

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
ENERO 2024

Elaboró: Juan Pablo Cañón Pinilla
Profesional Universitario Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas

INTRODUCCIÓN

Este documento es el informe de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, (PQRSDF) que han sido allegadas ante el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear, durante el mes de enero de 2024. En el mismo se evidencia el estado actual de las diferentes solicitudes adelantadas ante la entidad, de la misma manera, las recomendaciones necesarias para fortalecer los diferentes procesos que permitan lograr una mejora continua en la prestación de los servicios.

Es importante destacar que durante el mes de enero se logró una atención oportuna a las diferentes PQRSDF presentadas ante la entidad, si bien este informe refleja los resultados generales es importante precisar que durante este mes no se generaron PQRSDF no atendidas o en términos vencidos.

Los siguientes son los resultados:

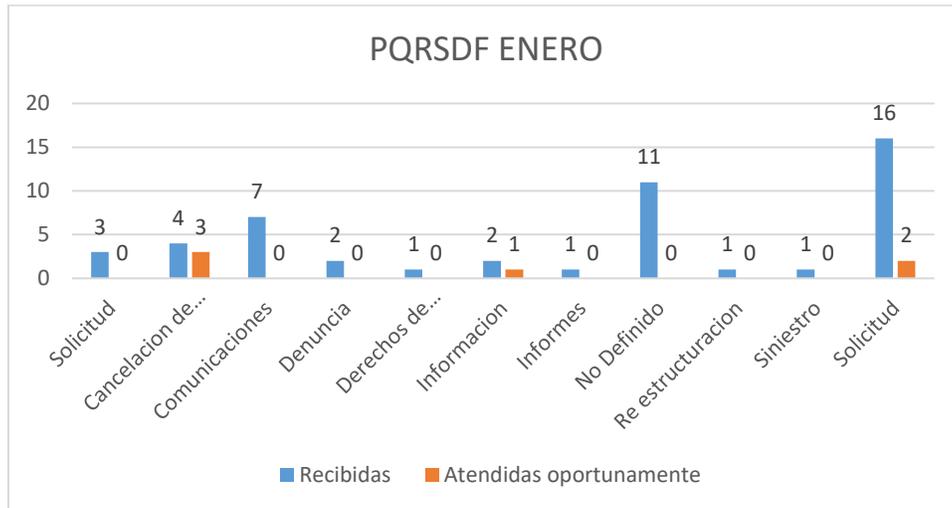
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el mes de enero de 2024 se recibieron 53 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Circular	3	0	0,0%
Comunicaciones	1	0	0,0%
Solicitud	3	0	0,0%
Cancelación de Hipoteca	4	3	75,0%
Comunicaciones	7	0	0,0%
Denuncia	2	0	0,0%
Derechos de Petición	1	0	0,0%
Información	2	1	50,0%
Informes	1	0	0,0%
No Definido	11	0	0,0%
Reestructuración	1	0	0,0%
Siniestro	1	0	0,0%
Solicitud varios	16	2	12,5%
TOTAL	53	6	11,3%

En total se recibieron 53 PQRSD durante el mes de enero, se identificaron tres circulars, una comunicación, tres solicitudes, cuatro cancelaciones de hipoteca, siete comunicaciones, dos denuncias, un derecho de petición, dos solicitudes de información, un informe, 11 no definido, una reestructuración, una para siniestro y 16 solicitudes de varios.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, se logró alcanzar el 11.3% de atención final, el restante porcentaje se encuentra en trámite.

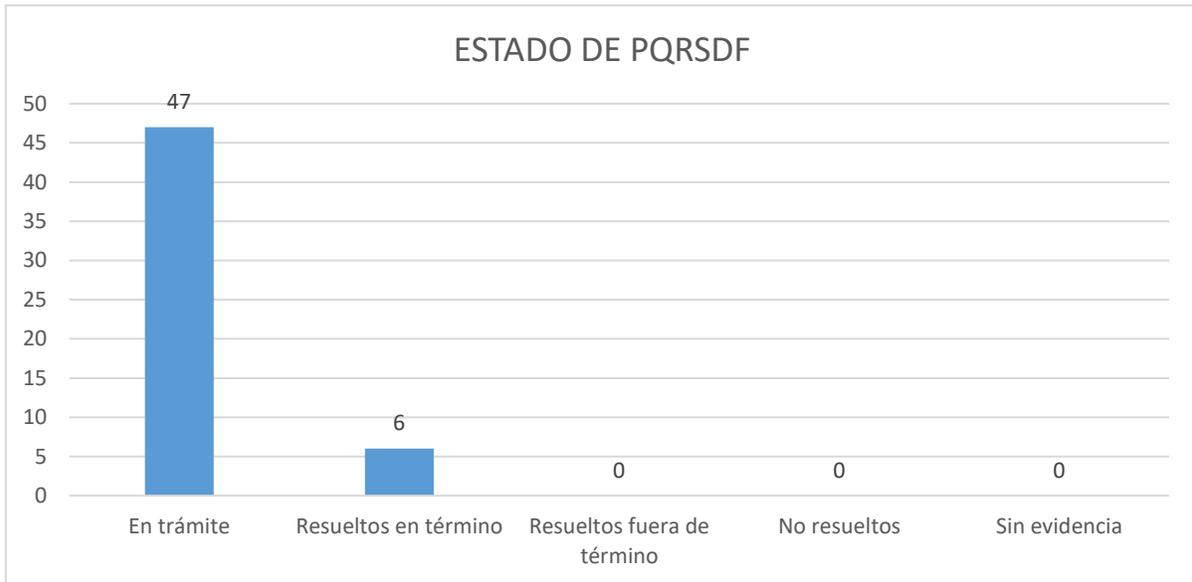
El ítem de cancelación de hipoteca fue el que logró el porcentaje más alto con el 75% en cuanto a la respuesta a las PQRSDF del mes de enero.

