

NIT 834.000.764 - 4

Arauca, 24 de enero de 2023

25/1/23, 15:48

Sticker web

Doctor
MARIO ALEXANDER PEREZ MOGOLLON
Gerente
Ciudad



Rad No. 2023-110-004503-2
Radificador: JOANAG - Fecha Rad 2023-01-25 15:51
Destino: GERENCIA
Rem/Des: MIRYAN VELASQUEZ FRANCO
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO P
IDEAR

Cordial saludo:

Referencia: **Informe de seguimiento PQRSDF del segundo semestre 2022.**

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad", que para el caso del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, todas las comunicaciones que ingresen y salgan deben tramitarse a través de la unidad de correspondencia, incluidas las peticiones recibidas a través de correo electrónico.

QUÉ ES UNA QUEJA, UN RECLAMO, UNA SUGERENCIA, UN DERECHO DE PETICIÓN, UNA DENUNCIA Y UNA FELICITACIÓN?

- **Petición:** Derecho de petición que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para solicitar la resolución de fondo y en el término oportuno, de una solicitud presentada, formular solicitudes o pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.
- **Queja:** Se relaciona con la **denuncia de una irregularidad administrativa** que se pone ante una autoridad competente. Puede definirse como el acto escrito o verbal de un ciudadano, que encontrándose plenamente identificado, expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia la anomalía de un **servidor público en cumplimiento de sus funciones**.
- **Reclamo:** Es la **manifestación de inconformidad por la prestación deficiente de un servicio**. Puede ser entendido como aquella queja que se formula por **retraso, desatención o deficiencias en el funcionamiento de los servicios municipales**, sin que ello implique responsabilidad disciplinaria por parte del servidor público, es decir, que el hecho generador de reclamo sea ajeno a la voluntad del servidor público.
- **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia toda **recomendación, planteamiento o propuesta** que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios que conlleven beneficio para la ciudadanía.

NIT 834.000.764 - 4

- **Felicitación:** Expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados.
- **Denuncias:** Es el relato que un ciudadano o servidor público realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

OBJETIVO: Realizar informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Instituto, durante el segundo semestre de la presente vigencia, mediante el análisis de datos registrados en el sistema de información de gestión documental ORFEO, Información presentada por la profesional de apoyo a la gerencia y relaciones públicas. responsable del proceso atención al cliente y plantillas generadas por el Profesional Universitario del proceso de Requerimientos Tecnológicos, con el fin de verificar la adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes.

ALCANCE: El seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones allegadas al Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta el instituto, en el período comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de la presente vigencia.

CRITERIO: Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020, Resolución N° 43 del 02/02/2020

METODOLOGIA:

Para la elaboración del informe se tienen en cuenta los informes mensuales que reporta el proceso de atención al cliente y los informes generados por el ORFEO, donde se toman pruebas aleatorias del cumplimiento de acuerdo a la normatividad aplicable.

A continuación se estructura el informe de la siguiente manera:

- I. Peticiones Recibidas.
- II. Estado de las peticiones al cierre de mes.
- III. Número de peticiones por canal de recepción.
- IV. Recomendaciones.
- V. Conclusiones.

I. PETICIONES RECIBIDAS

En el segundo semestre del 2022, y de acuerdo a los reportes mensuales generados desde el proceso de atención al cliente, se evidencia que se recibieron 620 peticiones, donde las solicitudes mas relevantes son: comunicaciones representan el 28.55%, petición de documentos y de información el 23.06%, cancelación de hipotecas el 15.48%, las quejas el 0.36%, en el periodo analizado de enero a mayo del 2022, no se recibieron sugerencias, felicitaciones, ni recalamos como se muestra en la siguiente tabla:

