



idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe resume el seguimiento a las PQRSDF recibidas por el IDEAR durante el mes de septiembre de 2023. Se detallan los datos generales de las solicitudes, el estado de las mismas y el tiempo de respuesta. Los resultados muestran un cumplimiento del 100% en el tiempo establecido para la atención de las PQRSDF.

ANÁLISIS DE DATOS

Durante el mes de septiembre de 2023 se recibieron un total de 15 PQRSDF, de las cuales se atendieron 15, correspondiendo a un 100% de cumplimiento.

Table with 2 columns: Tipo de PQRSDF, Cantidad. The table content is mostly illegible due to blurring.

INFORME

SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF

INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR

SEPTIEMBRE 2023

Elaboró: Luis Andrés Osorio Pérez
Profesional Universitario Apoyo a Gerencia
atencionalcliente@idear.gov.co
Revisado: Trina Carolina M Flores Cadena

idear INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA
NIT. 834.000.764 - 4

Fecha: 23/10/22 Hora: 9:00am
Ejecutor: Darcy Ortega

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 septiembre 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.

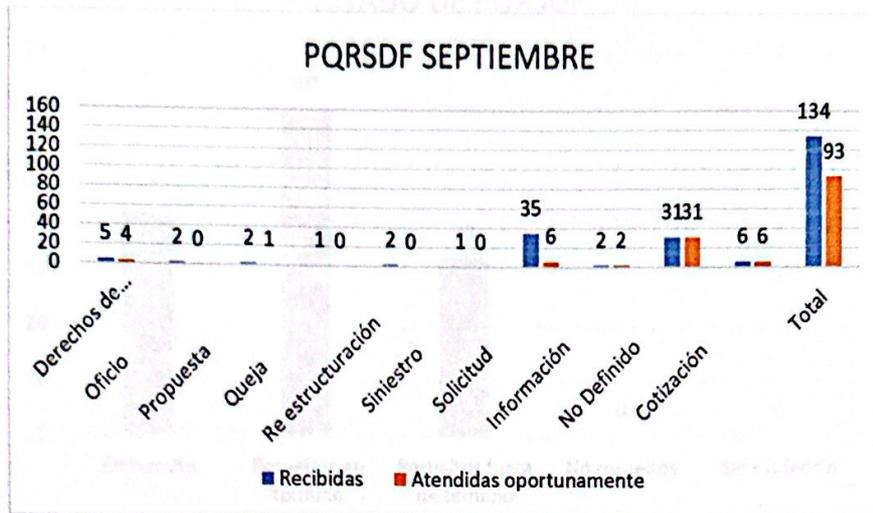
Los siguientes son los resultados:

ANÁLISIS DE DATOS

Durante el septiembre se recibieron 134 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Cancelación de Hipoteca	23	21	91,3%
Comunicaciones	24	22	91,7%
Derechos de Petición	5	4	80,0%
Oficio	2	0	0,0%
Propuesta	2	1	50,0%
Queja	1	0	0,0%
Re estructuración	2	0	0,0%
Siniestro	1	0	0,0%
Solicitud	35	6	17,1%
Información	2	2	100,0%
No Definido	31	31	100,0%
Cotización	6	6	100,0%
Total	134	93	69,4%

De un total de 134 PQRSD radicadas contáctanos durante septiembre, se identificaron 23 cancelaciones de hipoteca, 24 comunicaciones, 5 derechos de peticiones, 2 oficios, 2 propuestas, 1 queja, 2 Re estructuración, 1 siniestro, 35 solicitud, 2 informaciones, 31 no definidos y 6 cotizaciones.

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 3 ítems, en este mes el segundo ítem más alto fue comunicaciones junto con cancelaciones de hipoteca llegando a un 91.7% y 91.3% de atendidas en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

ESTADO DE LAS PQRSD

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

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	41	31%
Resueltos en término	60	45%
Resueltos fuera de término	33	25%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%
Total	134	100%

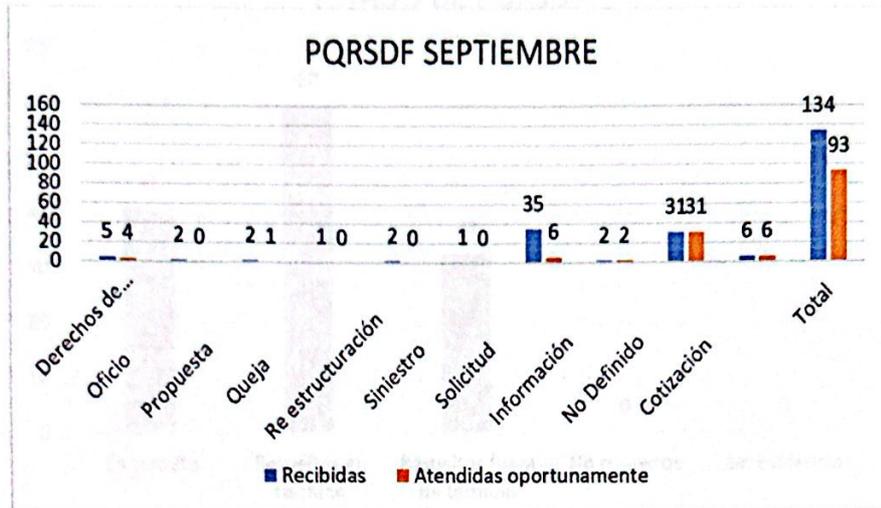
El estado de las PQRSD en trámite es 31%, las que se resolvieron en término 45%, las resueltas fuera de término reportan 25%.



