

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
FEBRERO 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 febrero 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 sus servicios.

Los siguientes son los resultados:

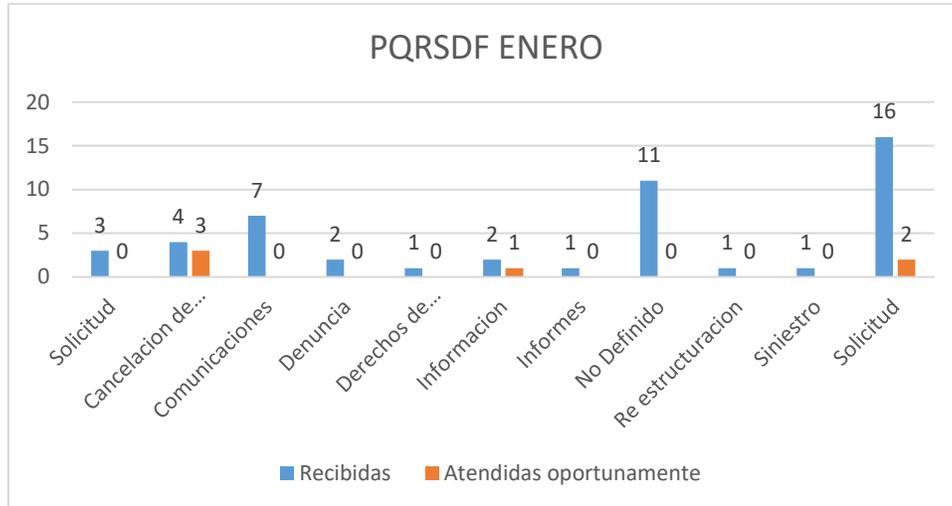
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el mes de febrero de 2024 se recibieron 43 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Comunicaciones	3	0	0,0%
No Definido	14	0	0,0%
Solicitud	18	0	0,0%
Cancelacion de Hipoteca	2	7	350,0%
Cotizacion	3	0	0,0%
Derecho de peticion	3	1	33,3%
Constitucion Hipoteca		4	0,0%
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO		2	0,0%
CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO REQUISITOS		5	0,0%
blanco			
TOTAL	43	19	44,2%

En total se recepcionaron 43 PQRSDF durante el mes de febrero, se identificaron tres circulares, 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.

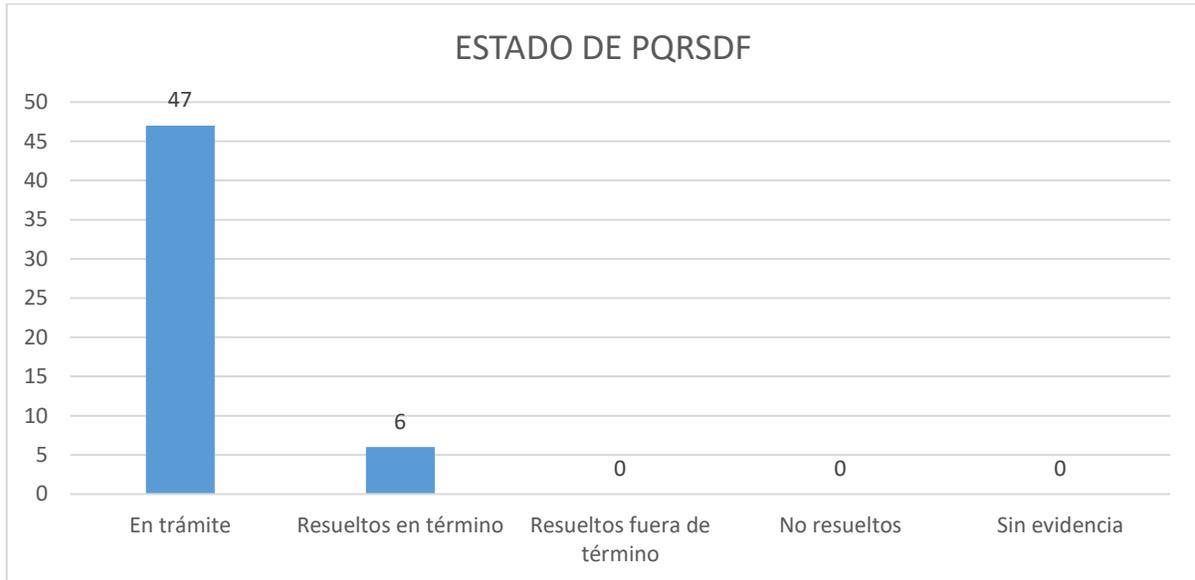
El ítem de cancelación de hipoteca fue el que logró el porcentaje más alto con el 75% en cuanto a la respuesta a las PQRSDF del mes de enero.

