

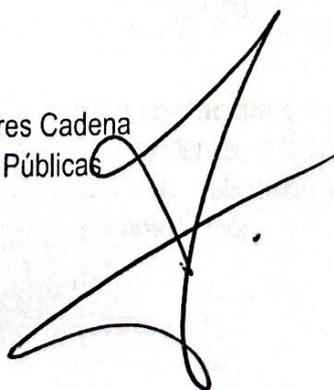
INFORME

SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF

INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR

DICIEMBRE 2023

Elaboró: Trina Carolina M Flores Cadena
Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas



INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de diciembre 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:

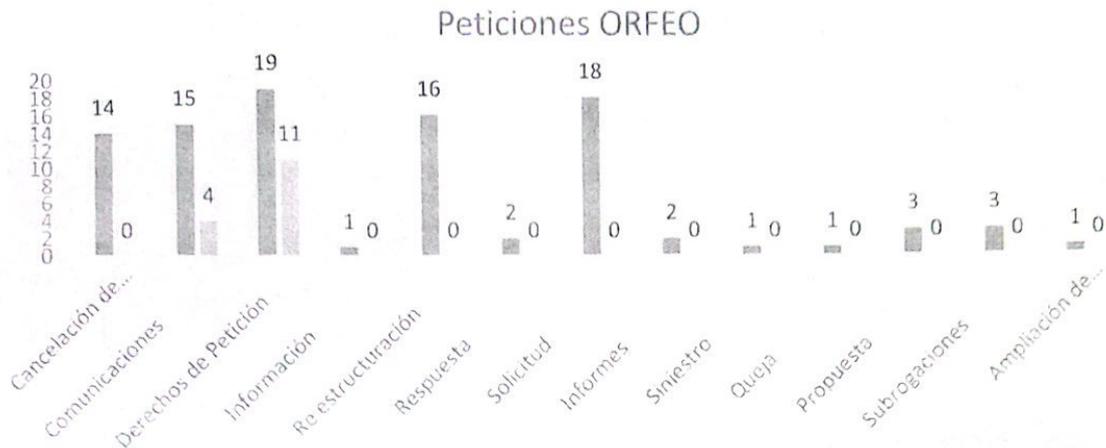
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el mes de diciembre se recibieron 96 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Cancelación de Hipoteca	14	0	0,0%
Comunicaciones	15	4	26,7%
Derechos de Petición	19	11	57,9%
Información	1	0	0,0%
Re estructuración	16	0	0,0%
Respuesta	2	0	0,0%
Solicitud	18	0	0,0%
Informes	2	0	0,0%
Siniestro	1	0	0,0%
Queja	1	0	0,0%
Propuesta	3	0	0,0%
Subrogaciones	3	0	0,0%
Ampliación de Hipoteca	1	0	0,0%
Total	96	15	15,6%

De un total de 96 PQRSDF radicadas contáctanos durante diciembre, se identificaron 14 cancelaciones de hipoteca, 15 comunicaciones, 19 derechos de peticiones, 1 información, 16 re-estructuraciones, 2 respuesta, 18 solicitud, 2 informes, 1 siniestro, 1 queja, 3 propuestas, 3 subrogaciones y 1 una ampliación.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, no se logró alcanzar el 100% en ninguno de sus ítems, en este mes el ítem más alto fue derechos de peticiones llegando a un 57.9% de atendidas en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

