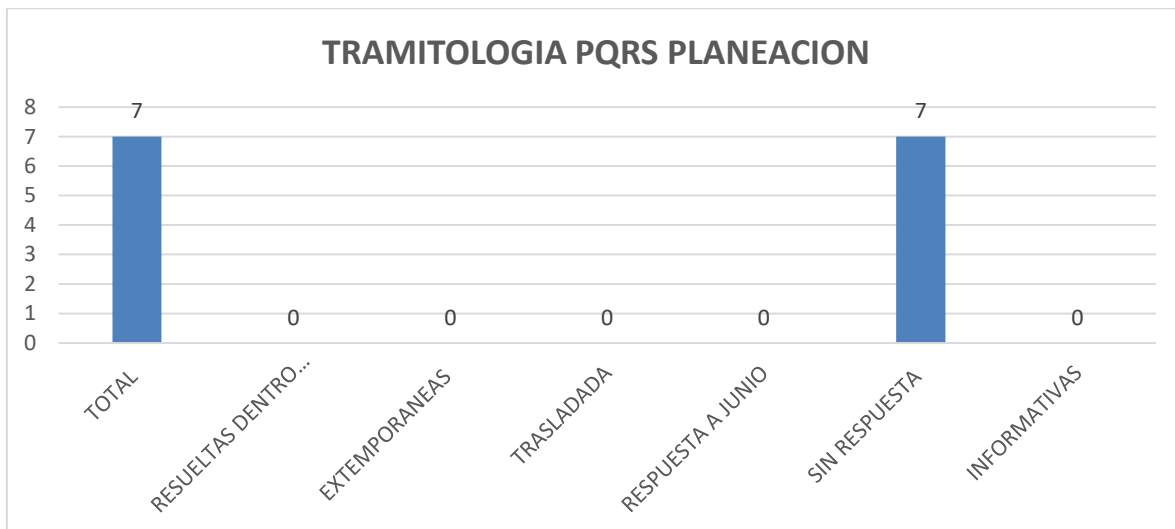
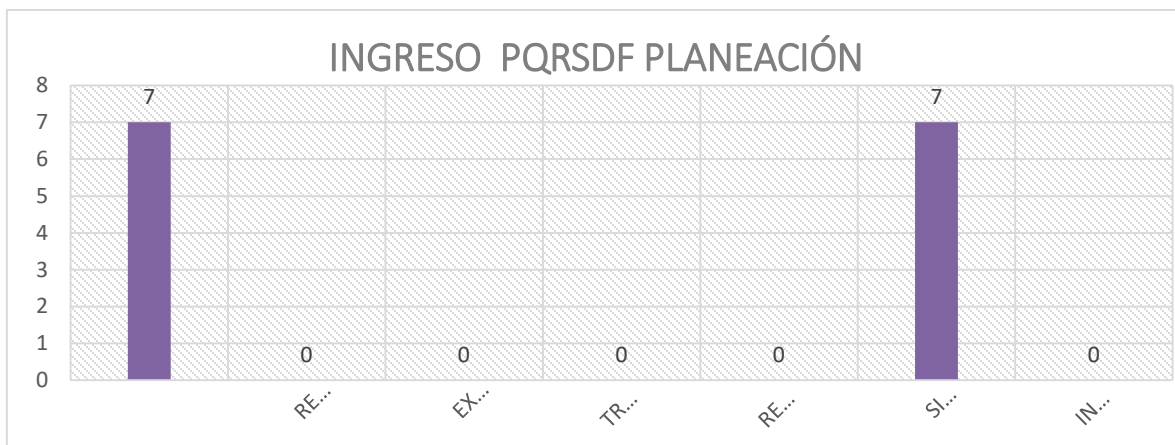
CONTROL INTERNO

El área de Control Interno recibió **2** solicitudes, **2** peticiones, Resuelta dentro del tiempo **2** Peticiones, Informativas **0**, sin respuesta **0** petición, **0** informativa para el mes de Junio de 2025, como lo muestra el gráfico..

