


 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 DICIEMBRE 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

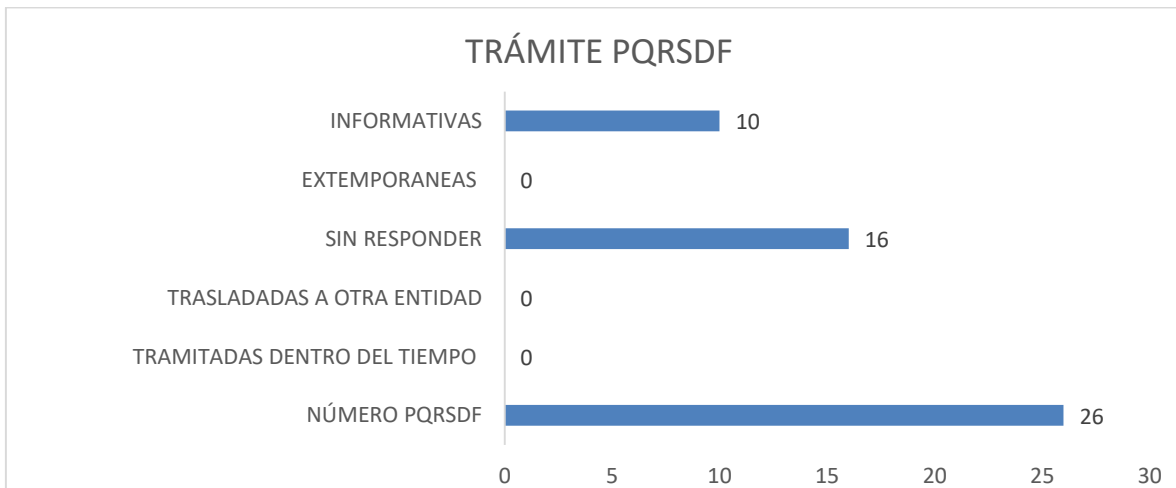
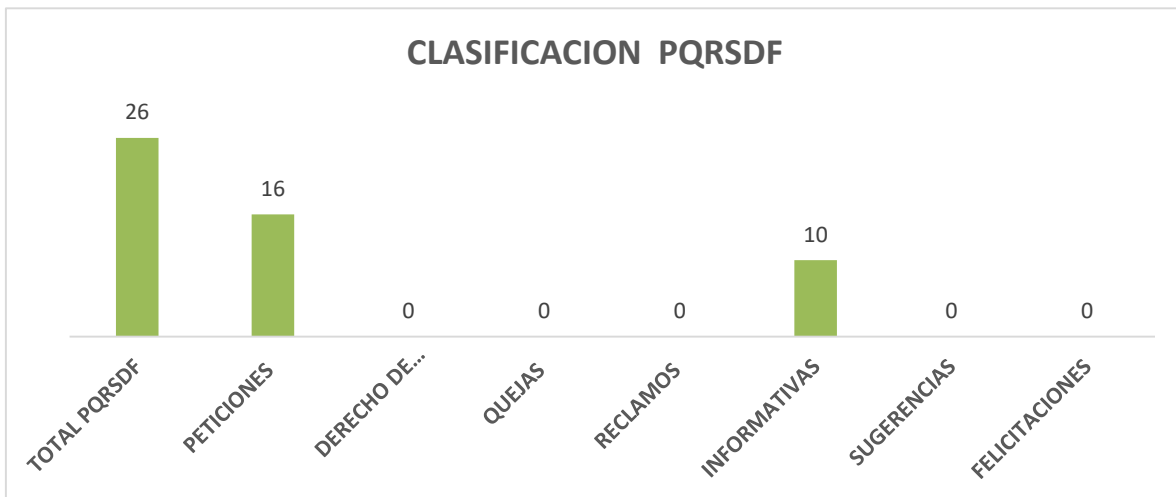
PRESENTACION



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 SIIFWEB, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Diciembre 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 DICIEMBRE- 2025 PQRDFS

Durante el mes de Diciembre de 2025, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR **26** Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones **16**, Derechos de Petición **0** Reclamos **0** Informativas **10**, Quejas **0**, y Felicidades no ingresaron dentro del mes de Diciembre de 2025.



