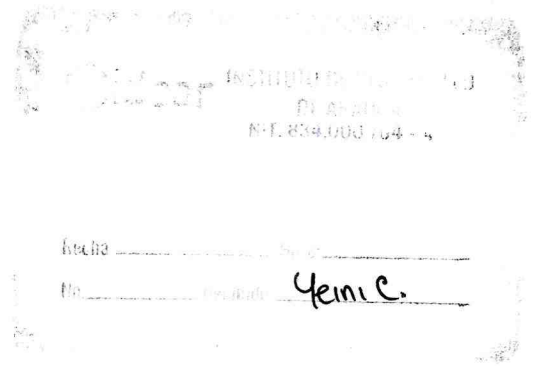




idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4



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

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

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 octubre 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

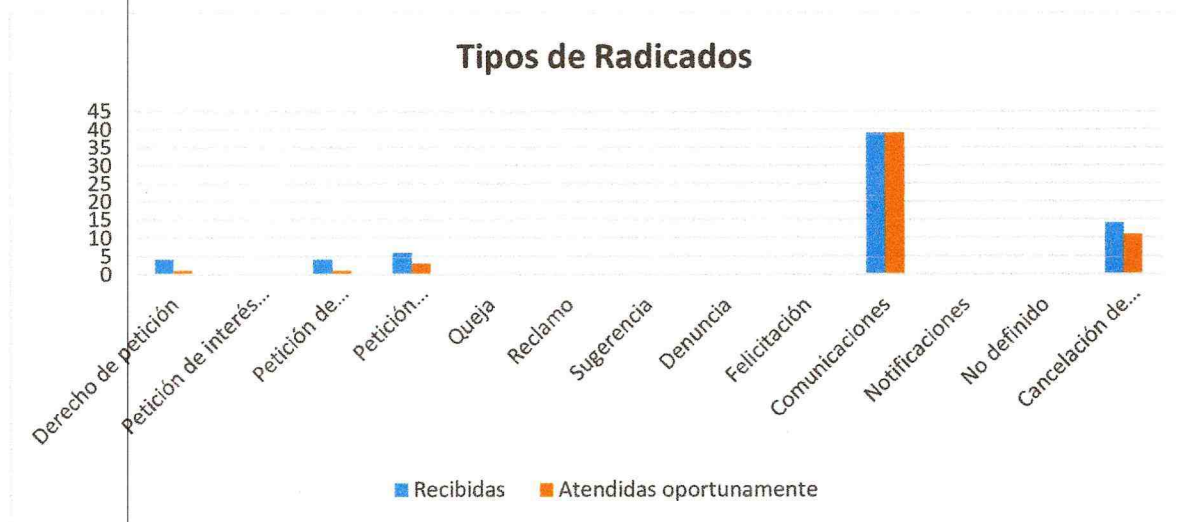
Durante el octubre se recibieron 81 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	4	1	25%
Petición de interés particular	0	0	
Petición de documentos y de información	4	1	25%
Petición formulación de consultas	6	3	50%
Queja	0	0	
Reclamo	0	0	
Sugerencia	0	0	
Denuncia	0	0	
Felicitación	0	0	
Comunicaciones	39	39	100%
Notificaciones	0	0	
No Definido	0	0	
Cancelación de Hipoteca	14	11	78,5%

De un total de 67 PQRSDF radicadas durante el mes de octubre, se identificaron 12 solicitudes de "No Respuesta" las cuales cumplen con las fechas oportunas (días hábiles) para su pronta respuesta, en estas se encuentran cancelación de hipoteca, derecho de petición normalización de cartera y solicitudes de crédito. Se evidencia que por el tiempo transcurridos todos los radicados tienen respuesta oportuna, pero no se les ha dado el trato de salida o archivado correctamente en el software ORFEO, vale la pena aclarar que se han respondido en su totalidad. Nuevamente se evidencia errores en la clasificación de los

documentos. Se continua con el compromiso de lograr que los usuarios puedan darle salida a todos los documentos que tengan asignados.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, logró alcanzar el 81% en sus ítems, las solicitudes de créditos son respondidas oportunamente, es importante darles una disposición final con la salida en TRD, el otro 19% cuenta con fecha calendario para las respuestas oportunas.

ESTADO DE LAS PQRSDF

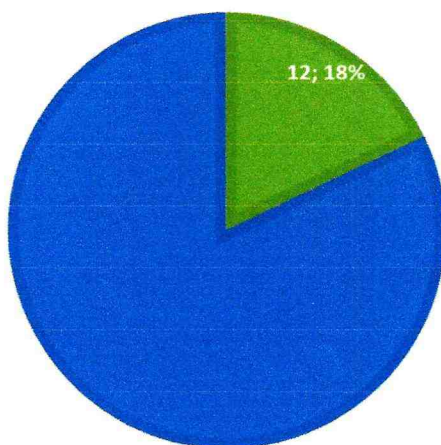
Con corte a fecha 31 de octubre de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	12	17.91 %
Resueltos en término	55	82.09 %
Resueltos fuera de término	0	0 %
No resueltos	0	0 %
Sin evidencia	0	0 %

El estado de las PQRSDF en trámite es 17.91 %, las que se resolvieron en término 82.09 %, las resueltas fuera de término reportan 0%, mientras que las no resueltas marcaron un 0%.

ESTADO

■ En trámite ■ Resueltos en término ■ Resueltos fuera de término ■ No resueltos ■ Sin evidencia



CANAL DE INGRESO

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

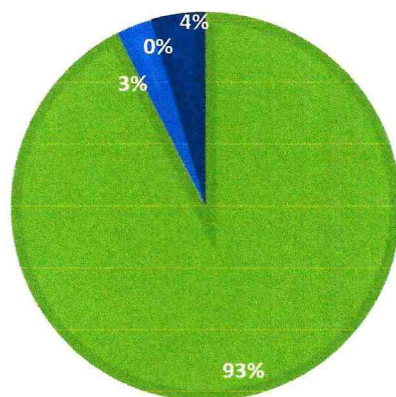
Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Presencial	62	92.54 %
Electrónico	2	2.99 %
PQRSD Virtual	0	0 %
Correo postal	0	0 %
No definido	3	4.48 %

Se evidencia que la mayoría de las comunicaciones recibidas fueron de manera presencial con 92.54 % la cual hace su ingreso por ventanilla única en sede, 2.99 % enviadas al correo electrónico de correspondencia.

Se tiene un 4.48 % de canal No definido, las cuales se verifican y son de forma presencial que por error no se clasificó el canal al momento de ingresar el radicado.

CANAL

■ Presencial ■ Electrónico ■ PQRSD Virtual ■ Telefónico ■ No definido



ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR

El presente informe se presenta teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO durante el mes de septiembre de 2022, donde se recibieron 67 tipos de peticiones, de las cuales se explica cuál ha sido su tratamiento.

Se ha trabajado en acciones de mejora con los funcionarios donde poco a poco se evidencian, todavía se tienen algunas falencias las cuales esperan superar con la ayuda de los funcionarios del instituto.

El primer canal de ingreso de PQRSD es correspondencia quien ha sido clave para progreso de las radicaciones y con quien se ha trabajado continuamente en pro de la mejora del sistema ORFEO, con el compromiso de cada uno de los responsables del proceso se obtendrán unos resultados satisfactorios.

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 y que en el momento se evidencian algunos con No Respuesta ya que cuentan con los tiempos de respuesta.