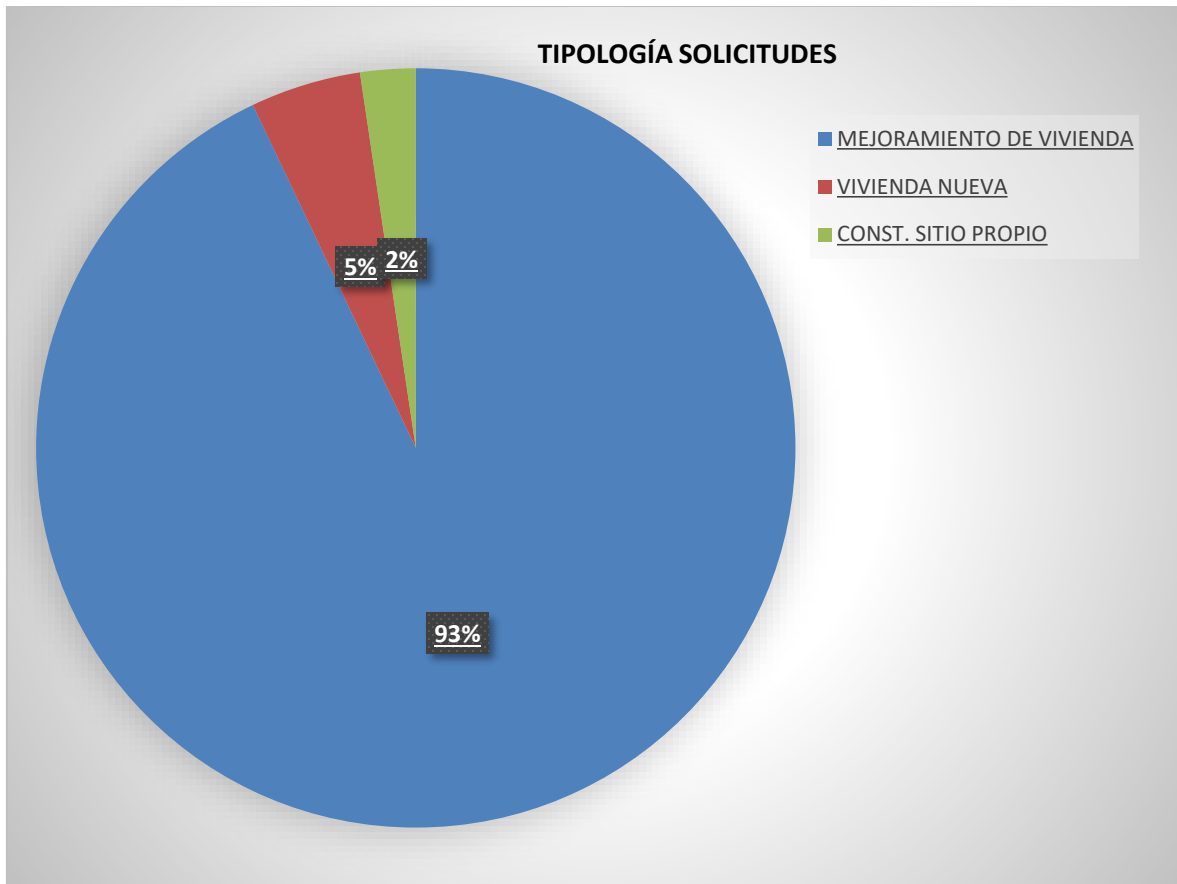


PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió **7** solicitudes **7** Peticiones, **0** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0** Petición, y pendientes sin respuesta **7** peticiones, y **0** Informativa para el mes de Junio como lo muestra según gráfico.