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

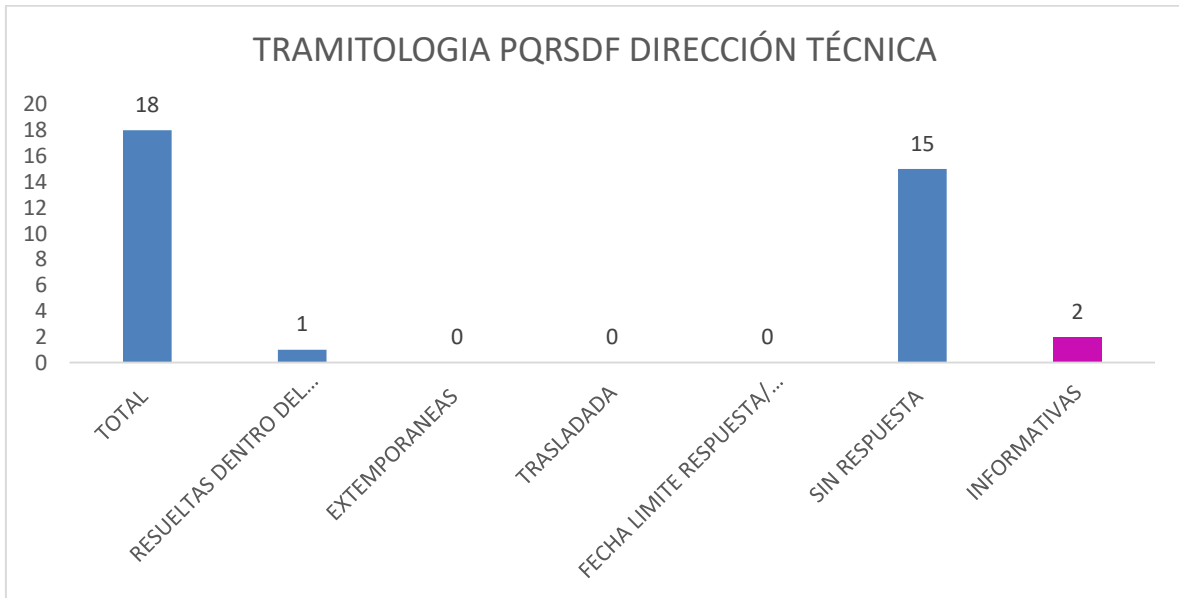
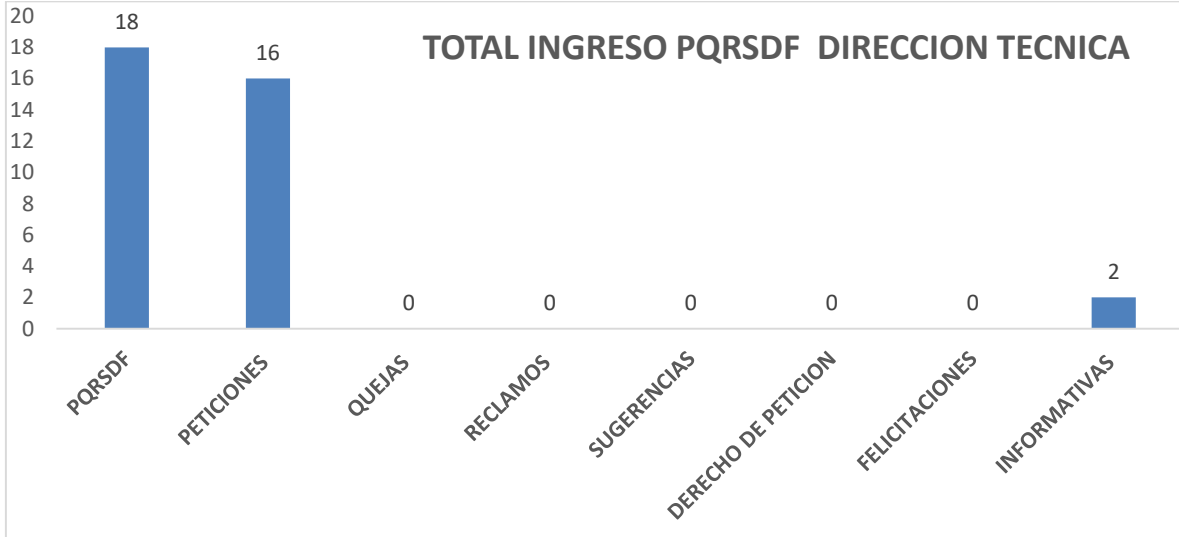
Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo **0** solicitudes; **0**-Peticiones , **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo, **0** Sugerencias, sin responder quedaron **16**, de las cuales fueron **16** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Queja; y **10** Informativas, quedaron pendientes para Diciembre de 2025 de las solicitudes de mejoramiento de vivienda **8** vivienda nueva **0**, y construcción en sitio propio **0** quedaron **0** Peticiones **0** Reclamo. Se le dio respuesta a **6** solicitudes de mejoramientos y vivienda nueva **0** que estaban pendientes del mes de Noviembre.

