

**INFORMACIÓN GENERAL**

El presente informe es el resultado de un seguimiento realizado a las PQRSD. Estas PQRSD corresponden a las que se han recibido por el Instituto de Desarrollo de Arauca, desde el mes de mayo del 2023, con el fin de determinar la efectividad de las acciones que se han tomado para dar respuesta a las PQRSD y a su vez, evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Instituto y con ello, medir la calidad de los servicios que presta el Idear.

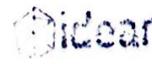
Los datos se refieren al periodo:

**ANÁLISIS DE DATOS**

Durante noviembre se recibieron 172 hechos de PQRSD, los cuales se analizaron así:

INFORME		
SEGUIMIENTO A LAS PQRSD		
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR		
NOVIEMBRE 2023		
Cancelación de Hechos	0	0%
Comunicaciones	172	100%
Concesión	0	0%
Defensas de Petición	0	0%
Denegación	0	0%
Extinción	0	0%
Requisición	0	0%
Resolución	124	72%
Resolución de departamento y de información	2	100%
Información	3	100%
Total	172	72%

**Elaboró:** Luis Andres Osorio Perez   
 Profesional Universitario Apoyo a Gerencia  
[atencionalcliente@idear.gov.co](mailto:atencionalcliente@idear.gov.co)  
**Revisado:** Trina Carolina M Flores Cadena 

 INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA  
NIT. 834.000.764 - 4

Fecha: 28/12/23 Hora: 10:13am  
 Págs: 1 de 5

## 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 noviembre 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:

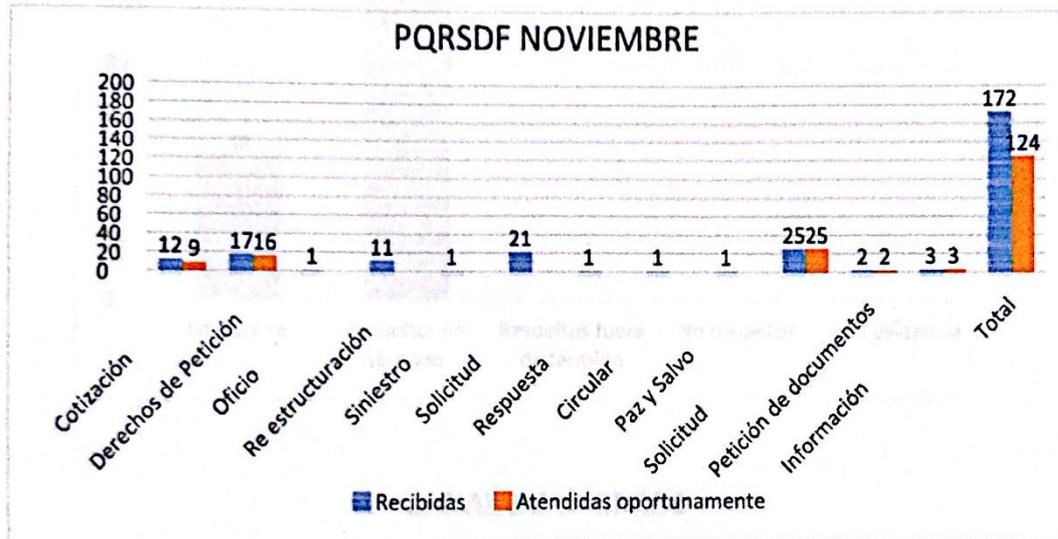
## ANÁLISIS DE DATOS

Durante noviembre se recibieron 172 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Cancelación de Hipoteca	5	0	0,0%
Comunicaciones	71	69	97,2%
Cotización	12	9	75,0%
Derechos de Petición	17	16	94,1%
Oficio	1	0	0,0%
Re estructuración	11	0	0,0%
Siniestro	1	0	0,0%
Solicitud	21	0	0,0%
Respuesta	1	0	0,0%
Circular	1	0	0,0%
Paz y Salvo	1	0	0,0%
Solicitud	25	25	100,0%
Petición de documentos y de información	2	2	100,0%
Información	3	3	100,0%
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>124</b>	<b>72,1%</b>

De un total de 172 PQRSD radicadas contáctanos durante noviembre, se identificaron 5 cancelaciones de hipoteca, 71 comunicaciones, 12 cotizaciones, 17 derechos de peticiones, 1 oficio, 11 Re estructuraciones, 1 siniestro, 21 solicitudes, 1 respuesta, 1 circular, 1 paz y salvo, 25 solicitudes, 2 peticiones de documentos y de información y 3 Información.

### GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



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

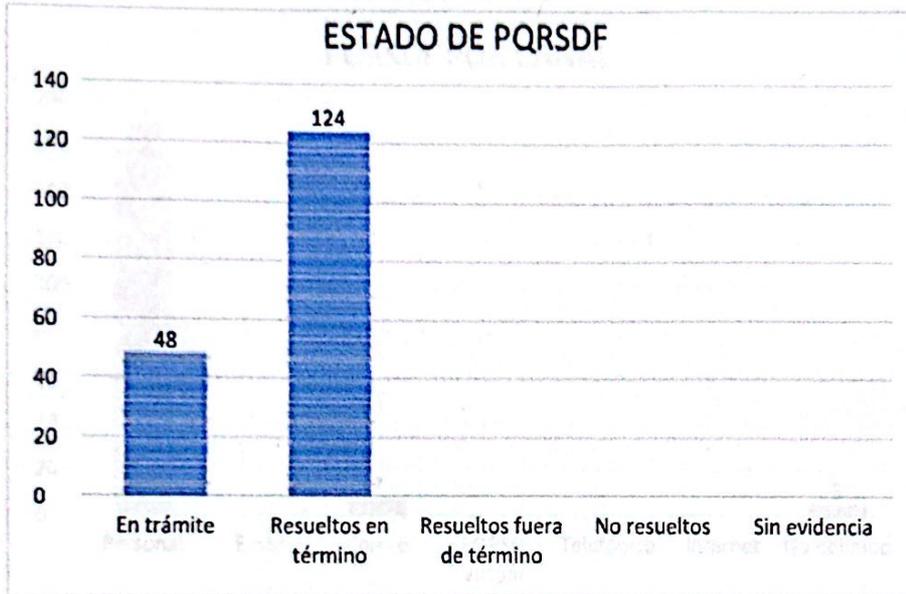
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, se logró alcanzar el 100% en 3 ítems, en este mes el segundo ítem más alto fue comunicaciones llegan a un 97.2% de atendidas en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

### ESTADO DE LAS PQRSD

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

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	48	28%
Resueltos en término	124	72%
Resueltos fuera de término	0	0%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es 28%, las que se resolvieron en término 72%.  
 Cuentan con el 4% de las peticiones que se registró un 4%, y no se informó el 2% las peticiones que llegaron al Instituto, las peticiones recibidas no se informaron este mes.

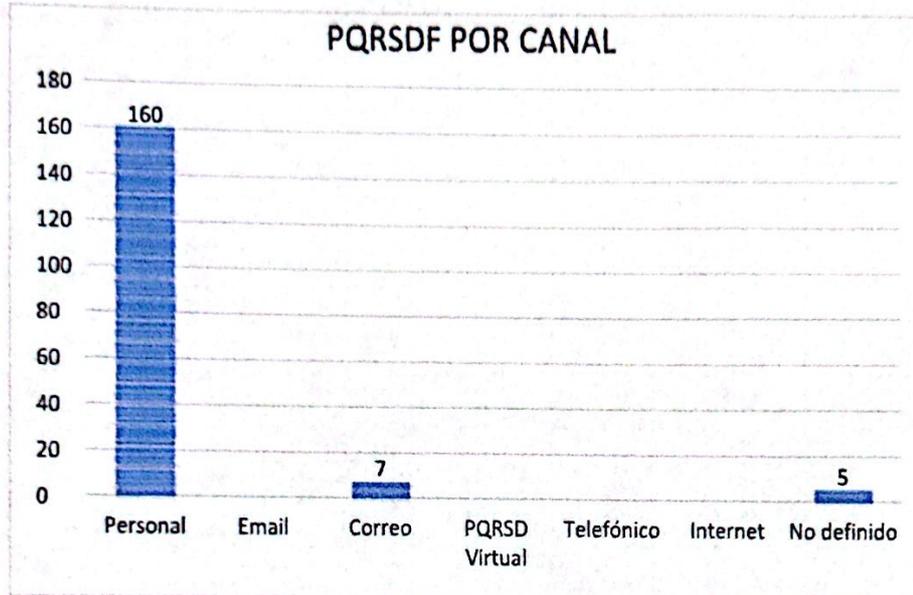


### CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	160	93%
Email	0	0%
Correo	7	4%
PQRSD Virtual	0	0%
Telefónico	0	0%
Internet	0	0%
No definido	5	3%

El 93% de las comunicaciones fueron recibidas de manera personal, mientras que por correo electrónico se registró un 4%, y no se definió el 3% las peticiones que llegaron al Instituto, los demás canales no se activaron este mes.



## ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

Se procesó la información recolectada y realizó una matriz que contiene las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema, agrupándolas de tal forma que se permitiera dar un orden adecuado al trabajo y se lograron sectorizar los defectos encontrados.

Partiendo de lo expuesto, una vez identificadas las principales debilidades del sistema, se marcaron: Personal, recursos y servicio, como los tres grandes grupos a analizar, realizando en cada uno el estudio de debilidades, causas y consecuencias en el manejo del sistema de PQRSDF.

Con lo anterior se buscó, mediante un plan de mejora, proponer distintas acciones tendientes a superar las falencias encontradas, las cuales van desde mejorar la convivencia y el clima organizacional de la institución, hasta llegar a propuestas como recomendar continuar con las capacitaciones que busquen de este proceso hacerlo más amigable.