ESTADO DE LAS PQRSDF

Con corte a fecha 29 de febrero 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%.

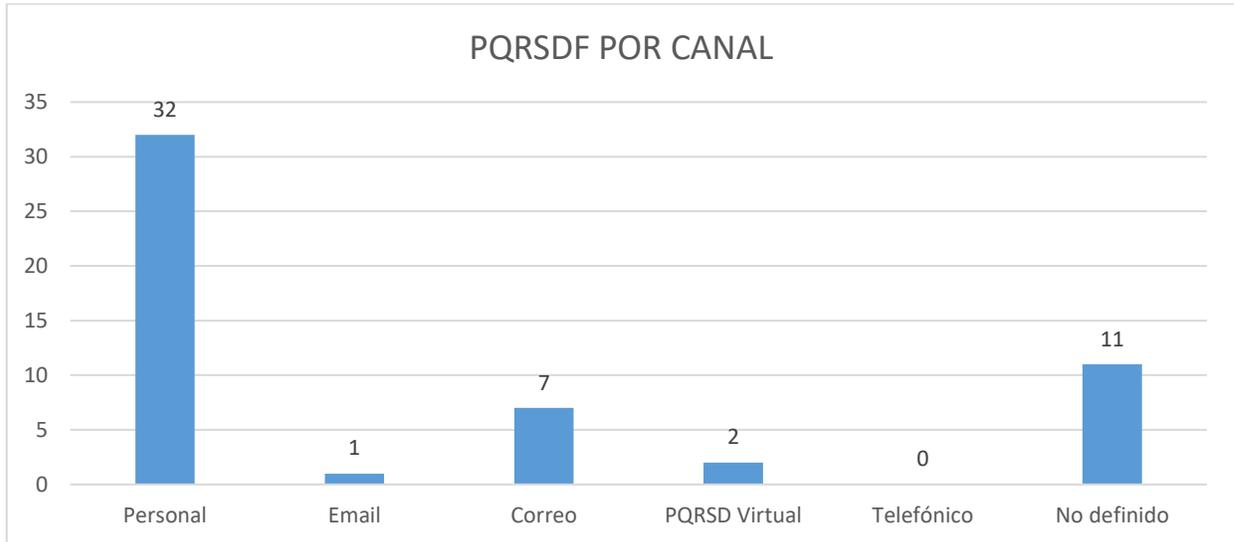


CANAL DE INGRESO

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

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 radicaciones fue personal con un 60% mientras que el no definido registro el 21%, por su parte mediante correo se registró el 13% de radicaciones de PQRSD durante el mes de enero de 2024.



ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

Es importante señalar que los datos que tiene este informe son entregados por el sistema de información ORFEO desde el área de sistemas, en el que se registraron un total de 43 entradas para el mes de febrero del año 2024.

Dentro de las acciones de mejora implementadas y las recomendaciones a futuro es importante destacar:

- Dar trámite a las PQRSDF que se encuentran en trámite cumpliendo con los tiempos establecidos en la ley.
- Verificar las respuestas entregadas a los ciudadanos que cumplan con los requisitos de ley y de ser necesario informar a la comunidad sobre las soluciones oportunas a sus peticiones.
- Dar a conocer a la ciudadanía las diferentes herramientas que cuenta para colocar una PQRSDF y que será atendida de manera oportuna.
- Ser una entidad líder en la atención a las peticiones, quejas o reclamos de la comunidad en el departamento de Arauca.