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

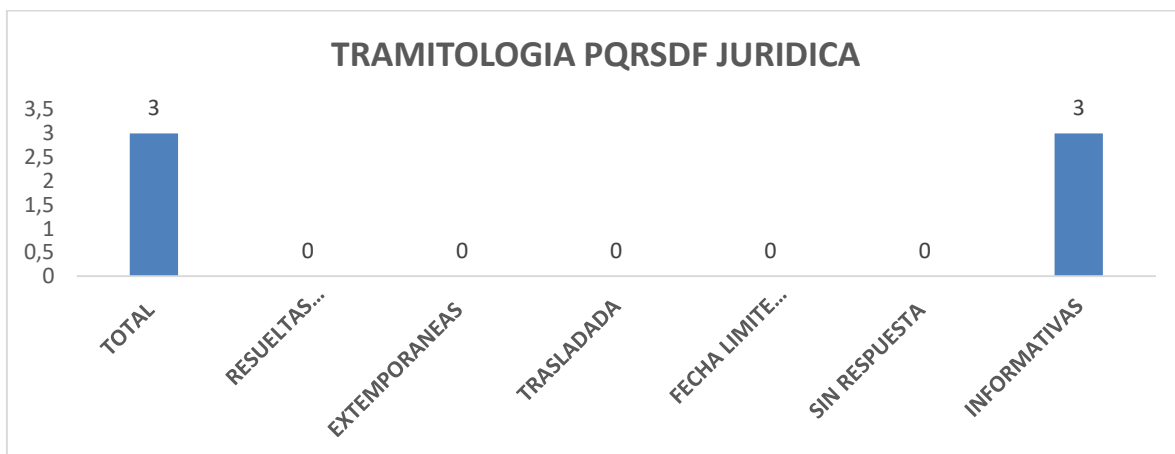
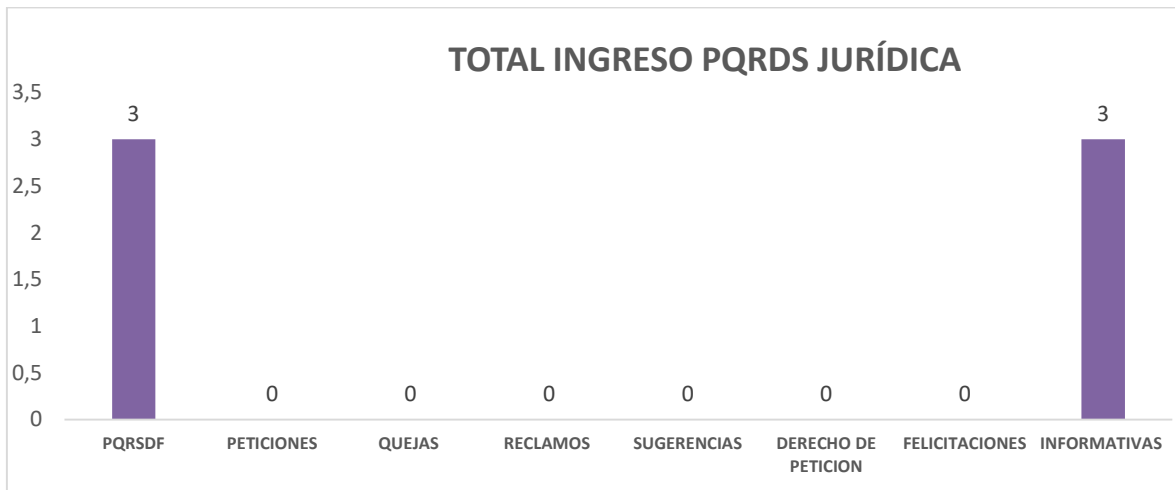
El área de la Dirección Técnica; recibió **18** Solicitudes, **16** Peticiones, **0** Derechos de Petición,**0** Reclamo,**0** Queja, **0** Sugerencias y **2** Informativas como lo muestra según gráfico.

Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo **1** solicitud, **1** Peticion y **0** Derechos de Petición, **0** Sugerencias, **0** Informativas, quedando pendientes sin responder **15**, que son **15** Peticiones, Derecho de Petición **0**, Informativas **2** Queja, quedando pendientes para el mes de Enero de 2026.



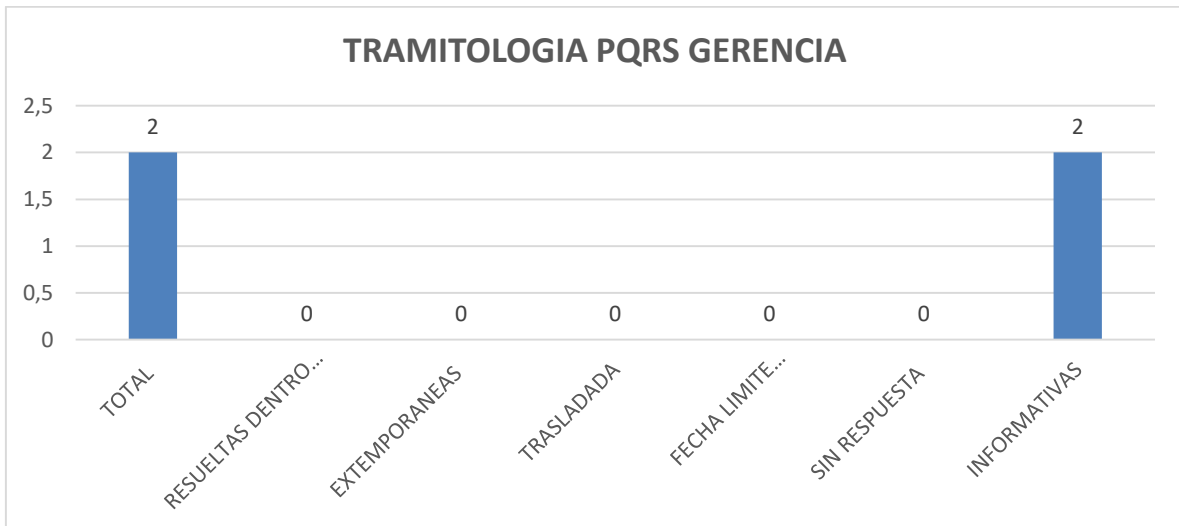
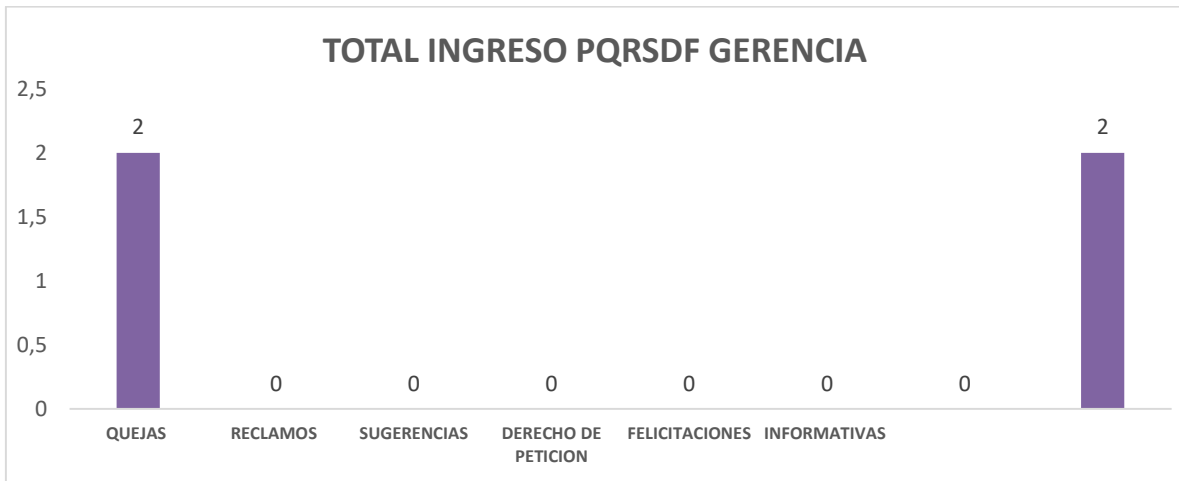
DIRECCIÓN JURÍDICA