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



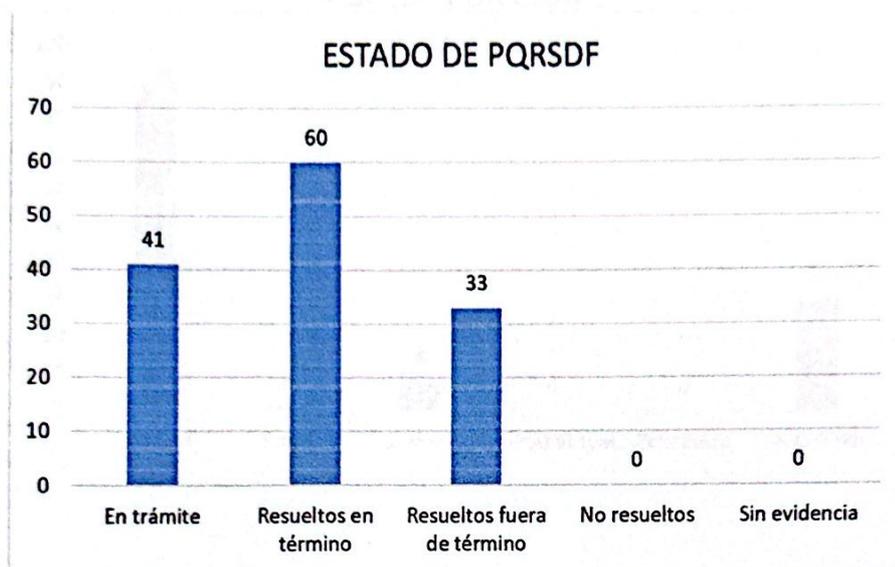
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, se logró alcanzar el 100% en 3 ítems, en este mes el segundo ítem más alto fue comunicaciones junto con cancelaciones de hipoteca llegando a un 91.7% y 91.3% de atendidas en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

ESTADO DE LAS PQRS

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

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	41	31%
Resueltos en término	60	45%
Resueltos fuera de término	33	25%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%
Total	134	100%

El estado de las PQRS en trámite es 31%, las que se resolvieron en término 45%, las resueltas fuera de término reportan 25%.

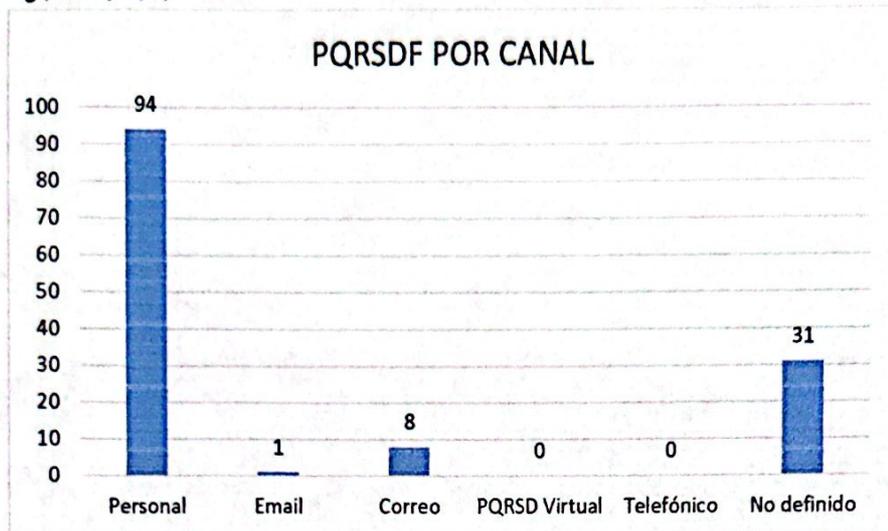


CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	94	70%
Email	1	1%
Correo	8	6%
PQRSDF Virtual	0	0%
Telefónico	0	0%
No definido	31	23%
Total	134	100%

El 70% de las comunicaciones fueron recibidas de manera personal, mientras que por correo electrónico se registró un 6%, por email 1% y no se definió el 23% 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 septiembre de 2023, donde se recibieron 134 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.

Se ha venido haciendo seguimiento manual a las peticiones con el fin de mejorar los indicadores de cumplimiento y con este informe nos damos cuenta que mejoramos cumpliendo en tres ítems al 100% y otros 3 ítems superiores al 80%, esto fue un trabajo conjunto con gerencia, requerimientos tecnológicos, para mejorar en las respuestas y correcto cierre de las PQRSDF y así obtener un resultado favorable.

para este mes que inicia se quieren identificar los elementos necesarios y más importantes al momento de ejecutar un análisis de las PQRSDF, se tiene previsto elaborar encuestas y entrevistas entre los usuarios del sistema y empleados, buscando determinar las debilidades de la implementación de las PQRSDF.

Una vez realizada, se procesará la información recolectada y se procederá a una matriz que contenga las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del sistema, agrupándolas de tal forma que se permitirá dar un orden adecuado al trabajo, esto en aras de mejorar los procesos.