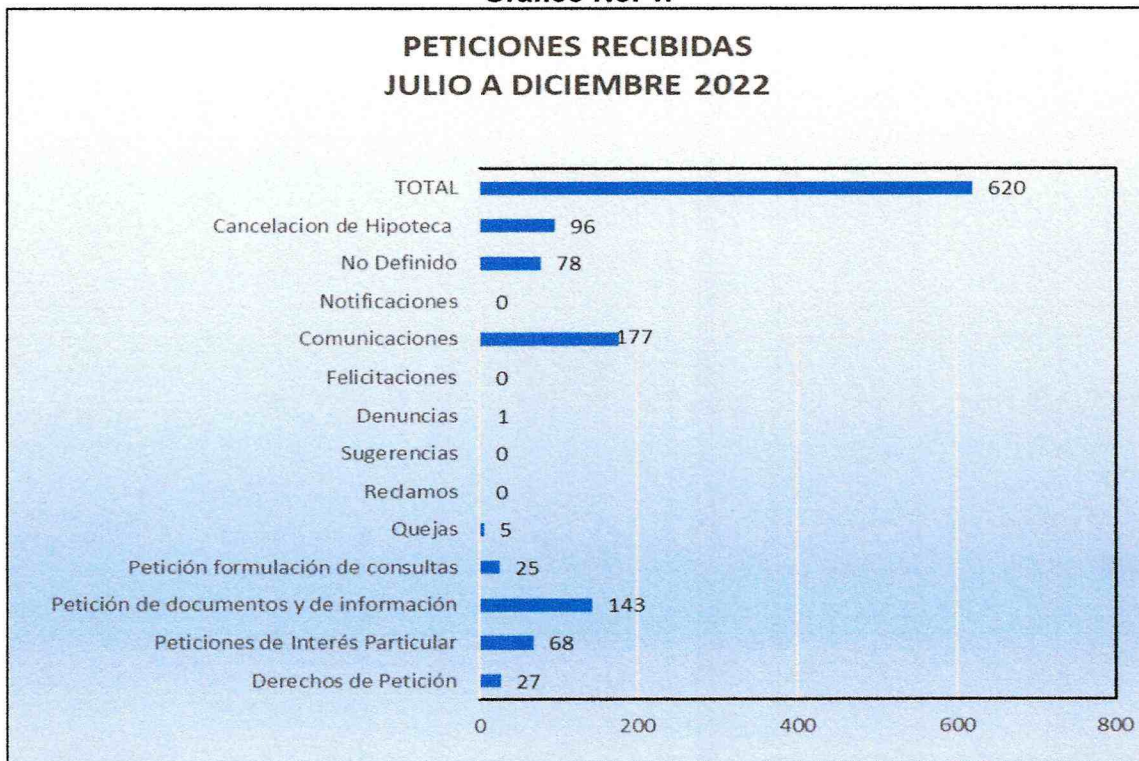
NIT 834.000.764 - 4

Tabla N° 1

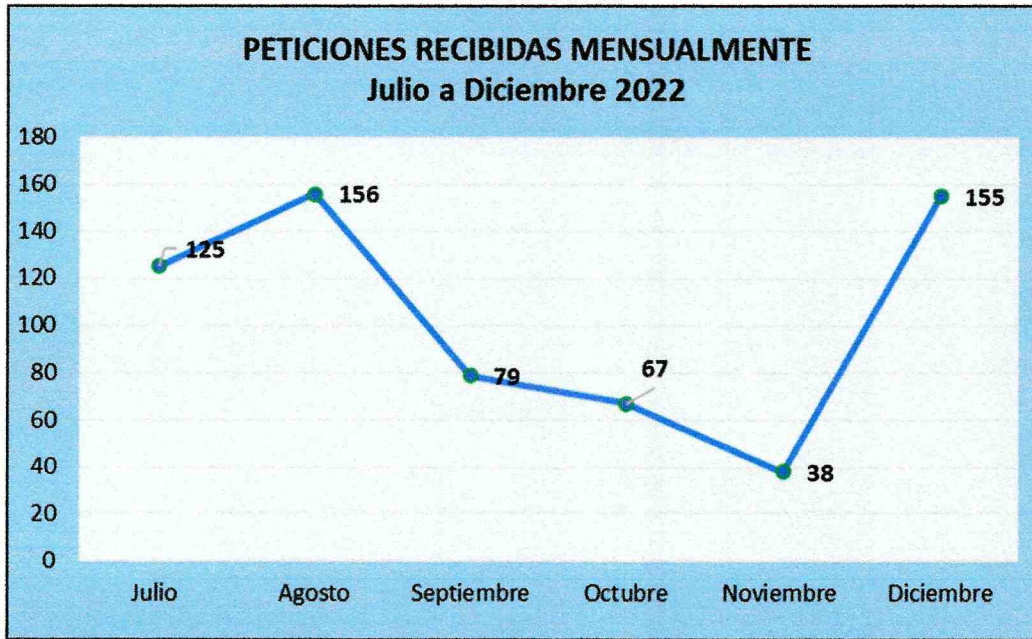
TIPO	Número	%
Derechos de Petición	27	4,35%
Peticiones de Interés Particular	68	10,97%
Petición de documentos y de información	143	23,06%
Petición formulación de consultas	25	4,03%
Quejas	5	0,81%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	1	0,16%