El área de la Dirección Jurídica; recibió **3** Solicitudes, **0** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **3** Informativas, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, **0** solicitudes, **0** Peticiones, **0** Derechos de Petición, **0** Reclamo, y **3** Informativas, sin respuesta- quedaron **0**, **0**- peticiones, **0** Derechos de Petición, **3** Informativas, pendientes de respuesta en Enero de 2026 como lo muestra según gráfico



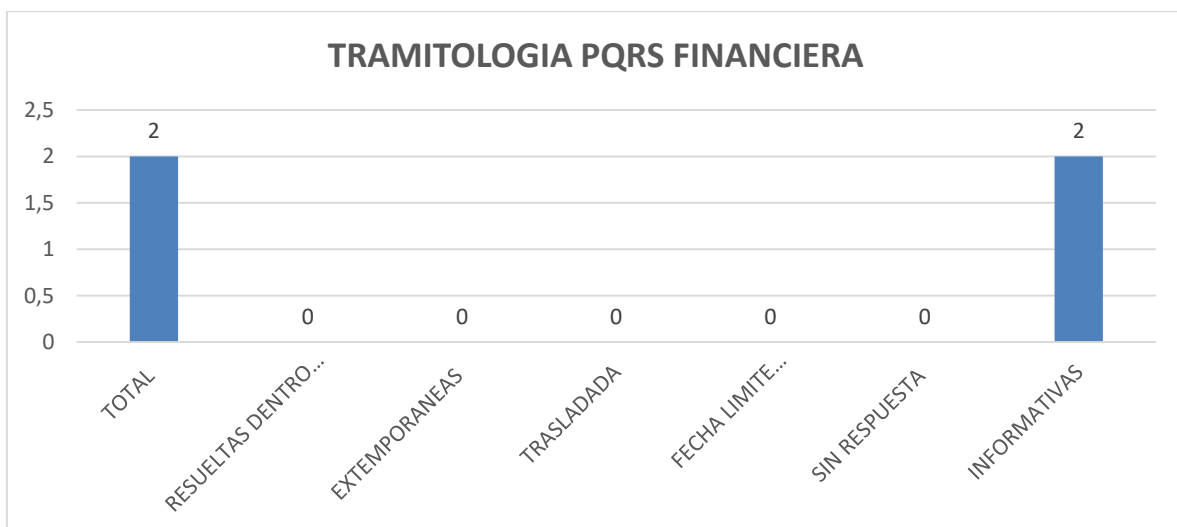
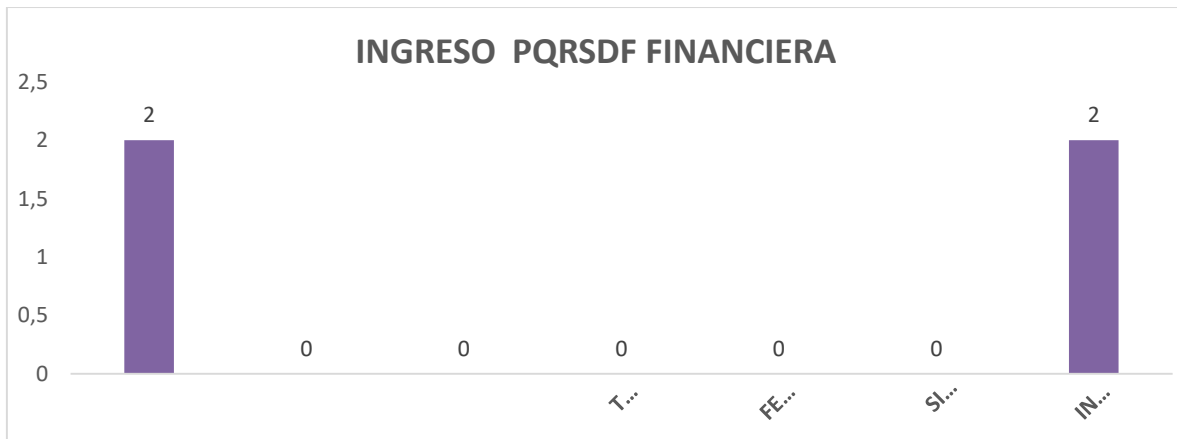
GERENCIA

El área de Gerencia Ingresaron **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 Enero de 2026, sin respuesta **0** petition, **0** Derecho de Petición, y **2** Informativas como lo muestra según gráfico.



