

Fecha 29-05-23 Hora 4:30 p.m.
No. _____ Recibido Denis J.

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
ABRIL 2023

Elaboró: Luis Andres Osorio Perez
Profesional Universitario Apoyo a Gerencia
atencionalcliente@idear.gov.co
Revisado: Trina Carolina M Flores Cadena

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de abril de 2023, 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:

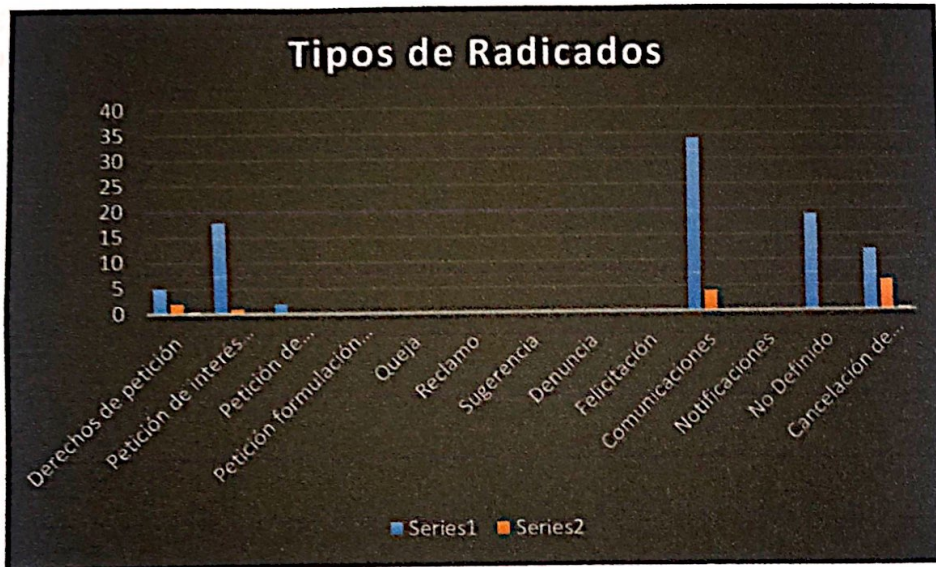
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el mes se recibieron 90 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	5	2	40%
Petición de interés particular	18	1	5%
Petición de documentos y de información	2	0	0%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%
Comunicaciones	34	4	11%
Notificaciones	0	0	0%
No Definido	19	0	0%
Cancelación de Hipoteca	12	6	50%

De un total de 90 PQRSD radicadas contáctanos durante julio, se identificaron 5 derechos de petición, 18 solicitudes de peticiones de interés particular, 2 peticiones de documentos y de información, 34 comunicaciones, 19 peticiones no definidas y 12 solicitudes de cancelación de hipoteca.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, no se logró alcanzar el 100% en ninguno de sus ítems, en este mes las cancelaciones de hipoteca llegan a un 50% de atendidas en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

