

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 octubre 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 el julio se recibieron 186 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Cancelación de Hipoteca	30	18	60,0%
Comunicaciones	21	17	81,0%
Cotización	6	3	50,0%
Oficio	1	0	0,0%
Re estructuración	13	12	92,3%
Solicitud	87	84	96,6%
Información	2	1	50,0%
Respuesta	6	5	83,3%
Subrogaciones	4	4	100,0%
Comunicados internos	1	0	0,0%
Circular	2	0	0,0%
Propuesta	1	1	100,0%
Derecho de Petición	6	6	100,0%
Reclamos	1	1	100,0%
Invitación	3	3	100,0%
Paz y Salvo	1	1	100,0%
No Definido	1	1	100,0%

De un total de 186 PQRSD radicadas contáctanos durante octubre, se identificaron 30 cancelaciones de hipoteca, 21 comunicaciones, 6 cotizaciones, 1 oficio, 13 Re

estructuraciones, 87 solicitudes, 2 información, 6 respuesta, 4 subrogaciones, 1 comunicación interna, 2 circulares, 1 propuesta, 6 derechos de peticiones, 1 reclamo, 3 invitaciones, 1 paz y salvo y 1 no definido.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



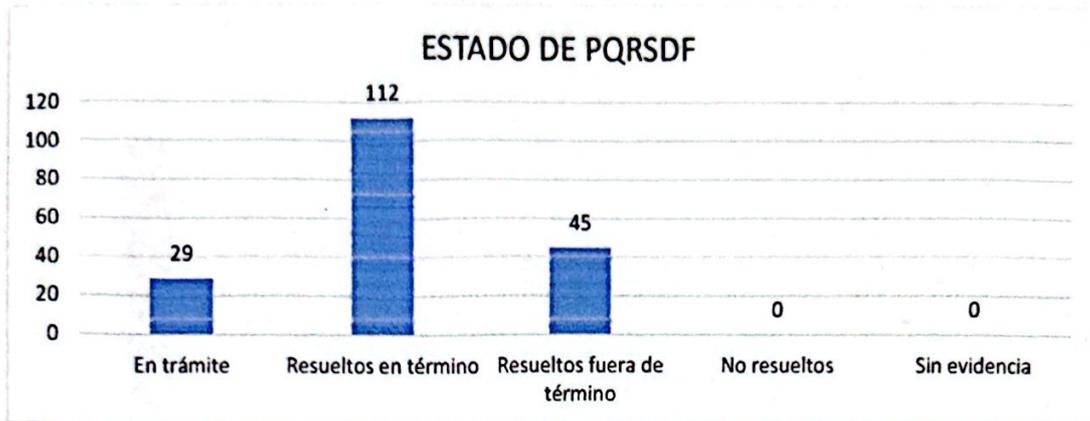
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, se logró alcanzar el 100% en 7 ítems, en este mes el segundo ítem más alto fue solicitud llegan a un 96.6% de atendidas en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

ESTADO DE LAS PQRSDF

Con corte a fecha 31 de octubre de 2023 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSDF) de octubre, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	29	16%
Resueltos en término	112	60%
Resueltos fuera de término	45	24%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSDF en trámite es 16%, las que se resolvieron en término 60%, las resueltas fuera de término reportan 24%.

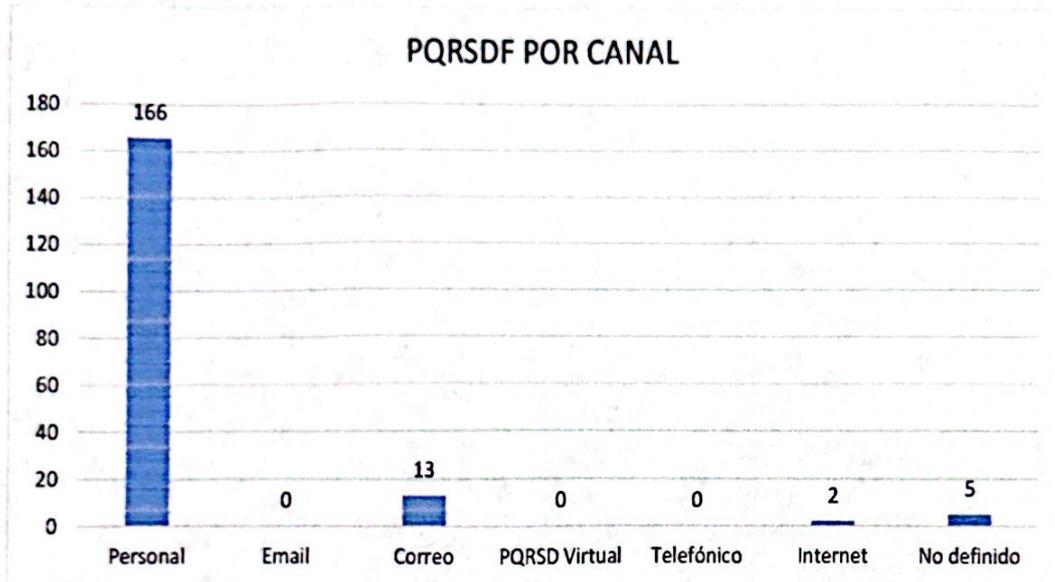


CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	166	89%
Email	0	0%
Correo	13	7%
PQRSD Virtual	0	0%
Telefónico	0	0%
Internet	2	1%
No definido	5	3%

El 89% de las comunicaciones fueron recibidas de manera personal, mientras que por correo electrónico se registró un 7%, por internet llegó un 1% 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

El presente informe se presenta teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO durante el mes de octubre de 2023, donde se recibieron 186 tipos de peticiones las cuales se explica cuál ha sido su tratamiento.

Durante los últimos meses se ha trabajado acciones de mejora en mesas de trabajo con el fin de entender el sistema y poder aplicarlo de manera correcta para así obtener los insumos necesarios ajustados a la realidad para realizar el presente informe.

- A partir de la identificación de las áreas con mayor criticidad, se desarrollaron sesiones de aclaración de conceptos con cada una de las dependencias.
- Socialización de los aspectos básicos en el trámite de las PQRSDF.
- Asesoría a las áreas interesadas en mejorar su desempeño frente a la oportunidad de respuesta en las peticiones asignadas, indicando como realizar la clasificación de estas, con el fin que estas peticiones cuenten con el tiempo de respuesta que por Ley les corresponda.
- Publicación de los informes mensuales de gestión de PQRSDF.