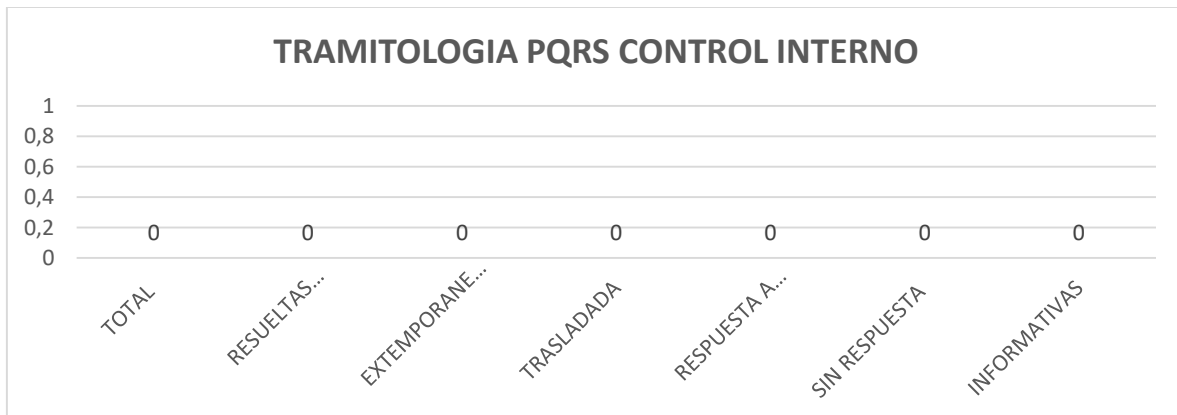
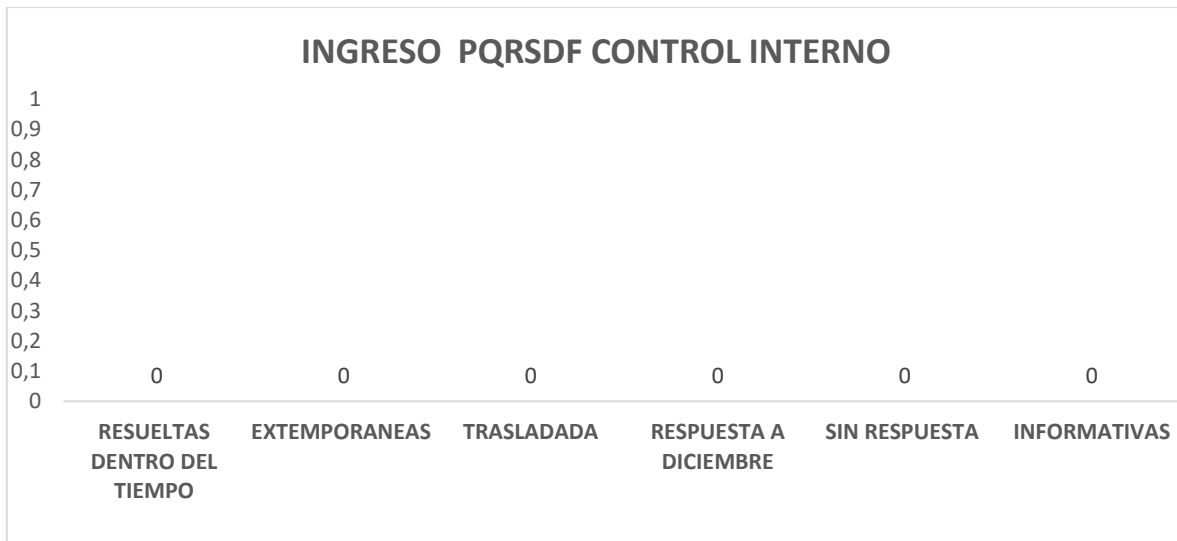
DIRECCIÓN FINANCIERA

El área de la Dirección Financiera; recibió **2** solicitudes, **0** Peticion, y **2** Informativas, resueltas dentro del tiempo, **0** Peticion, pendientes de respuesta para Enero de 2026, sin responder **0** petición ,**2** informativas como lo muestra el gráfico.



