





| | | |
|---|------------------------|---|
|  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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

2020

| | | |
|---|---------------------------|---|
|  | INFORMES PQRSDF |  |
| VERSIÓN: 01 | CODIGO: GG-FOR-112 | FECHA: 10 / 2020 |

PRESENTACION

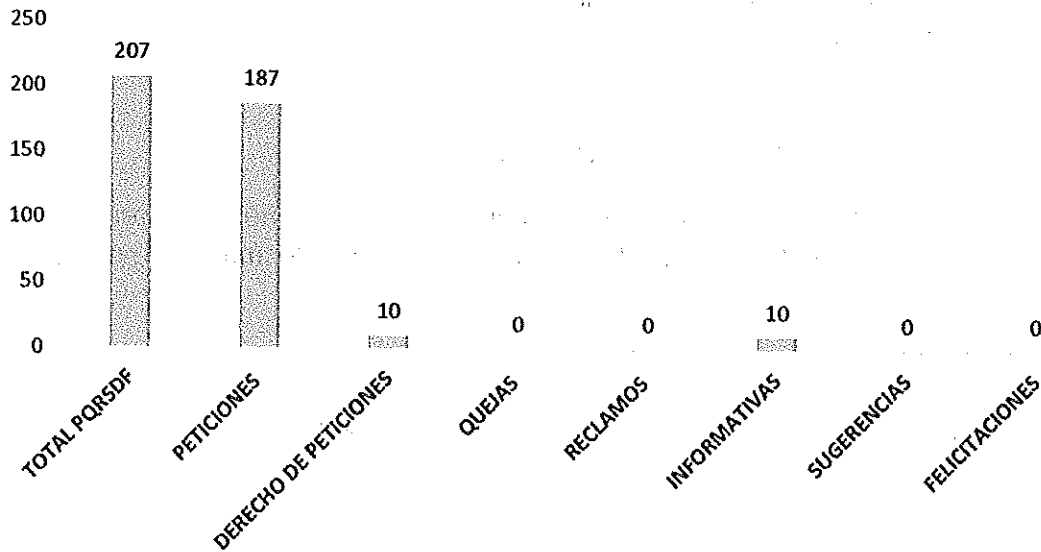
La Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRDSF; recibidas por EDUR; mediante los diferentes canales de atención como lo son: La Web, aplicativo SAIA, Buzón de Sugerencias. Durante el periodo de 1 al 31 de Diciembre de 2020.

Esto con el fin de poner en conocimiento a la ciudadanía en general, la gestión realizada por la promotora de Vivienda de Risaralda, y dar cumplimiento a la normatividad vigente.

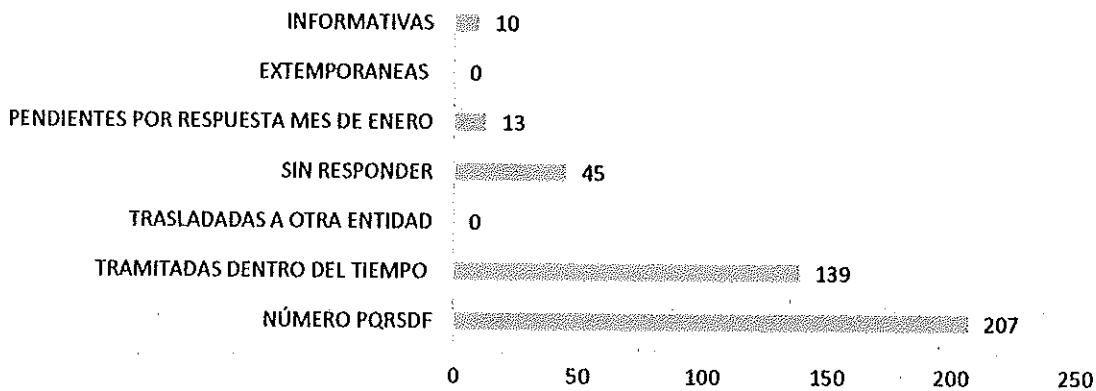
ESTADISTICA MES DE DICIEMBRE- 2020 PQRDFS



Durante el mes de Diciembre de 2020, se radicaron dentro de la Empresa de Desarrollo Urbano-EDUR 207 Solicitudes; el cuál se clasifican de la siguiente manera. Peticiones 187; Derechos de Petición 10, Reclamos 0 Informativas 10, Quejas 0, 0 y Felicitaciones no ingresaron dentro del mes de diciembre.

CLASIFICACION PQRSDF



TRÁMITE PQRSDF



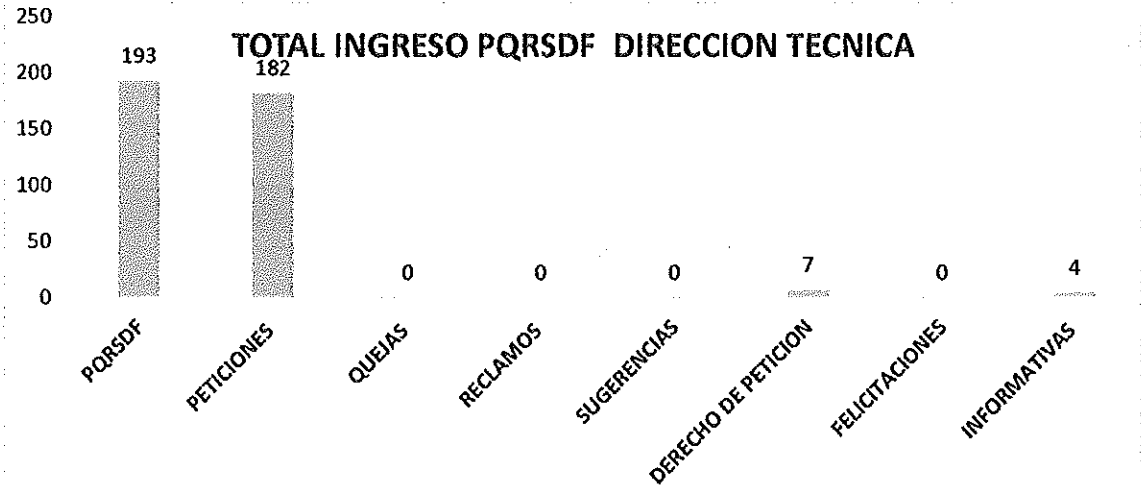
| | | |
|---|------------------------|---|
|  | INFORMES PQRSDF |  |
| VERSIÓN: 01 | CODIGO: GG-FOR-112 | FECHA: 10 / 2020 |

