

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



Elaboró: Mario Gregorio Marín Mujica
Profesional Universitario de Requerimientos Tecnológicos.
atencionalcliente@idear.gov.co



INSTITUTO DE DESARROLLO
DE ARAUCA
NIT. 834.000.764 - 4

Fecha: 27/9/22 Hora: 8:13 pm
Recibido: Dalcy D.

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 agosto 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

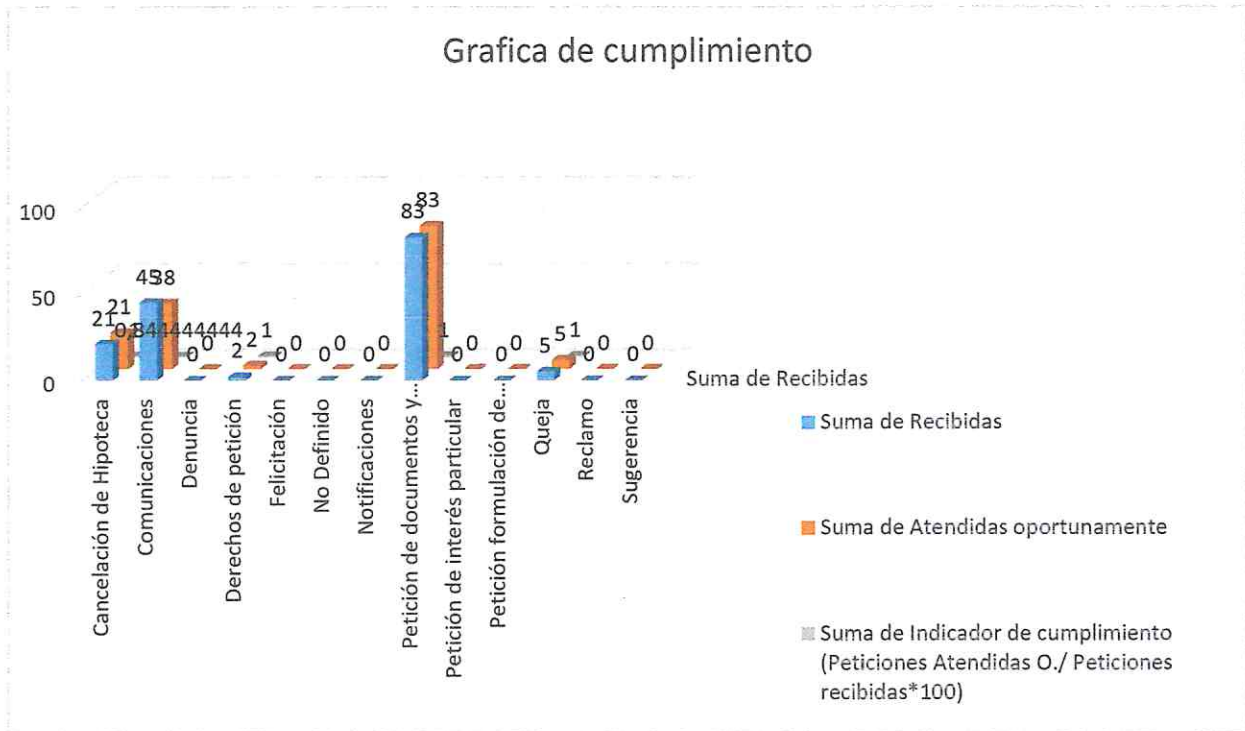
Durante el agosto se recibieron 156 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	2	2	100%
Petición de interés particular	0	0	
Petición de documentos y de información	83	83	100%
Petición formulación de consultas	0	0	
Queja	5	5	100%
Reclamo	0	0	
Sugerencia	0	0	
Denuncia	0	0	
Felicitación	0	0	
Comunicaciones	45	45	100%
Notificaciones	0	0	
No Definido	0	0	
Cancelación de Hipoteca	21	21	100%

De un total de 156 PQRSDF radicadas durante el mes de agosto, se identificaron que todas tienen respuesta oportuna, con la exportación de archivos del software ORFEO evidencie que aparece una lista de radicaciones que aparecen con el nombre "No_Respuesta" esto se debe a que los usuarios finales no los han archivado o cerrado de forma correcta, pero al hacer la verificación física e indagación se conoce por parte de los implicados que las solicitudes echas por ORFEO ya están tramitadas, se deja como compromiso de hacer cerrar todas las radicaciones en entrada y es por esta razón que el cuadro aparece con el cumplimiento al 100%.