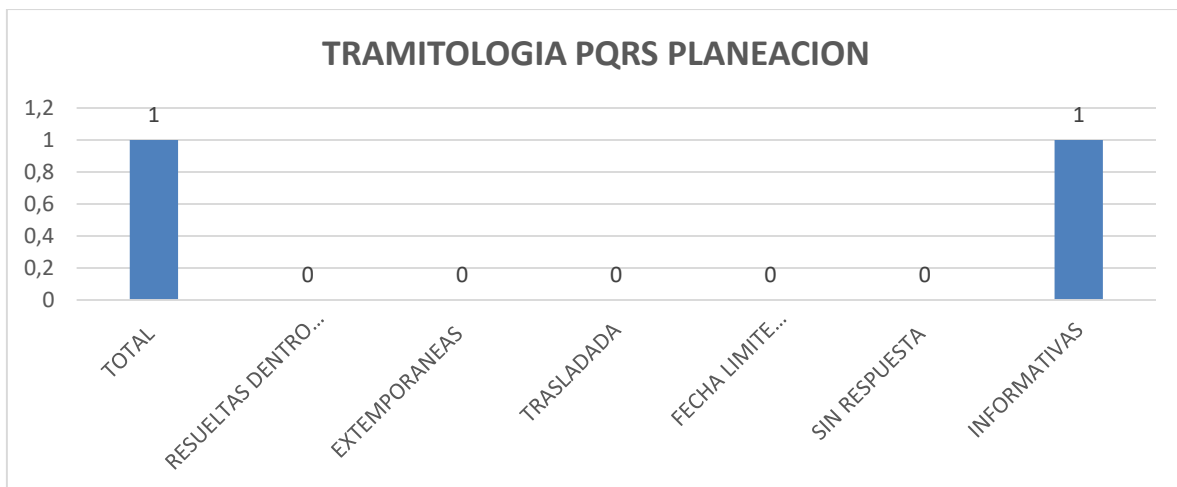
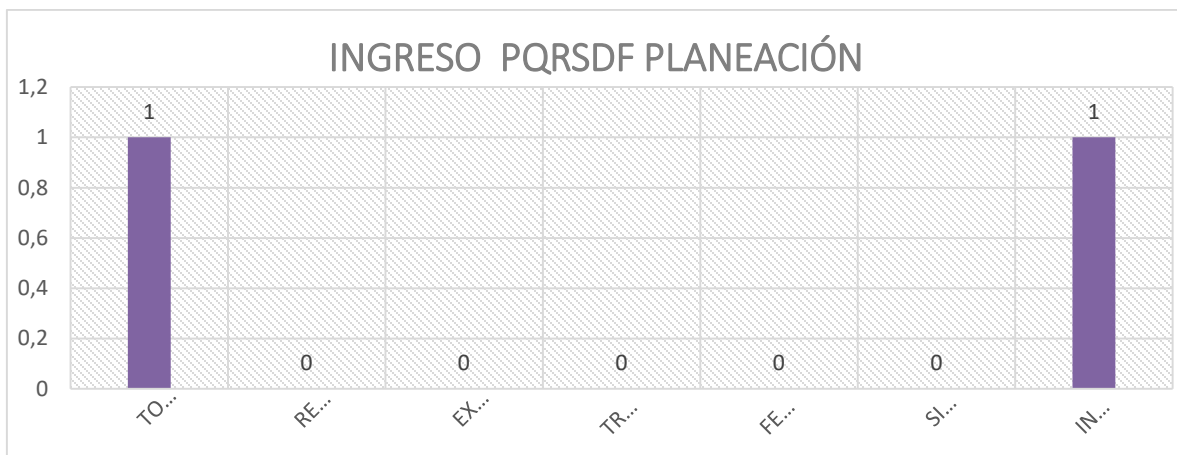
CONTROL INTERNO

El área de Control Interno recibió **0** solicitudes, **0** peticiones, Resuelta dentro del tiempo **0** Petición, Informativas **0**, sin respuesta **0** peticiones, **0** informativa para el mes de Enero de 2026, como lo muestra el gráfico..