Estas solicitudes que ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, se dieron respuesta dentro del tiempo 139 solicitudes; 135 Peticiones y 4 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, sin responder 0, Informativas 4. Quedaron pendientes para responder en enero de 2021, 13 Peticiones 0 Reclamo. y 45 peticiones que están en proceso de Ejecución de Mejoramientos y pendientes por visitas.

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 193 Solicitudes, 182 Peticiones, 7 Derechos de Petición, 0 Reclamo, 0 Sugerencias y 4 Informativas como lo muestra según gráfico.



Estas solicitudes se respondieron dentro del tiempo 136 solicitudes, 136 Peticiones y 0 Derechos de Petición, 0 Sugerencias, 4 Informativas, con fecha limite para responder estas peticiones en el mes de enero de 2021, 40 que estan en proceso de Mejoramientos de Vivienda en el area Tecnica, y 4 Informativas.



INFORMES PQRSDF

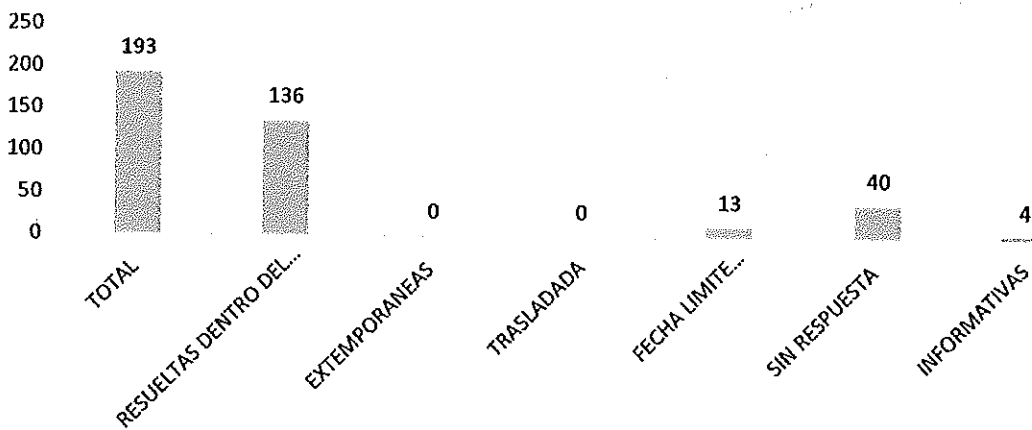


VERSION: 01

CODIGO: GG-FOR-#2

FECHA: 10 / 2020

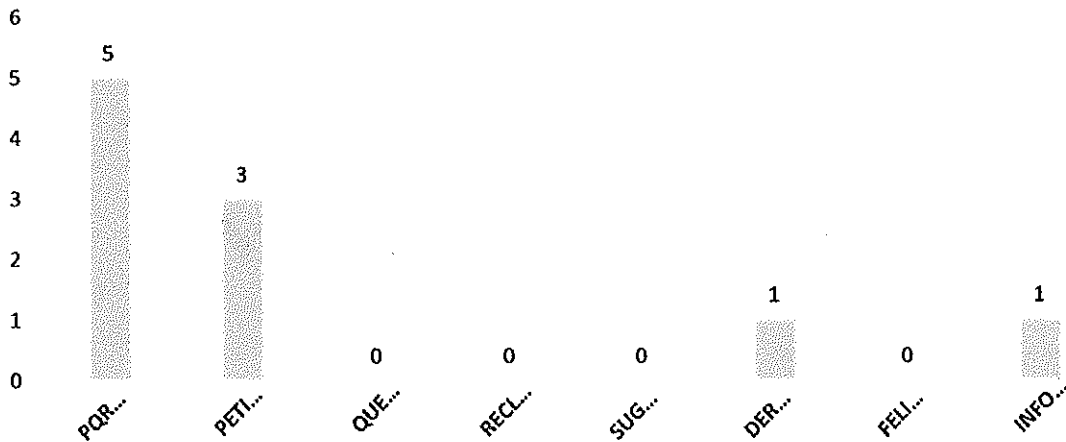
TRAMITOLOGIA PQRSDF DIRECCIÓN TÉCNICA



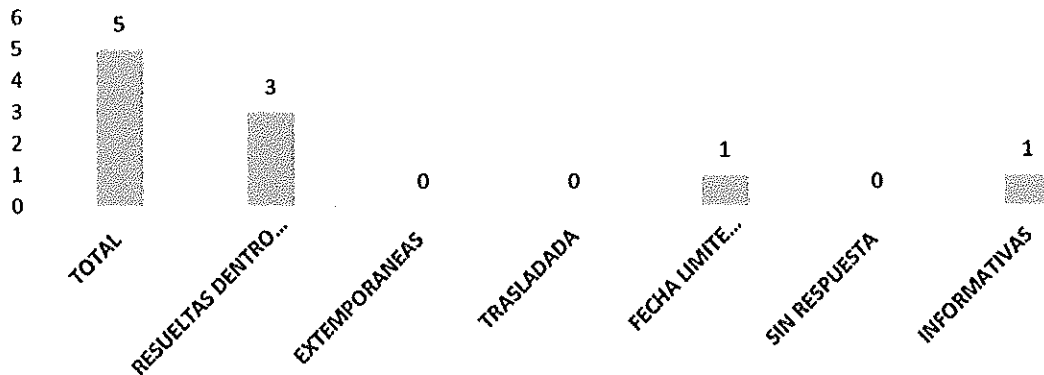
DIRECCIÓN JÚRIDICA



El área de la Dirección Jurídica; recibió 5 Solicitudes, 3 Peticiones, 1 Derecho de Petición, y 1 Informativa, las cuales fueron resueltas dentro del tiempo, 3 Peticiones, y 0 Informativa pendientes de respuesta en enero de 2021 1 petición, y 1 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF JURIDICA