TIPOLOGÍA SOLICITUDES

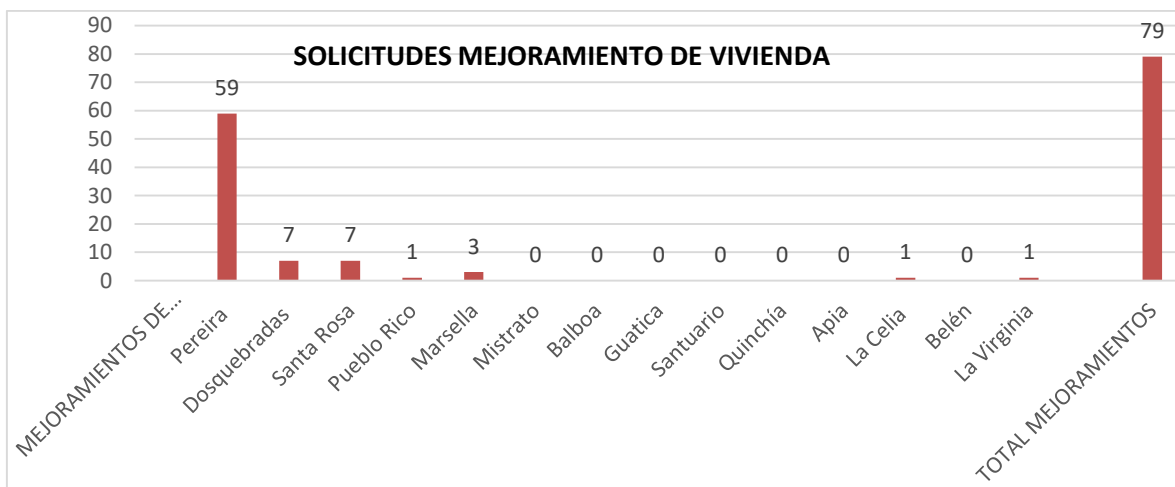


SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

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, Marsella, la Virginia, Pueblo Rico y la Celia.

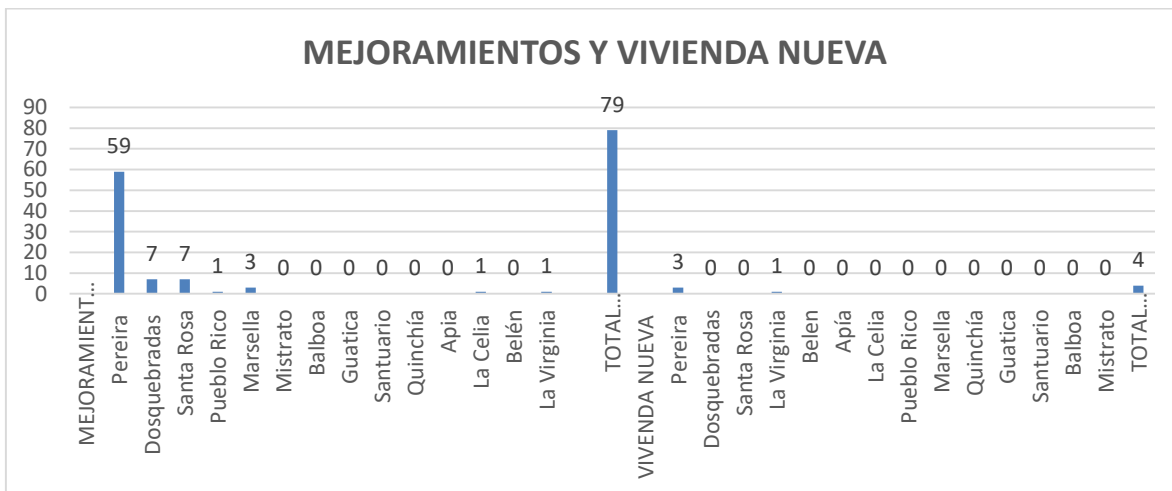
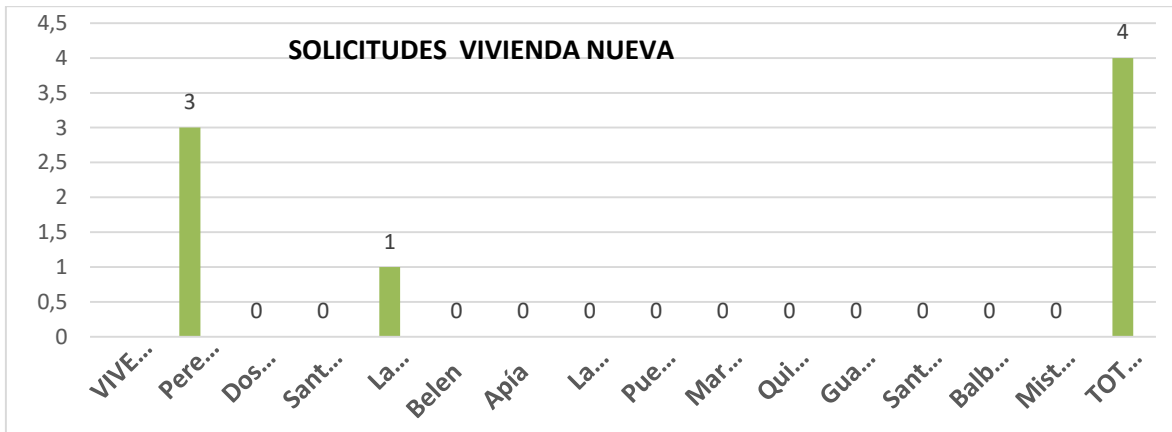
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- **59**, Dosquebradas **7**, Santa Rosa **7**, Marsella-**3**, La Virginia – **1**, Pueblo Rico -**1**, y la Celia -**1**.