ESTADO DE LAS PQRSDF

Con corte a fecha 31 de enero de 2024 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSDF) es el siguiente:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	47	89%
Resueltos en término	6	11%
Resueltos fuera de término	0	0%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%
Total	53	100%

El estado de las PQRSDf en trámite es 89%, las que se resolvieron en término 11%.

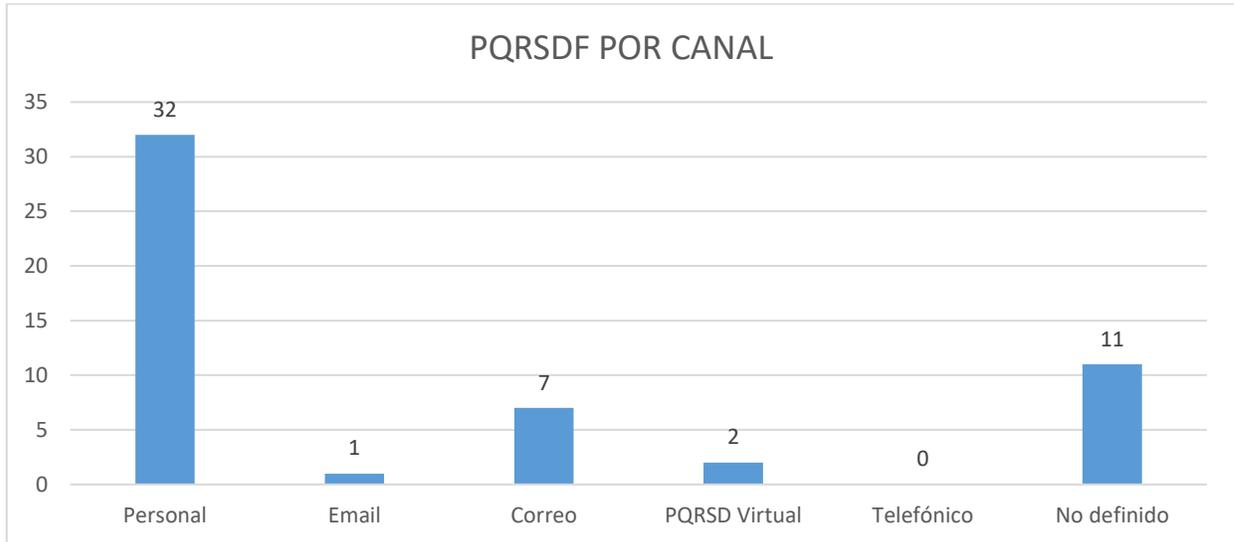


CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	32	60%
Email	1	2%
Correo	7	13%
PQRSD Virtual	2	4%
Telefónico	0	0%
No definido	11	21%
Total	53	100%

El principal canal utilizado por la comunidad para las radicciones fue personal con un 60% mientras que el no definido registro el 21%, por su parte mediante correo se registró el 13% de radicciones de PQRSDf durante el mes de enero de 2024.



ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

Este informe se basa fundamentalmente en los datos que entrega el sistema de información ORFEO desde el área de sistemas, donde se registraron un total de 53 radicaciones de PQRSDF durante el mes de enero del año 2024.

como recomendaciones para mejorar los procesos de atención a las distintas PQRSDF radicadas por los ciudadanos ante Idear es importante señalar las siguientes:

- Continuar con las radicaciones que se encuentran abiertas y en los tiempos para su respectiva atención de manera oportuna.
- Atención prioritaria a las radicaciones realizadas por los ciudadanos, es importante que durante el año 2024 no se quede ninguna sin contestar.
- Vigilar los tiempos de respuesta de cada PQRSDF para no tener dificultades en el cumplimiento de la ley en cuando a tiempos y calidades de las respuestas que requieren los ciudadanos.
- Publicación de los informes mensuales de gestión de PQRSDF.