TRAMITOLOGIA PQRSDF JURIDICA

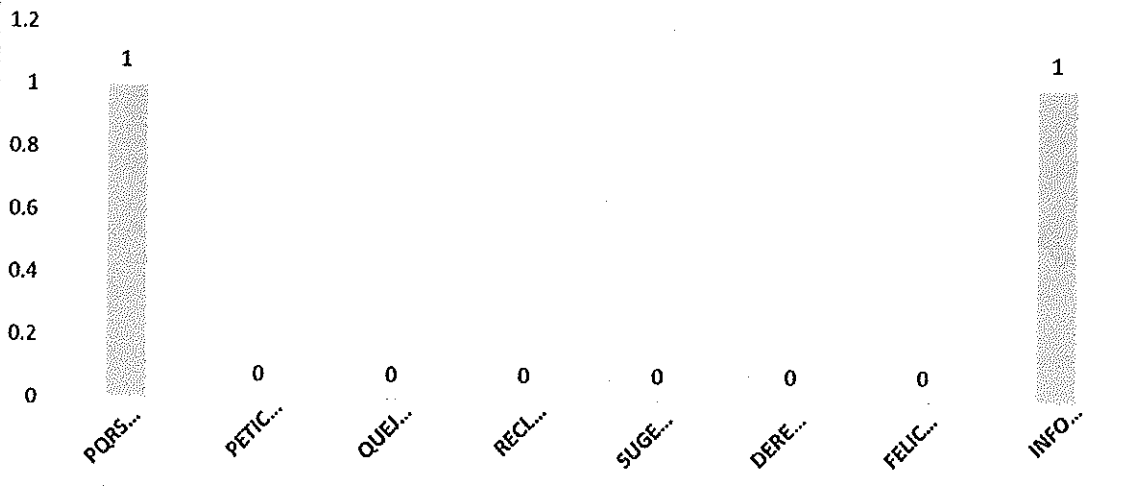


| | | |
|---|------------------------|---|
|  | INFORMES PQRSDF |  |
| VERSIÓN: 01 | CODIGO: GG-FOR-112 | FECHA: 10 / 2020 |

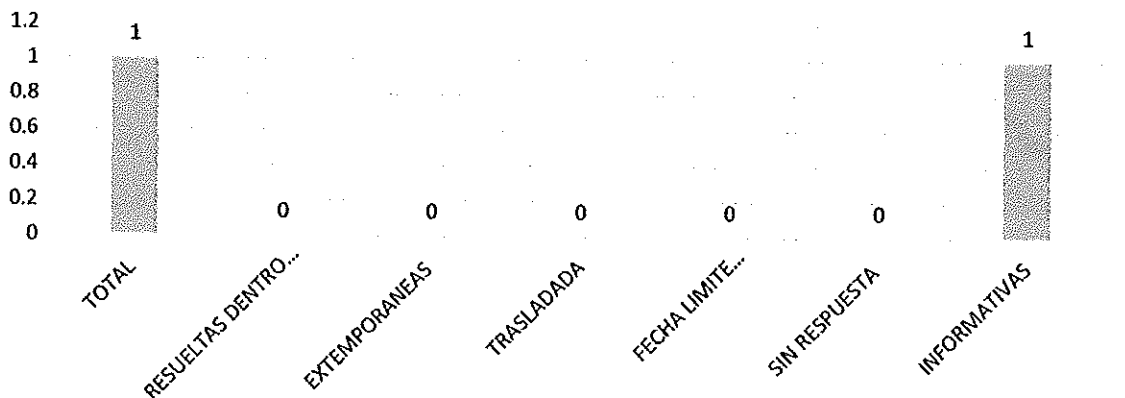
GERENCIA

El área de Gerencia Ingresaron 0 Solicitudes, 0 Derecho de Petición y 1 Informativa, las cuales fueron resueltas 0 Derecho de Petición, pendientes de respuesta en enero de 2021 0 peticiones, y 1 Informativas como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF GERENCIA