Es importante mencionar que el informe se da tardío ya que no existe en el momento personal del área de comunicación y prensa quien es responsable de realizar y a su vez el tiempo ya transcurrido para el mes de este informe las solicitudes han cumplido con sus días reglamentados por la ley para su respuesta.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



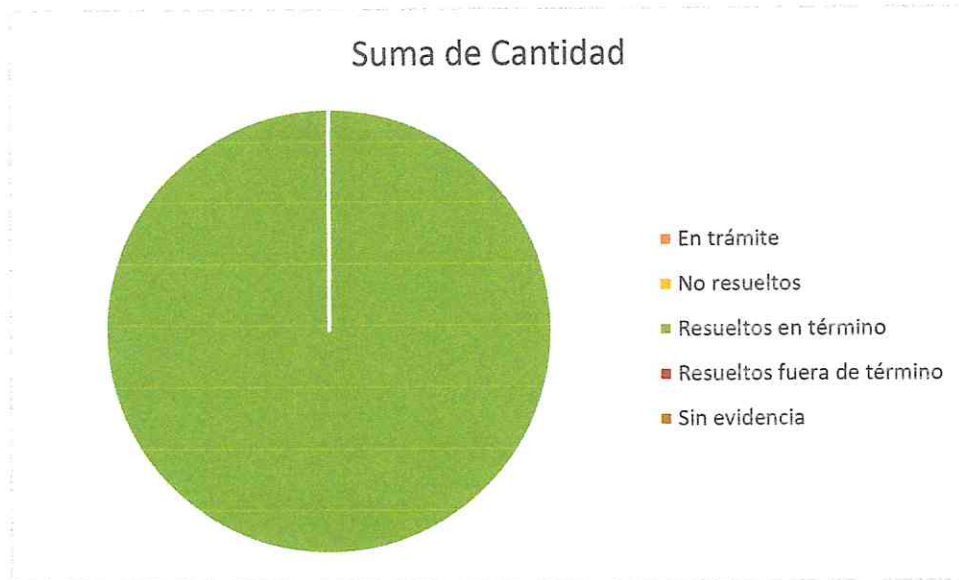
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, logró alcanzar el 100% en sus ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

ESTADO DE LAS PQRSDF

Con corte a fecha 31 de agosto de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0%
Resueltos en término	156	100%
Resueltos fuera de término	0	0%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSDF en trámite es 0%, las que se resolvieron en término 100%, las resueltas fuera de término reportan 0%, mientras que las no resueltas marcaron un 0%.



CANAL DE INGRESO

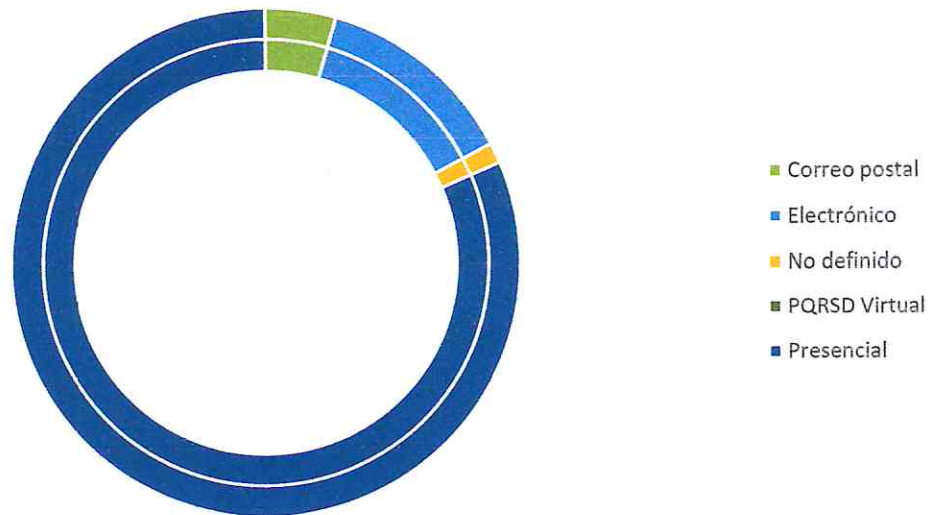
Los siguientes fueron los canales más utilizados en el mes de agosto por la ciudadanía para radicar sus PQRSDF:

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Presencial	127	81,4%
Electrónico	20	12,8%
PQRSD Virtual	0	0%
Correo postal	7	4,4%
No definido	2	1,2%

Se evidencia que la mayoría de las comunicaciones recibidas fueron de manera presencial con 81,4% la cual hace su ingreso por ventanilla en sede con el área de correspondencia.

Se tiene un 1,2% de canal No definido, es por evidenciado por error humano, ya que los radicados son recibidos en correspondencia, pero no le digitaron el canal de ingreso.

Grafico canal de ingreso



ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

El presente informe se presenta teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO durante el mes de agosto de 2022, donde se recibieron 156 tipos de peticiones las cuales se explica cual ha sido su tratamiento.

Durante los últimos meses se ha trabajado acciones de mejora en mesas de trabajo con el fin de entender el sistema y poder aplicarlo de manera correcta para así obtener los insumos necesarios ajustados a la realidad para realizar el presente informe.

En dichas mesas de trabajo, se ha recomendado anexar más información de detalle y realizar seguimiento manual a las peticiones a fin de mejorar el indicador de cumplimiento, sin embargo, los compromisos establecidos en las mesas de trabajo con las diferentes áreas responsables del proceso no han cumplido con lo expuesto y explicaciones dadas, se evidencia las mismas falencias las cuales ya han sido tratadas.

Se recomienda realizar una nueva mesa de trabajo para tratar temas con respecto a lo evidenciado en el informe, en compañía de la oficina de Riesgos y las demás áreas que manejan el proceso con el fin de mejorar la radicación, designación, respuesta y correcto cierre de las peticiones para así, obtener un resultado favorable que venga desde el inicio del ingreso de la petición.

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.