Felicitaciones	0	0,00%
Comunicaciones	177	28,55%
Notificaciones	0	0,00%
No Definido	78	12,58%
Cancelacion de Hipoteca	96	15,48%
TOTAL	620	100%

Fuente: Información presentada por la profesional de apoyo a la gerencia y relaciones publicas.

Grafico No. 1.



NIT 834.000.764 - 4

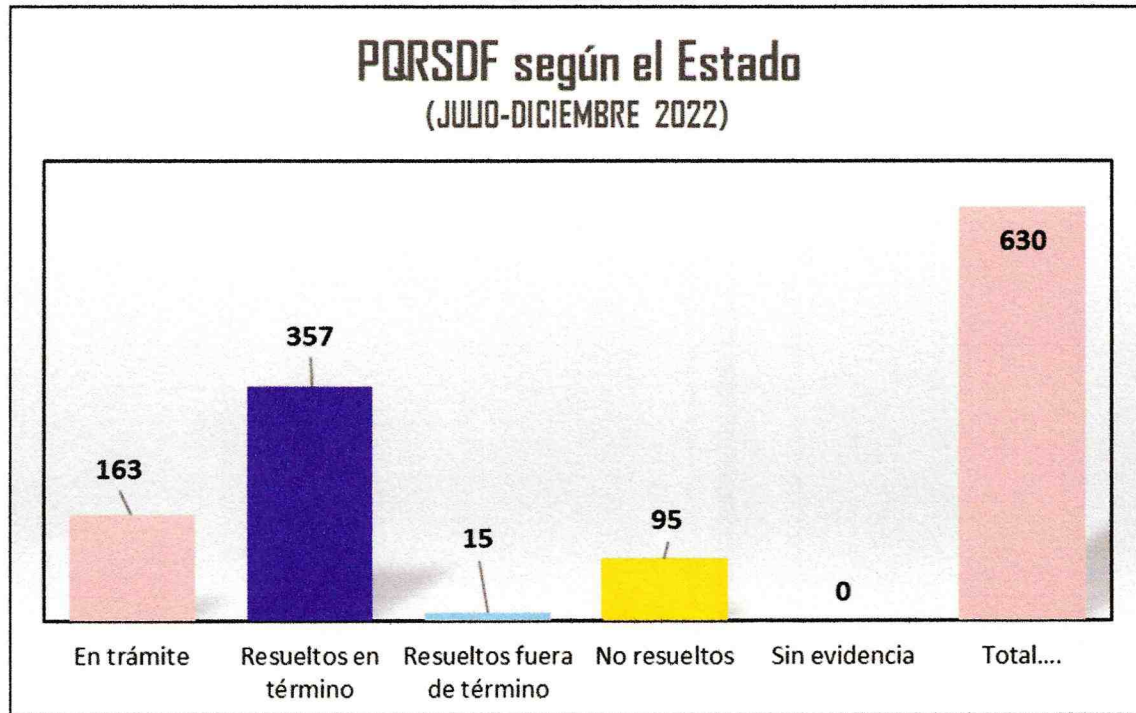
Grafico No. 2.