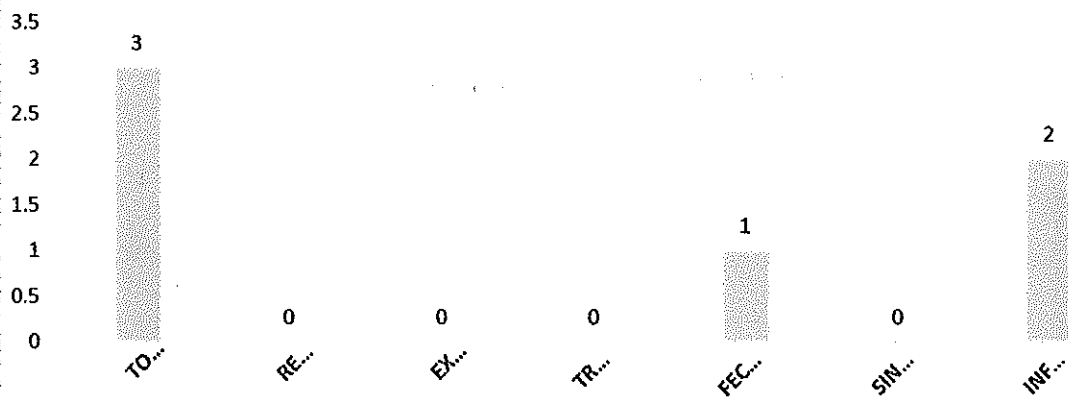
TRAMITOLOGIA PQRS GERENCIA



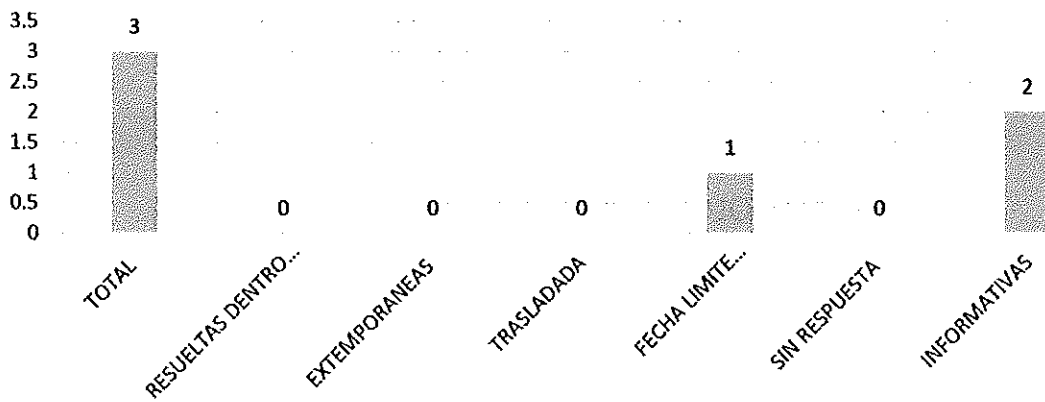
DIRECCIÓN FINANCIERA



El área de la Dirección Financiera; recibió 3 solicitudes, 1 Petición, y 2 Informativa, 0-Peticiones resueltas dentro del tiempo, pendientes de respuesta en enero de 2021 1 petición y 1 Informativa como lo muestra según gráfico.

TIPOLOGIA PQRSDF FINANCIERA



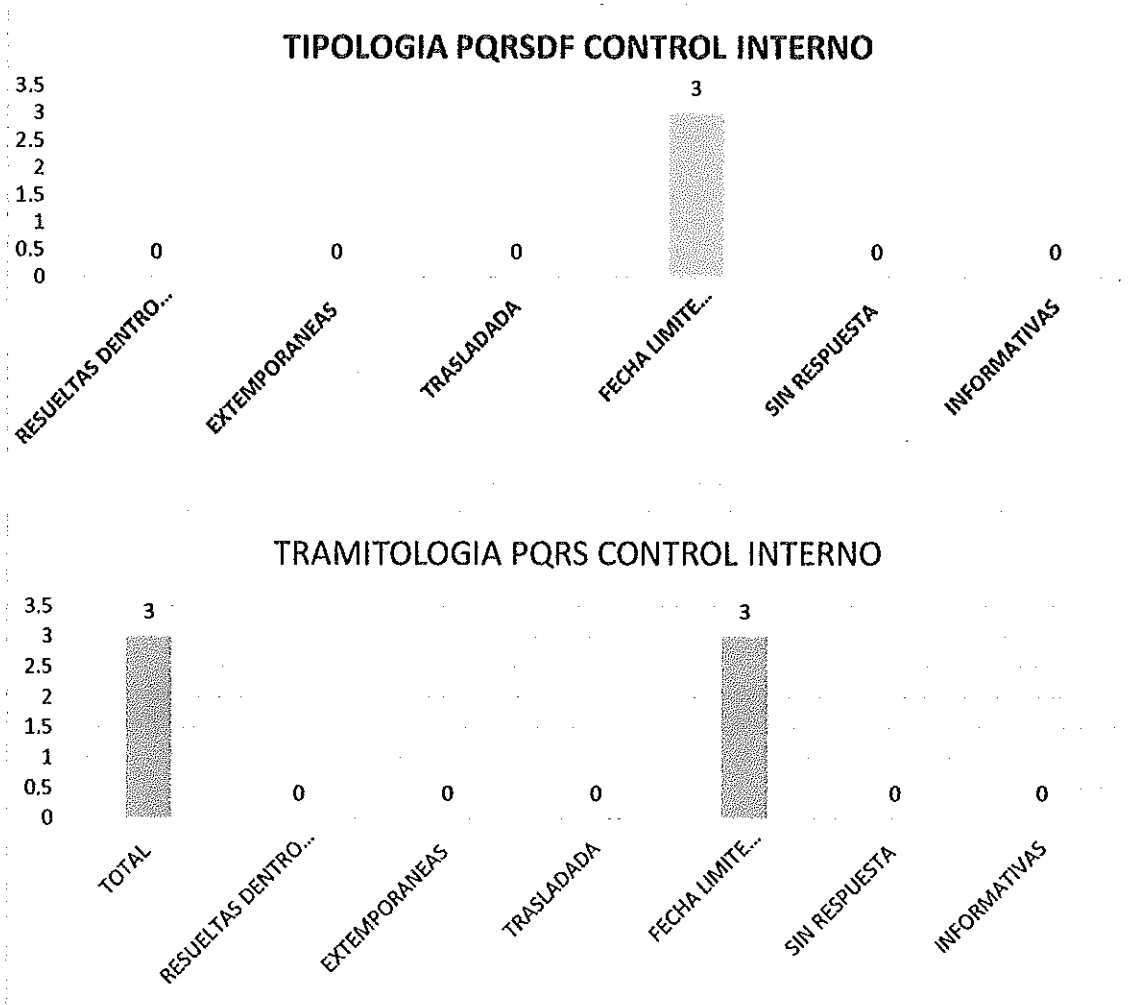
TRAMITOLOGIA PQRS FINANCIERA



| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>VERSIÓN: 01</p> | INFORMES PQRSDF |  <p>FECHA: 10 / 2020</p> |
|--|------------------------|---|