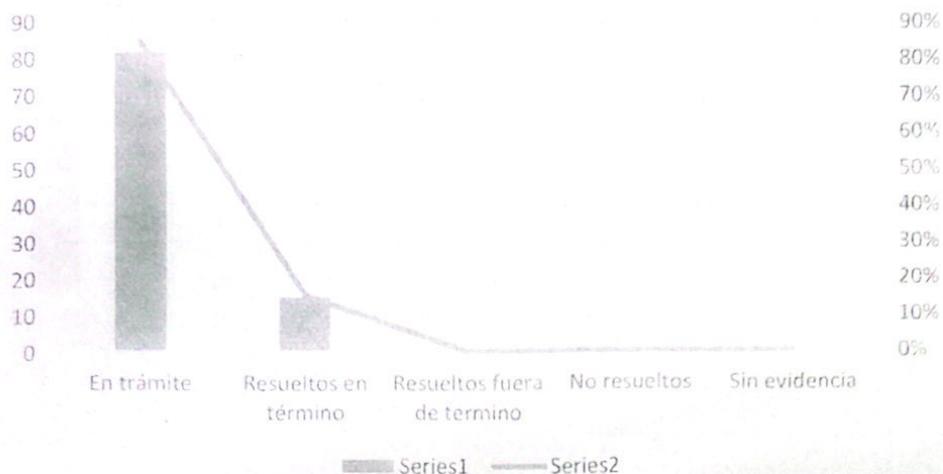
ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 31 de diciembre de 2023 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias Y felicitaciones (PQRSD), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	81	84%
Resueltos en término	15	16%
Resueltos fuera de término	0	0%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%
Total	96	100%

El estado de las PQRSD en trámite es 84%, las que se resolvieron en término 16%, para un total del 100%.

ESTADO



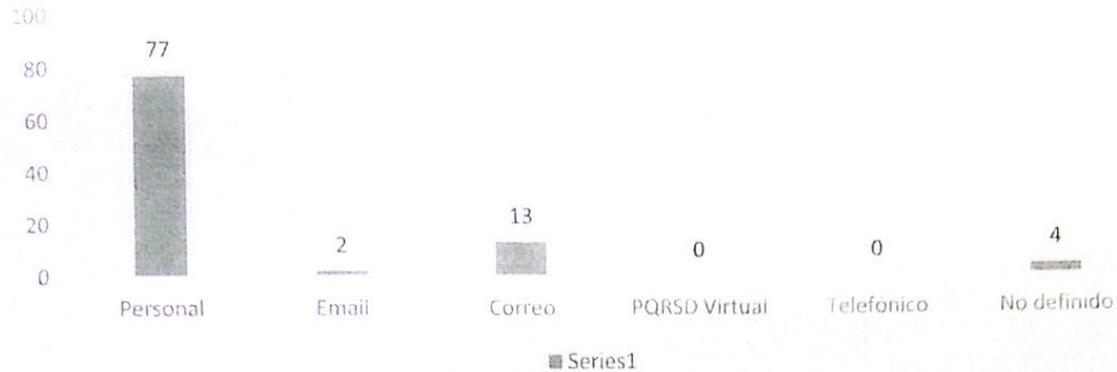
CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	77	80%
Email	2	2%
Correo	13	14%
PQRSD Virtual	0	0%
Telefónico	0	0%
No definido	4	4%
Total	96	100%

El 80% de las comunicaciones fueron recibidas de manera personal, mientras que por correo Email se registró un 14% y no se definió el 4% las peticiones que llegaron al Instituto, los demás canales no se activaron este mes.

PQRSDF POR CANAL



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 diciembre de 2023, donde se recibieron 96 tipos de peticiones las cuales se explica cuál ha sido su tratamiento.

En lo que respecta al mes de diciembre de 2023 se hace necesario el poder retomar el seguimiento a cada uno de los funcionarios que manejan el sistema ORFEO. Dentro de los aspectos que arroja la recolección de la información y el trabajo que hasta acá se ha realizado, es que se refleja en el sistema apenas un 16% resueltos en términos y un 84% por tramitar. Ante

esto que se debe realizar:

Socializar nuevamente las herramientas para resolver de manera satisfactoria los trámites que se realizan a través de ORFEO. Esto ya se ha hecho meses anteriores y nos ha dado un resultado positivo, sin embargo, se hace necesario tomarlo como algo de la cultura institucional.

Diseñar controles de tal forma que su evaluación a las respuestas no se limite a la forma de estas.

Elaborar por parte de IDEAR de la mano con el profesional de Requerimientos Tecnológicos y el área de Apoyo a Gerencia contenido multimedia que permita facilitar el uso del sistema.

Programar controles de los jefes o encargados de áreas sobre las respuestas que se emiten los usuarios finales.