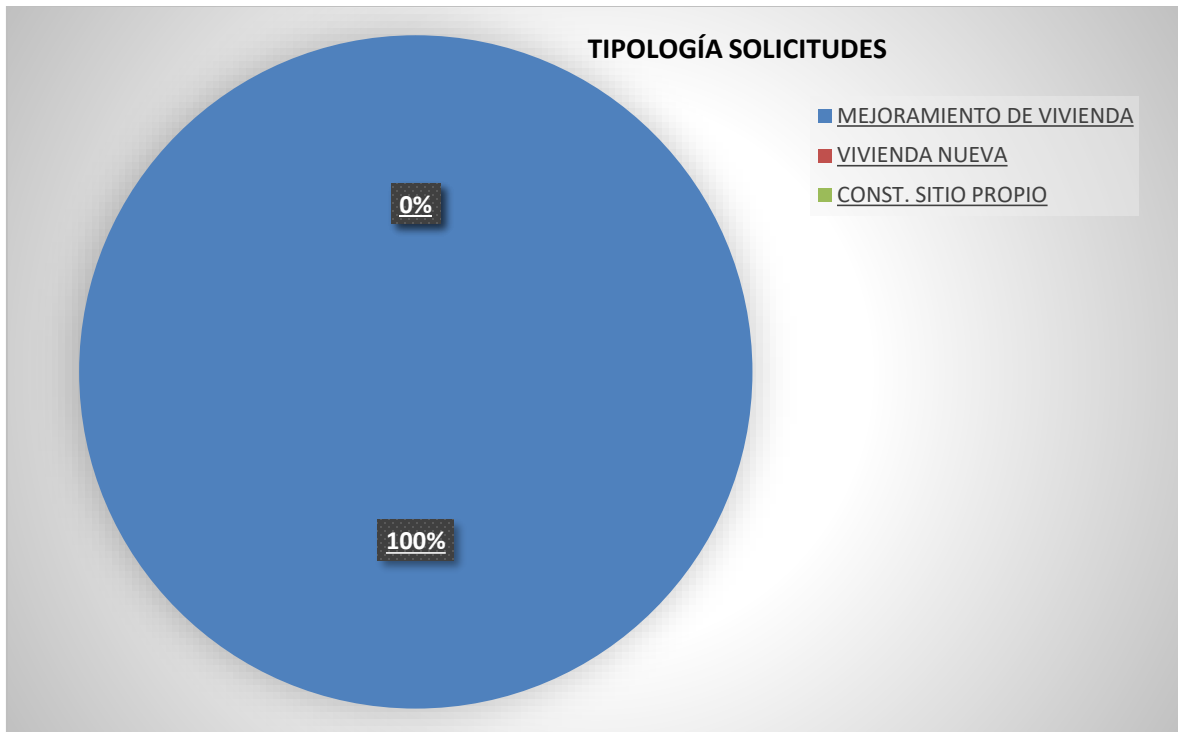


PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió **1** solicitud, **0** Peticiones, **1** Informativa, resueltas dentro del tiempo, **0** Peticiones, y pendientes sin respuesta **0** peticiones, y **1** Informativa para el mes de Enero del 2026 como lo muestra según gráfico.



TIPOLOGÍA SOLICITUDES

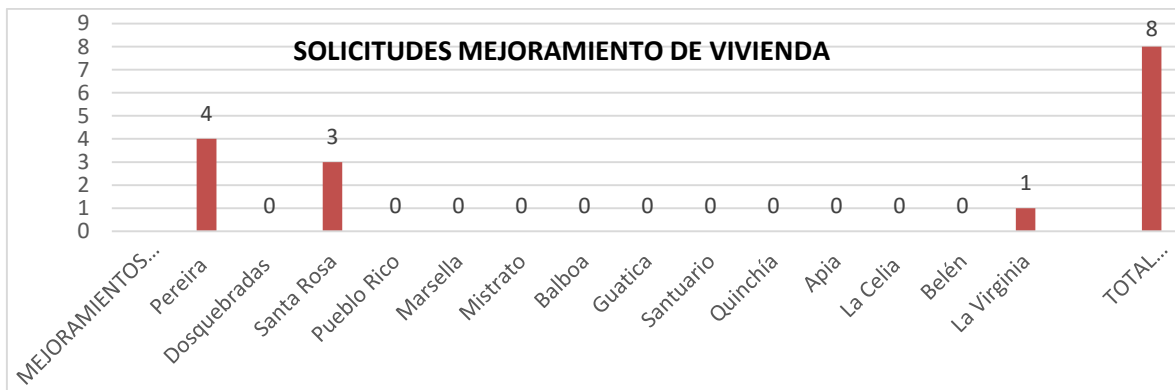


SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

Dentro de los Municipios que Integran la población Risaraldense, ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, ingresaron solicitudes del Municipio de Pereira, Santa Rosa de Cabal, y la Virginia.

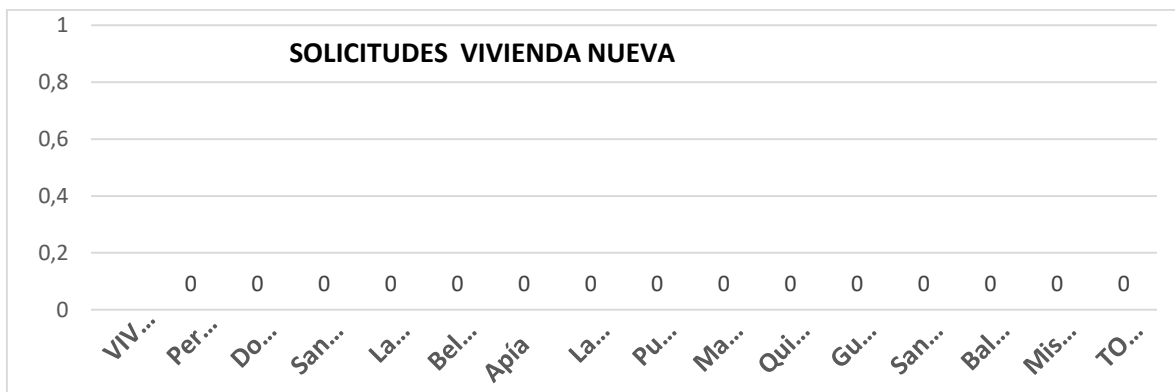
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron del Municipio de Pereira- **4** Dosquebradas **0**, Santa Rosa **3**, Santuario **0**, Mistrato **0**, Pueblo Rico **0**, La Virginia **-1**.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