CONTROL INTERNO

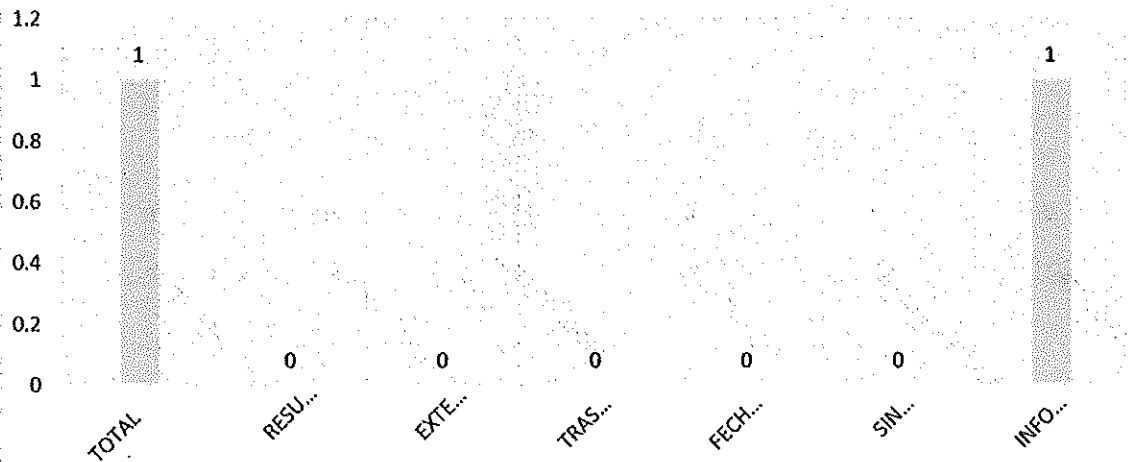
El área de Control Interno; recibió 3 solicitudes, 3 Petición, y 0 Informativa, 0- Peticiones resueltas dentro del tiempo, pendientes de respuesta en enero de 2021 3 peticiones y 0 Informativa como lo muestra según gráfico.



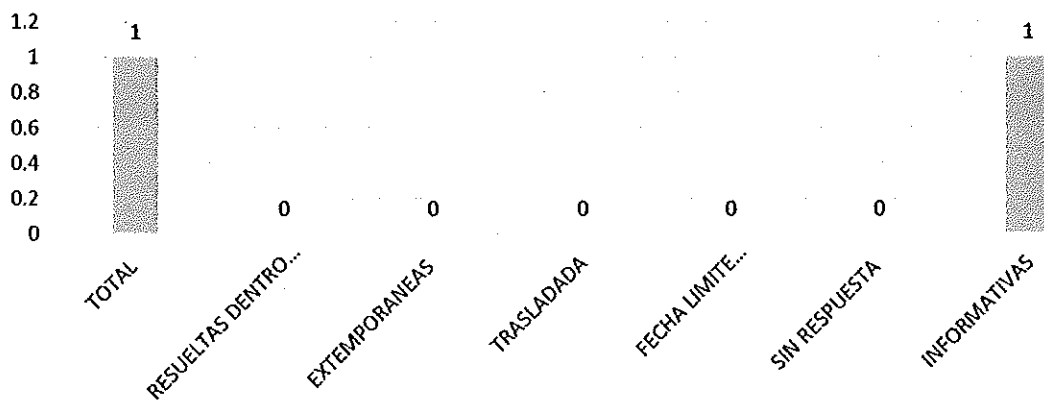
PLANEACIÓN

El área de Planeación, recibió 0 Solicitudes, 0 Petición, y 1 Informativa, la petición recibida fue Informativa como lo muestra según gráfico.

