

**INFORME**  
**SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF**  
**INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR**  
**SEPTIEMBRE 2022**

**Elaboró:** Mario Gregorio Marín Mujica  
Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos.  
[atencionalcliente@idear.gov.co](mailto:atencionalcliente@idear.gov.co)

## INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSDF) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de septiembre de 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones necesarias a la Alta Gerencia y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo del Instituto y con ellas, a lograr la confianza de la ciudadanía en el Idear.

Los siguientes son los resultados:

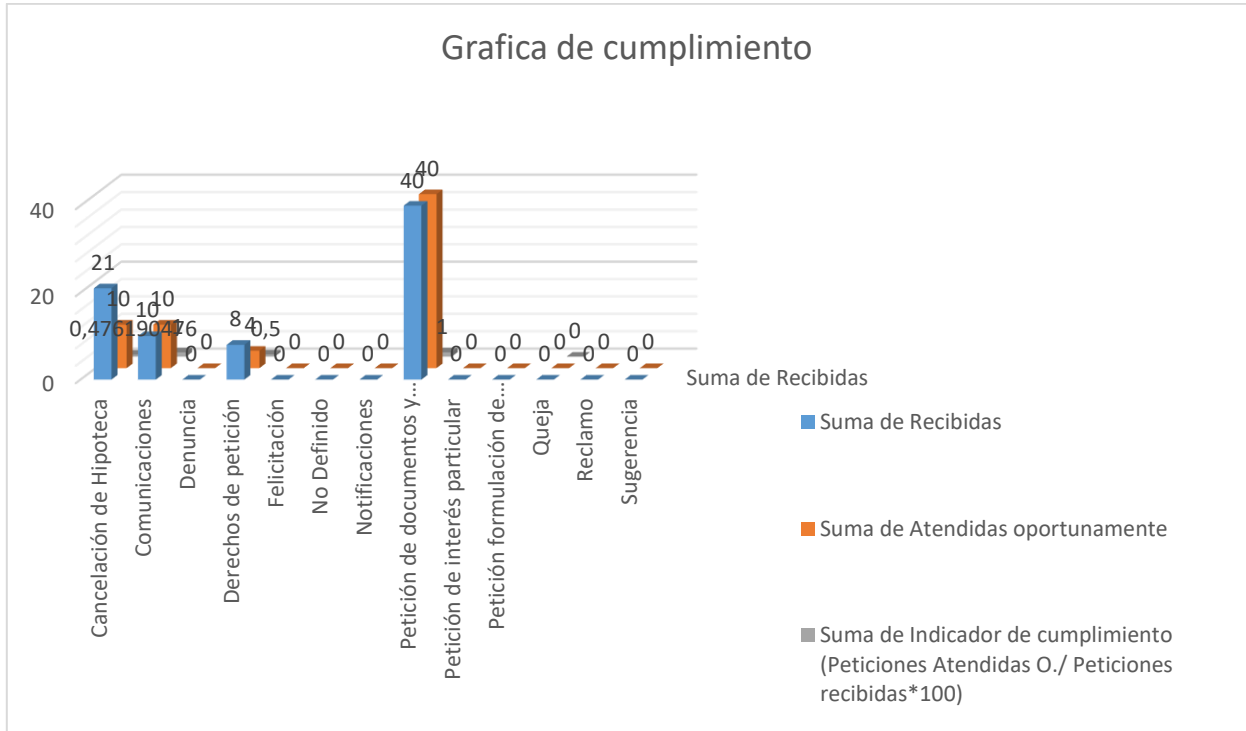
## ANÁLISIS DE DATOS

Durante el agosto se recibieron 156 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	8	4	50%
Petición de interés particular	0	0	
Petición de documentos y de información	40	2	5%
Petición formulación de consultas	0	0	
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	
Sugerencia	0	0	
Denuncia	0	0	
Felicitación	0	0	
Comunicaciones	10	10	100%
Notificación	0	0	
No Definido	0	0	
Cancelación de Hipoteca	21	10	48%

De un total de 79 PQRSDF radicadas durante el mes de septiembre, se identificaron 21 solicitudes de "No Respuesta" las cuales a la fecha cumplen con las fechas oportunas (días hábiles) para su pronta respuesta, en estas se encuentran cancelación de hipoteca, derecho de petición y normalización de cartera. Dentro de los "No Respuesta" encontramos comunicaciones y solicitudes de crédito las cuales no se les ha dado el trato de salida o archivado en ORFEO, pero cabe aclarar que se han respondido en su totalidad. Nuevamente se evidencia malos pasos en los procesos. Se continua con compromiso de lograr que los usuarios puedan darle salida a todos los documentos que tengan asignados.

## GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



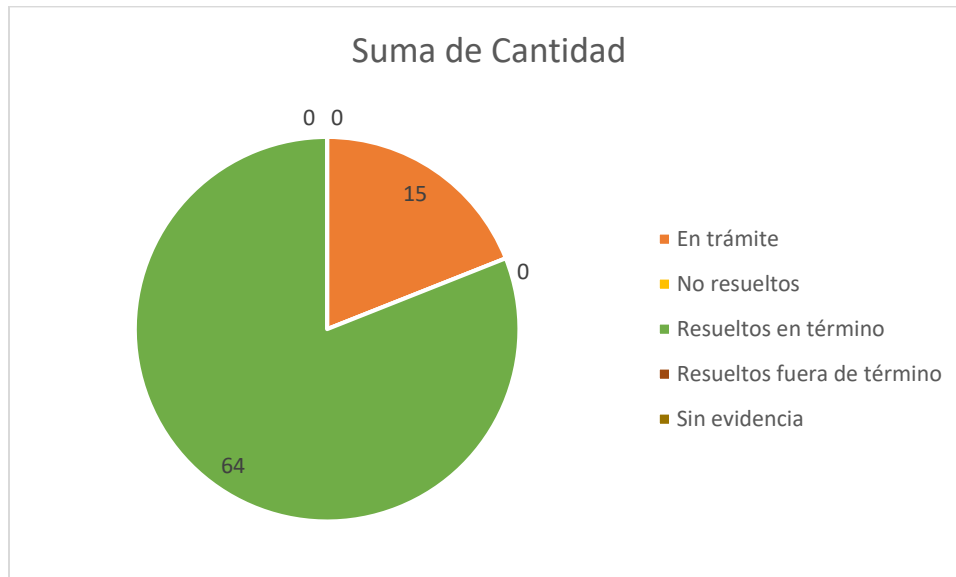
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, logró alcanzar el 81% en sus ítems, las solicitudes de créditos son respondidas oportunamente, es importante darles una disposición final con la salida en TRD, el otro 19% cuenta con fecha calendario para las respuestas oportunas.

### ESTADO DE LAS PQRSDF

Con corte a fecha 30 de septiembre de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	15	19%
Resueltos en término	64	81%
Resueltos fuera de término	0	0%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSDF en trámite es 19%, las que se resolvieron en término 81%, las resueltas fuera de término reportan 0%, mientras que las no resueltas marcaron un 0%.



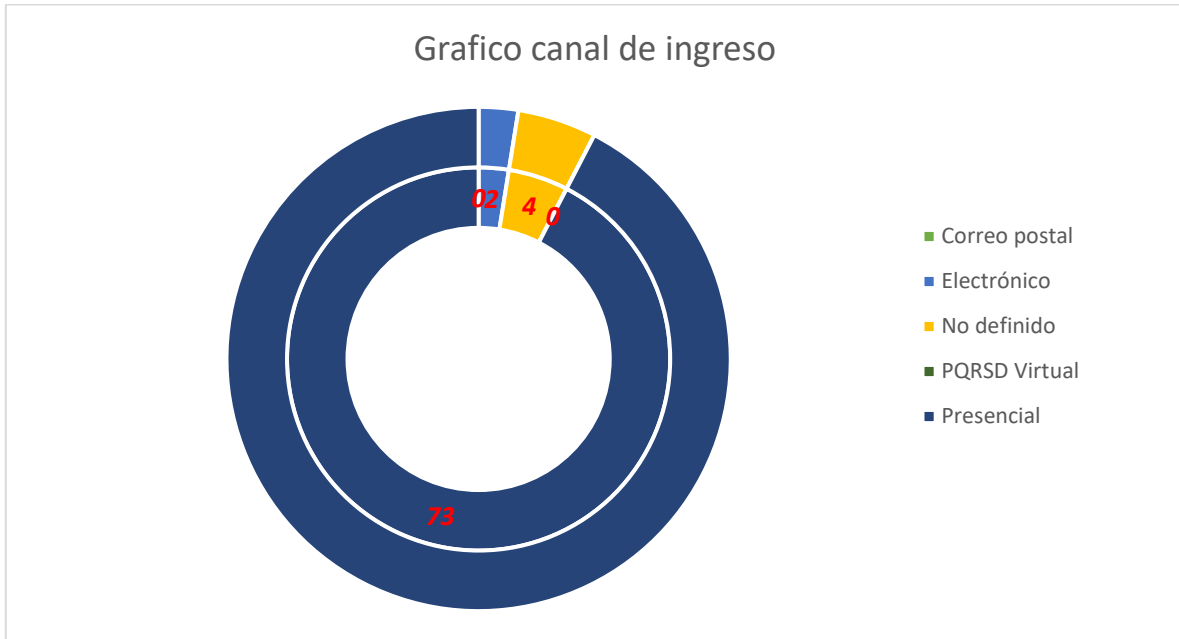
### CANAL DE INGRESO

Los siguientes fueron los canales más utilizados en el mes de agosto por la ciudadanía para radicar sus PQRSDF:

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Presencial	73	46,7%
Electrónico	2	1,28%
PQRSD Virtual	0	0%
Correo postal	0	0%
No definido	4	2,56%

Se evidencia que la mayoría de las comunicaciones recibidas fueron de manera presencial con 46,7% la cual hace su ingreso por ventanilla única en sede, 1,28% enviadas al correo electrónico de correspondencia.

Se tiene un 2,56% de canal No definido, las cuales se verifican y son de forma presencial que por error no se clasificó el canal al momento de ingresar el radicado.



### ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR

El presente informe se presenta teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO durante el mes de septiembre de 2022, donde se recibieron 79 tipos de peticiones las cuales se explica cual ha sido su tratamiento.

Se ha trabajado en acciones de mejora con los funcionarios donde poco a poco se evidencian, todavía se tienen algunas falencias las cuales esperan superar con la ayuda de los funcionarios del instituto.

El primer canal de ingreso de PQRSDF es correspondencia quien ha sido clave para progreso de las radicaciones y con quien se ha trabajado continuamente en pro de la mejora del sistema ORFEO, con el compromiso de cada uno de los responsables del proceso se obtendrán unos resultados satisfactorios.

Es importante mencionar que los funcionarios han respondido cada una de las solicitudes allegadas a el instituto de desarrollo de Arauca IDEAR en los tiempos establecidos y que en el momento se evidencian algunos con No Respuesta ya que cuentan con los tiempos de respuesta.