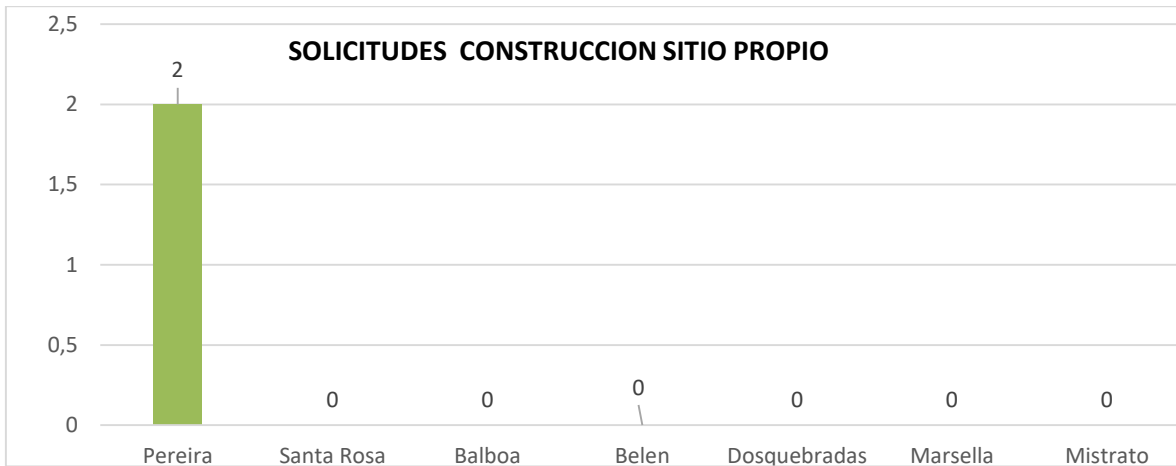
SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira **3**, la Virginia **1**.



SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

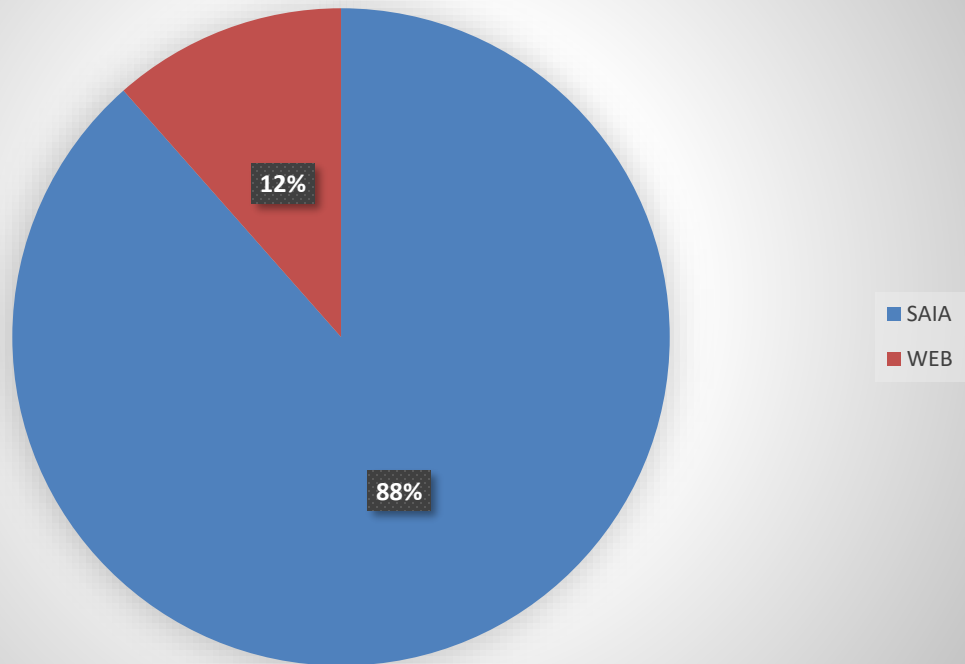
Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes **0** solicitudes del Municipio de Pereira **2**.





CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **139** la **WEB** y **SAIA**. El cual por la Web ingresaron **16** y por SAIA **123**.

CANALES DE ATENCIÓN





Para el mes de Mayo de 2025 quedaron pendientes -15 se le dio respuesta a 0-
Peticiónes y quedaron las 15- pendientes por respuesta.



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

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES JUNIO 2025

RADICADO	NOMBRE	TIPO
351	ORLADYS MARIN BALLESTEROS	Petición
350	SANDRA MILENA VALLE GONZALES	Petición
349	FRANCESCA MARIA HERNANDEZ VALLE	Petición
348	EMILY JAKELIN ORREGO CASTAÑEDA	Petición
344	MARCO ANTONIO CLAVIJO URIBE	Petición
342	LEONARDO URIBE GOMEZ	Petición
341	ALEJANDRO URIBE GOMEZ	Petición
340	JHONATAN ANDRES FORONDA VERA	Petición
339	Lina Marcela Henao Rios	Petición
328	Lina Marcel castrillon marquez	Petición
325	MARTHA SENETH LINA HENAO	Petición
326	MARTHA SENETH LINA HENAO	Petición
327	LINA MARCELA CASTRILLON MARQUEZ	Petición
329	Lina Marcel castrillon marquez	Petición
324	Yuliana Melissa Montoya gUAPACHA	Petición
322	LILIANA DUQUE ESPINOSA	Petición
320	MARIA DIOCELINA RESTREPO	Petición
316	LINDERMAN GOMEZ ENCIZO	Petición
310	LUZ EMERITA PASCUAZA VASCO	Petición
308	LISBETH VANESSA MUÑOZ ORREGO	Petición
306	BLANCA ISABEL JARAMILLO CORREA	Petición
305	PABLO GIORDANELLI DELGADO	Petición
291	LUZ DORA BENITEZ ZAPATA	Petición

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

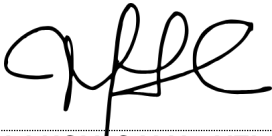
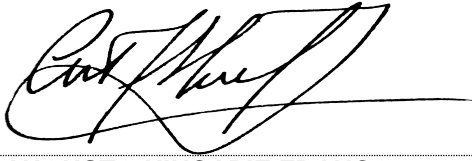
267	GLORIA PATRICIA GÓMEZ MURILLO	Petición
253	MARIA ELENA BERMUDEZ LEIVA	Petición
251	JOSE MIGUEL PAREJA CARDONA	Petición
252	GLORIA AMPARO BERMUDEZ ACEVEDO	Petición
265	REINEL LOAIZA JARAMILLO	Petición
250	SORLEY DE JESUS GRAJALES CIRO	Petición
228	LUIS FERNANDO CASTAÑO AGUDELO	Petición
232	ESPERANZA GIRALDO ARTUNDUAGA	Petición
231	CARMENZA GIRALDO ARTUNDUAGA	Petición
230	KAROL DANIELA HERRERA MUÑOZ	Petición
229	ELIANA MARCELA CASTAÑO CARDONA	Petición
51	ALBA INES FLOREZ DIAZ	Petición

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

SOLICITUDES EDUR VIVIENDA NUEVA CONST. SIT. PROPIO Y MEJORAMIENTOS DE VIVIENDA		
SOLICITUDES CON RESPUESTA		79
SOLICITUDES SIN RESPUESTA		6
TOTAL: SOLICITUDES		85

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA		7
PQRD SIN RESPUESTA		37
RESPUESTAS PQRD		44

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS		10
TOTAL COMUNICACIONES		10

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