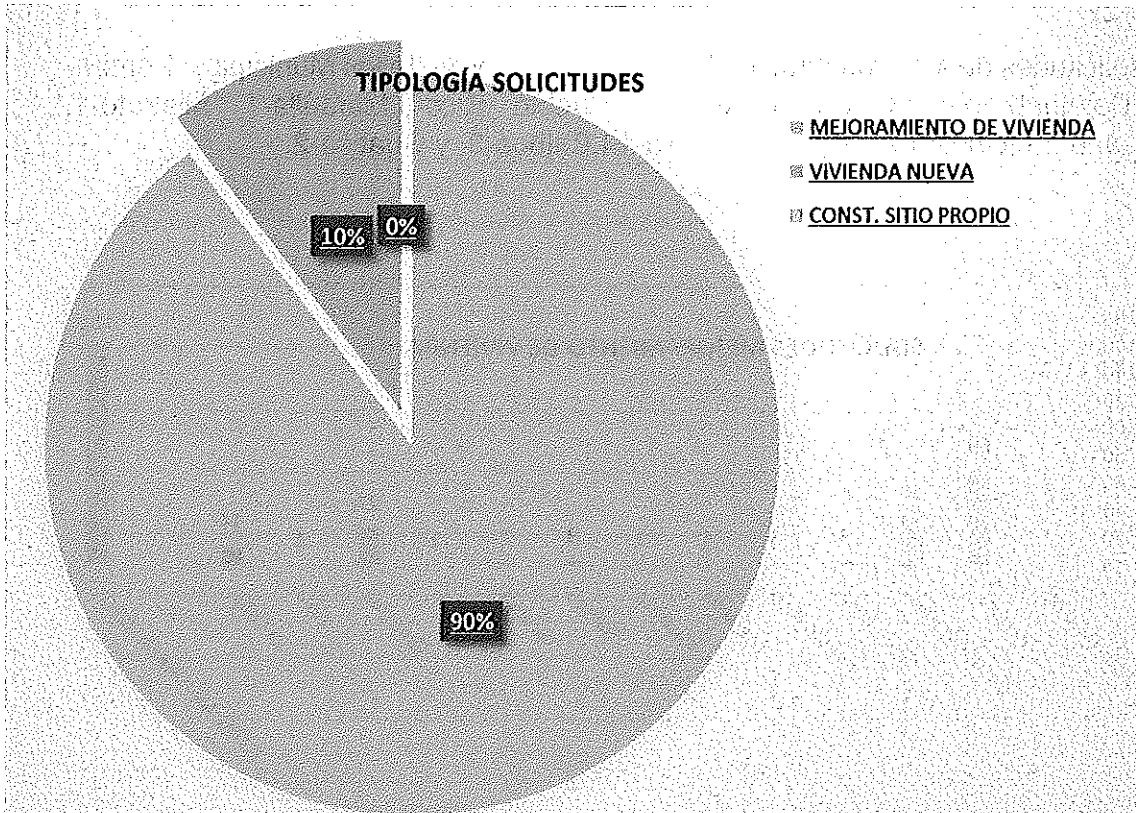
TIPOLOGIA PQRSDF PLANEACIÓN



TRAMITOLOGIA PQRS PLANEACION



TIPOLOGÍA SOLICITUDES

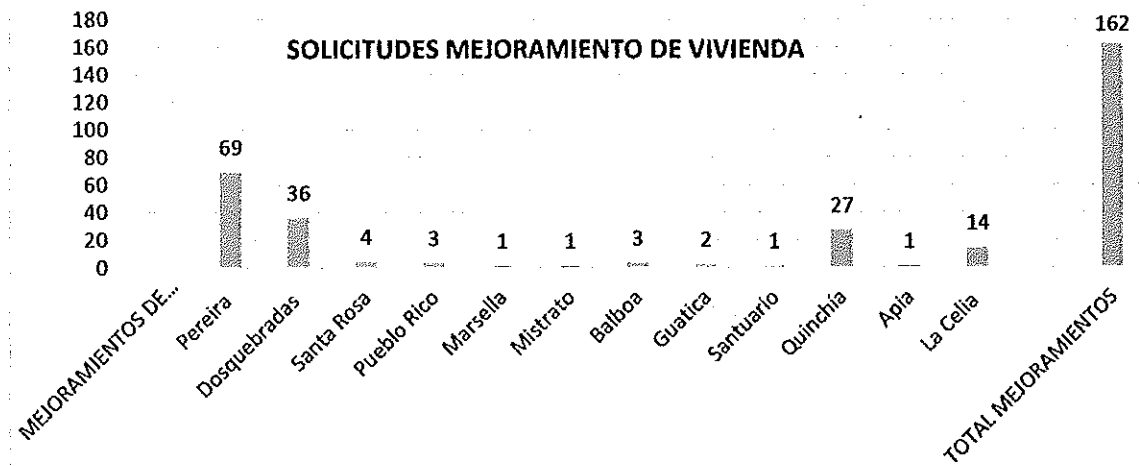


SOLICITUDES REALIZADAS POR MUNICIPIOS

Dentro de los Municipios que integran la población Risaraldense, ingresaron a la Empresa de Desarrollo Territorial Urbano y Rural de Risaralda-EDUR, solicitudes de los Municipios, Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa, Quinchía, Pueblo Rico, Mistrató, La Virginia, Marsella, Balboa, Santuario, Apía, La Celia, Guatica

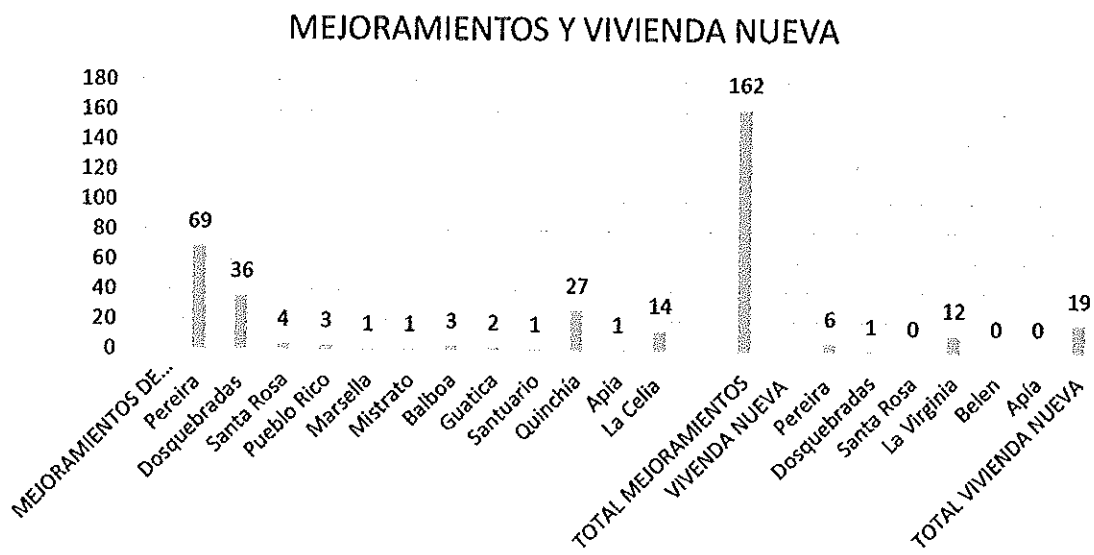
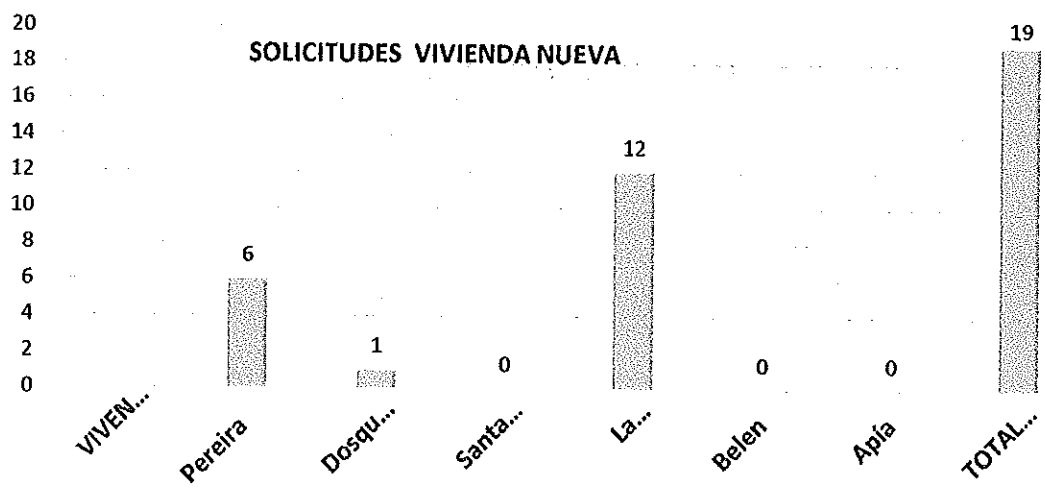
SOLICITUDES MEJORAMIENTO DE VIVIENDA