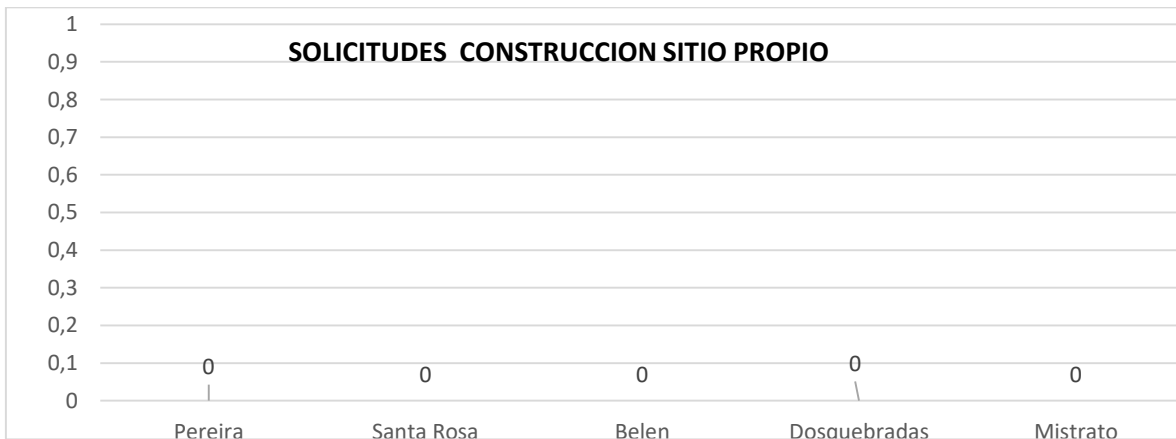
Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron del Municipio de Pereira **0**, Dosquebradas **-0**, Santa Rosa **-0**, Santuario **-0**, Mistrato **-0**, Pueblo Rico **-0**





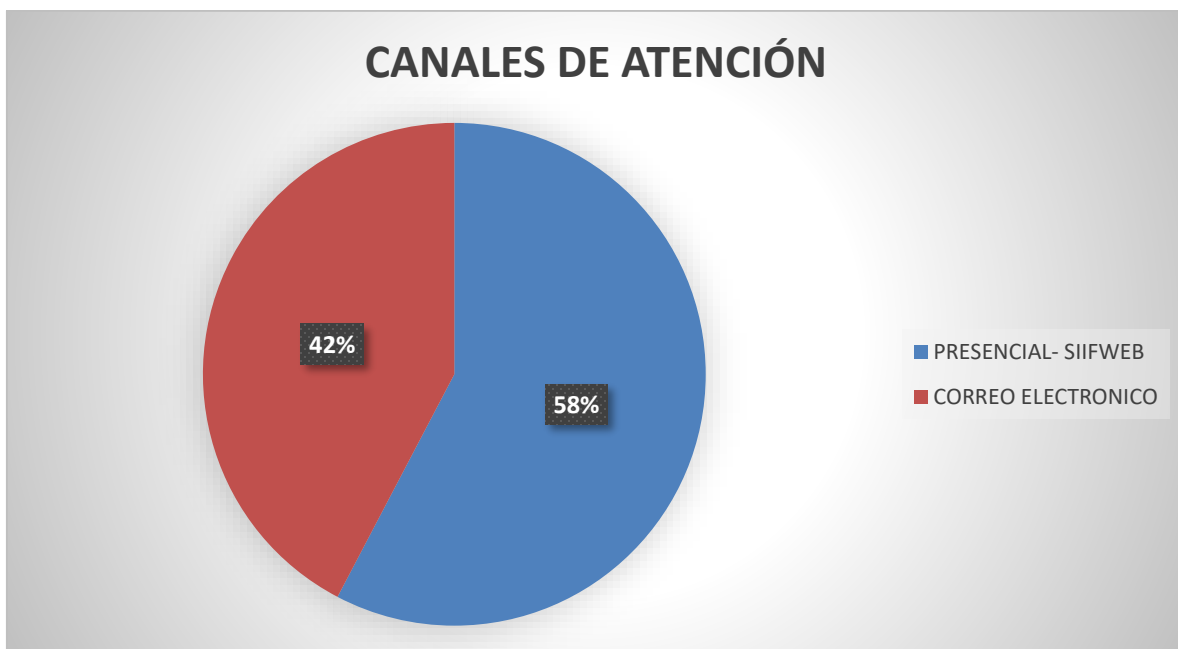
SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO

Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio ingresaron en este mes **0** solicitudes del Municipio de Pereira **0**, Dosquebradas **-0**, Santa Rosa **-0**





CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron **26**, los **CORREOS ELECTRONICOS 11** y **PRESENCIALES SIIFWEB 15** en **VENTANILLA UNICA**.





Para el mes de Diciembre de 2025 quedaron pendientes **-12** se le dio respuesta a **5-** Peticiones y quedaron **7-** pendientes por respuesta.

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

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES ENERO 2026


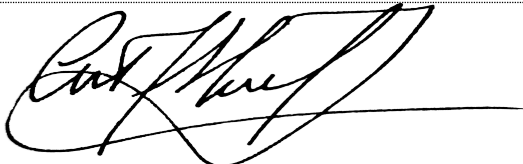
RADICADO	NOMBRE	CLASIFICACIÓN
PIGP-2025-000254	LUIS FERNANDO BOTERO MORALES	PETICION

 <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	0	0
SOLICITUDES SIN RESPUESTA	14	14
TOTAL: SOLICITUDES	14	14

PQRD		
PQRD CON RESPUESTA	1	1
PQRD SIN RESPUESTA	1	1
TOTAL: PQRD	2	2

CORRESPONDENCIA EXTERNA DE ENTRADA INFORMATIVAS		
COMUNICACIONES TRAMITADAS	10	10
TOTAL COMUNICACIONES	10	10

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