El mes en que mas se recibieron peticiones fue el mes agosto y diciembre con un 25.16%, y 25% respectivamente, seguido por el mes de julio con un 20.16%.

II. ESTADO DE LAS PETICIONES AL CIERRE DE MES.

De las 620 solicitudes recibidas en el periodo de julio a diciembre de 2022, se identifica que el 57% se le dio respuesta en los términos de ley, el 26% de las peticiones están en trámite y el 15% se relacionan como no resueltas, y solo el 2% no fue resuelto en los términos de ley, lo que implica hacer la verificación individual si éstas peticiones se cerraron en el ORFEO en el momento en que se dio respuesta por el funcionario competente o si realmente son respuestas extemporáneas, o si definitivamente en ningún momento se dio respuesta por parte de la entidad, lo que implica la probabilidad de materialización del riesgo "No respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias radicadas ante la entidad". Por ello se hace necesario que la profesional de apoyo a la gerencia y relaciones publicas, realice seguimiento diario a las peticiones y envíe las alertas a los funcionarios correspondientes para que estas peticiones sean respondidas en los términos según lo indica la normatividad.

Grafico No. 3.



III. NUMERO DE PETICIONES POR CANAL DE RECEPCION.

De acuerdo a la clasificación de recepción de las peticiones se establece que el canal más utilizado en los meses de enero a mayo de 2022, por los clientes y comunidad en general es el electrónico en la medida que se recibió el 49% de las peticiones y el 40% de las peticiones se recibieron presencialmente,. A continuación se relaciona en la siguiente tabla las peticiones recibidas y clasificadas según el canal de recepción.