Las solicitudes de Mejoramiento de Vivienda, ingresaron de los Municipios Pereira-69, Dosquebradas-36, Santa Rosa-4, Pueblo Rico-3, Marsella-1, Mistrato-1, Balboa-3, Guatica-2, Santuario-1, Quinchía-27, Apía-1, la Celia-14, Balboa-3, y Guatica-2.



SOLICITUDES DE VIVIENDA NUEVA

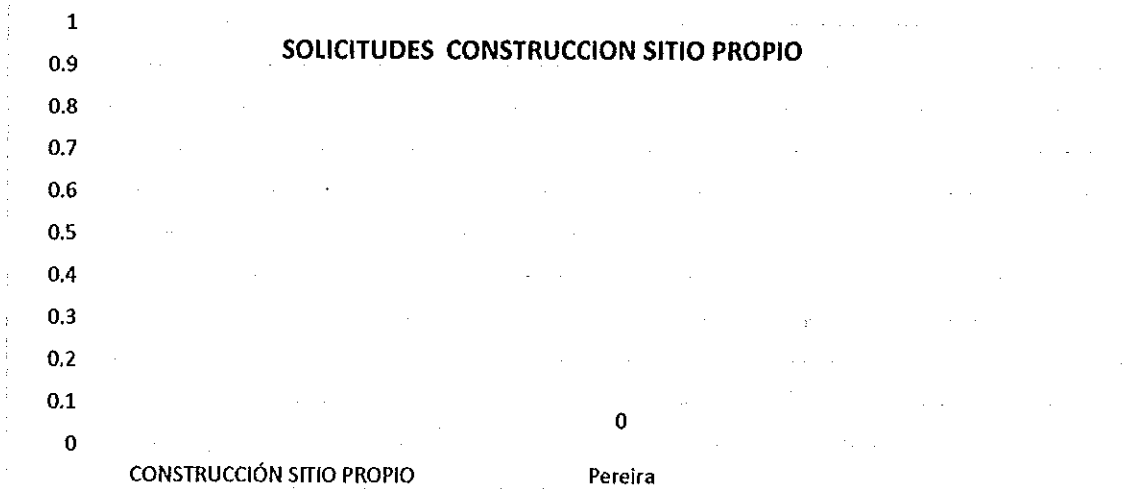
Las solicitudes de Vivienda Nueva, ingresaron de los Municipios Pereira-6, Dosquebradas-1, la Virginia-12.



| | | |
|---|-------------------------------|---|
|  <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano de Risaralda</p> | <p>INFORMES PQRSDF</p> |  <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p> |
| <p>VERSIÓN: 01</p> | <p>CODIGO: GG-FOR-H2</p> | <p>FECHA: 10 / 2020</p> |