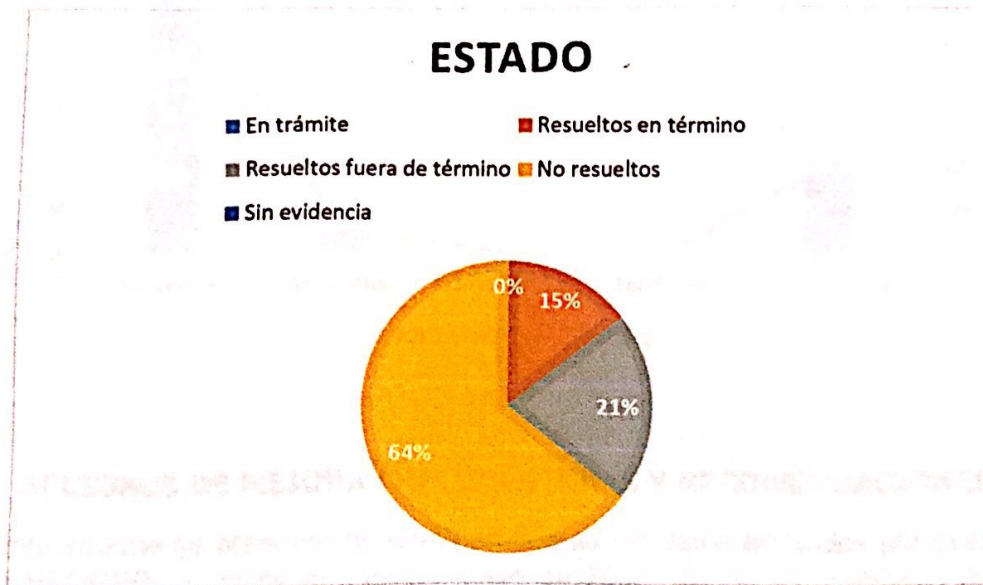
ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 30 de abril de 2023 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de abril, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0%
Resueltos en término	13	19%
Resueltos fuera de término	19	12%

No resueltos	58	69%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es 0%, las que se resolvieron en término 13%, las resueltas fuera de término reportan 19%, mientras que las no resueltas marcaron un 58%.

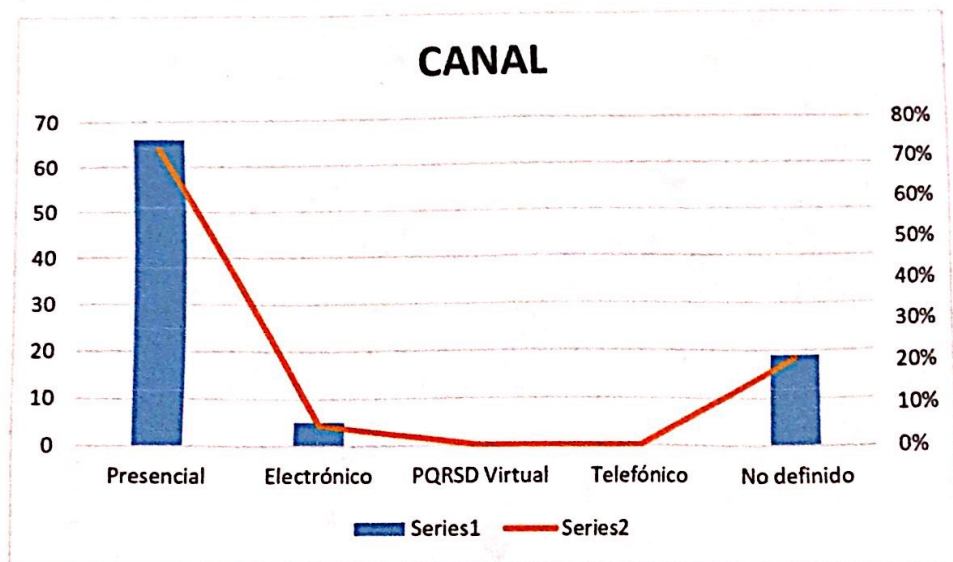


CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Presencial	66	73%
Electrónico	5	5%
PQRSD Virtual	0	0%
Telefónico	0	0%
No definido	19	21%

El 73% de las comunicaciones fueron recibidas de manera presencial, mientras que por correo electrónico se registró un 5% y no se definió el 21% las peticiones que llegaron al Instituto, los demás canales no se activaron este mes.



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 mayo de 2023, donde se recibieron 90 tipos de peticiones las cuales se explica cuál 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.

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, para este mes tenemos previsto un trabajo de la mano con la Oficina de Riesgos, requerimientos tecnológicos y ventanilla única para en primera instancia, mejorar la radicación, designación, respuesta y correcto cierre de las peticiones y así obtener un resultado favorable que venga desde el inicio del ingreso de la petición..