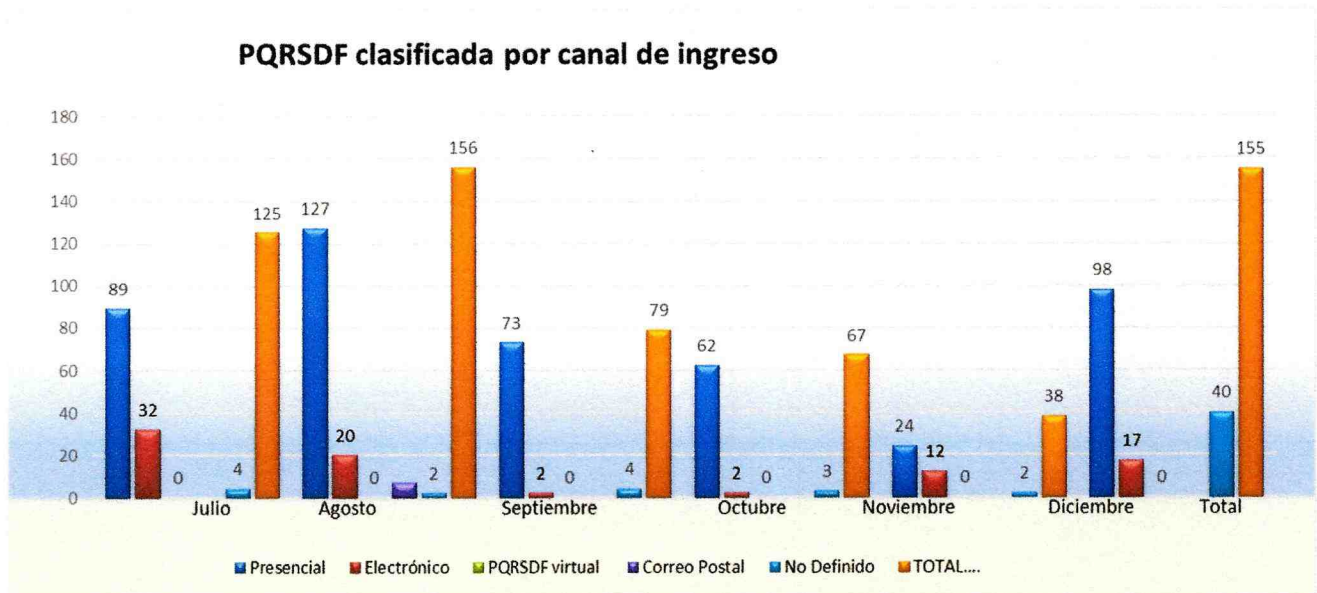
Tabla N° 2

N° de peticiones /canal	JULIO	AGOSTO	SEPTIE	OCTU	NOVI	DICIE	TOTAL
Presencial	89	127	73	62	24	98	473
Electrónico	32	20	2	2	12	17	85
PQRSDF virtual	0	0	0	0	0	0	0
Correo Postal	0	7	0	0	0	0	7
No Definido	4	2	4	3	2	40	55
TOTAL....	125	156	79	67	38	155	620

Fuente: Información presentada por la profesional de apoyo a la gerencia y relaciones publicas.

NIT 834.000.764 - 4

Grafico No.3.



IV. RECOMENDACIONES.

- Hacer seguimiento diario por parte de la Profesional de Comunicaciones a la correspondencia radicada y enviar las respectivas alertas indicando el número de días faltantes a los usuarios y/o dependencias con el fin de evitar el vencimiento de los plazos.
- Es necesario que el Profesional de Requerimientos Tecnológicos y el Técnico Operativo de Soporte Tecnológico se apersonen del proceso y sea el SOPORTE para todo el Instituto del Sistema Gestión Documental ORFEO.
- Se debe radicar por ORFEO, tanto la correspondencia externa como interna del Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR.
- Realizar el informe de seguimiento a las PQRSDF, directamente desde el Sistema de Gestión Documental ORFEO, indicando los siguientes aspectos:
 - Seguimiento a los Derechos de Petición, petición de particulares, petición de documentos y de información, petición formularios de consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, entre otros.
 - Alertas enviadas a los usuarios informado los días que faltan para su vencimiento.
 - Seguimiento a los documentos pendientes del mes anterior.
 - Estado de las PQRSDF.

NIT 834.000.764 - 4

- Canales más utilizados.
 - Número de peticiones con respuesta.
 - Número de peticiones sin respuesta.
 - Dependencia que más recibe solicitudes.
 - Dependencia que más se demora en responder las solicitudes.
 - Dependencia que menos se demora en responder las solicitudes.
- Realizar seguimiento, monitoreo y evaluación al proceso de ventanilla única de manera mensual por parte de la Subgerente Administrativa.
 - Socializar a todo el personal del Instituto en el manejo e implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO., haciendo énfasis en la responsabilidad que debemos tener los servidores públicos en el cumplimiento y fortalecimiento de nuestras funciones.
 - Fortalecer la interacción de los procesos de gestión documental, requerimientos y comunicaciones, con la contribución de operatividad de las líneas de defensa (Linea estratégica, primera y segunda).
 - Aplicar el autocontrol en todas las actividades diarias.

V. CONCLUSIONES

A pesar de las recomendaciones realizadas por la Asesora de Control Interno, como resultado de la auditoria realizada al proceso Atención al Cliente, a la fecha no se ha cumplido con las actividades a desarrollar como compromiso en el plan de mejoramiento.

Cordialmente,



MIRYAN VELÁSQUEZ FRANCO
Asesora Control Interno