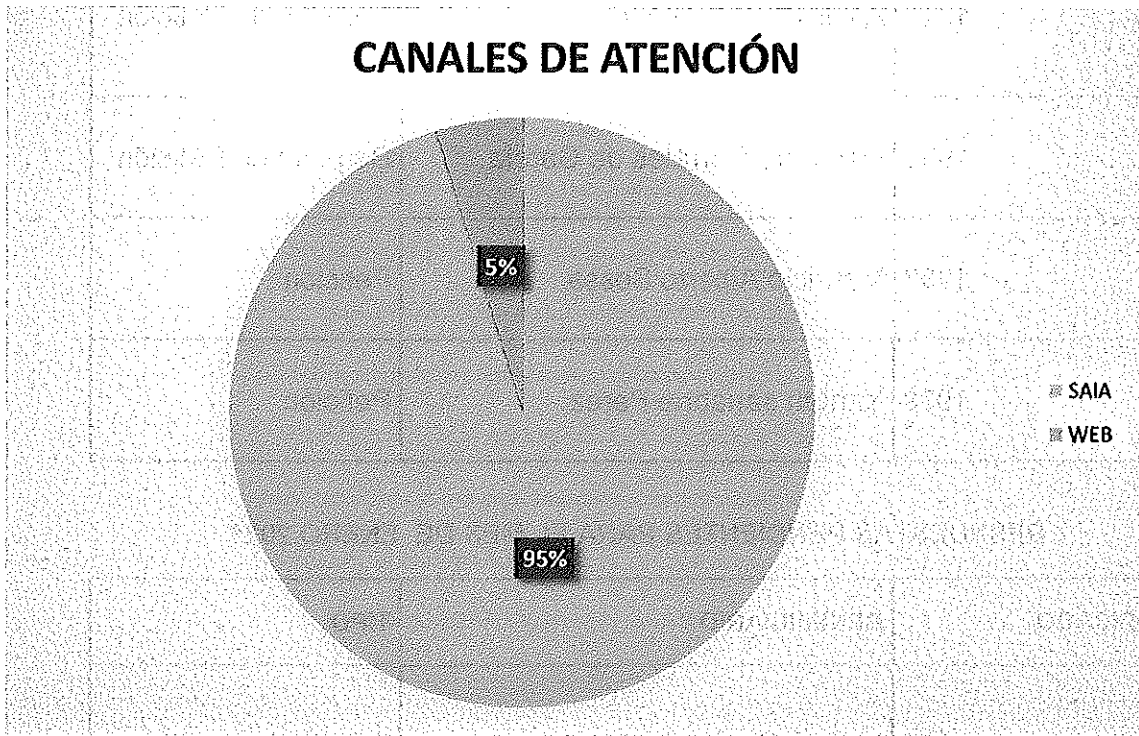
SOLICITUDES DE CONSTRUCCION EN SITIO PROPIO



Las solicitudes de Construcción en Sitio Propio, no ingresaron solicitudes.



CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención, que fueron utilizados para el ingreso de las Peticiones fueron la WEB y SAIA. El cual por la Web ingresaron **10** y por SAIA **197**.



| | | |
|--|------------------------|---|
|  <p>EDUR Empresa de Desarrollo Urbano del Estado de Risaralda</p> | INFORMES PQRSDF |  <p>Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos</p> |
| VERSIÓN: 01 | CODIGO: GG-FOR-112 | FECHA: 10 / 2020 |

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE ENERO 2021

| RADICADO | BENEFICIARIO | TIPO |
|----------|-----------------------------|---------------------|
| 1945 | Alvaro William López | Derecho de Petición |
| 1931 | Luz Mary Corrales de García | Derecho de Petición |
| 1938 | Mauricio Alberto Sossa | Petición |
| 1939 | Yaneth sanabria Perez | Petición |

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE ENERO 2021

| RADICADO | BENEFICIARIO | TIPO |
|----------|------------------------|---------------------|
| 1930 | Lorena Torres Ureña | Petición |
| 1926 | Gustavo Sierra Sánchez | Derecho de Petición |
| 1927 | Arturo Arce Siagama | Reclamo |
| 1912 | Edier Sady Moreno | Derecho de Petición |
| 1913 | Oscar León Cardona | Derecho de Petición |

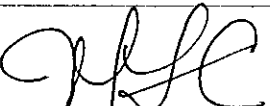

RESPUESTAS PENDIENTES PARA EL MES DE ENERO 2021

| RADICADO | BENEFICIARIO | TIPO |
|----------|---------------------------|---------------------|
| 1901 | Juan Carlos Giraldo Lagos | Petición |
| 1895 | Carlos Mario Vinasco | Derecho de Petición |
| 1844 | Alba Lucy García Martínez | Petición |
| 1854 | Willington Queragama | Derecho de Petición |

Quedaron en proceso 22 solicitudes de mejoramientos, en proceso de ejecución-5, 12 pendientes por visitas y 1- que no aplica..

Para el mes de Noviembre quedaron 4 peticiones pendientes por respuesta las cuales fueron resueltas en Diciembre.

Para el mes de Enero de 2021, quedaron los siguientes PQRDSF pendientes 6- Derechos de petición y 7 Peticiones del mes de Diciembre de 2020.

| | |
|---|--|
| Elaboró | Aprobó |
|  |  |
| MARTHA LUCÍA CALVO VELASQUEZ | WILÍ ALBERTO CARDONA LONDOÑO |
| Secretaría Ejecutiva de Gerencia | Director Administrativo y Financiero |
| Asesoró | |

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that proper record-keeping is essential for ensuring transparency and accountability in financial operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent data collection procedures and the use of advanced analytical techniques to derive meaningful insights from the data.

3. The third part of the document focuses on the challenges and risks associated with data management. It discusses the potential for data loss, security breaches, and the importance of implementing robust data protection measures to safeguard sensitive information.

4. The fourth part of the document provides a detailed overview of the data analysis process. It describes the steps involved in data cleaning, transformation, and visualization, as well as the use of statistical models to identify trends and patterns in the data.

5. The fifth part of the document discusses the role of data in decision-making. It explains how data-driven insights can be used to inform strategic decisions, optimize operations, and improve overall performance. It also highlights the importance of data literacy and the need for ongoing training and development.

6. The sixth part of the document addresses the ethical considerations surrounding data collection and analysis. It discusses the importance of obtaining informed consent, protecting privacy, and ensuring that data is used for legitimate purposes. It also highlights the need for transparency and accountability in data handling practices.

7. The seventh part of the document provides a summary of the key findings and conclusions. It emphasizes the importance of data in driving business success and the need for a data-driven culture. It also highlights the ongoing nature of data management and the need for continuous improvement and innovation.

8. The eighth part of the document discusses the future of data management and analysis. It highlights emerging technologies such as artificial intelligence and machine learning, and their potential to revolutionize data processing and analysis. It also discusses the importance of staying up-to-date with the latest trends and developments in the field.

9. The ninth part of the document provides a final summary and conclusion. It reiterates the key points discussed throughout the document and emphasizes the importance of data in driving business success. It also highlights the need for a data-driven culture and the ongoing nature of data management and analysis.

10. The tenth part of the document provides a list of references and sources used in the document. It includes books, articles, and other resources that provide further information on the topics discussed. It also includes a list of authors and their affiliations.