

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

Elaboró: Karen Yhajaira Quintero Ardila
Profesional Universitario del Proceso de Comunicación y de Atención al Cliente
atencionalcliente@idear.gov.co

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 julio 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

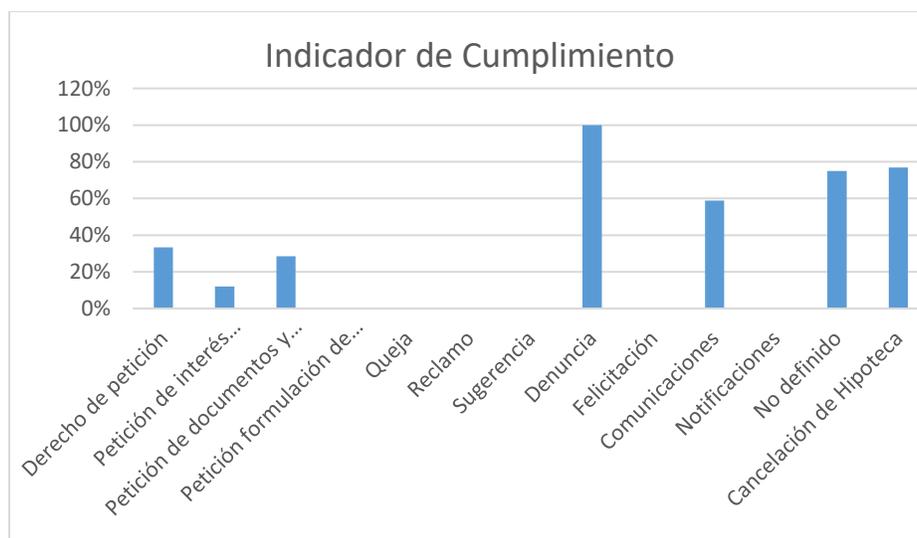
Durante el julio se recibieron 125 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	9	3	33%
Petición de interés particular	67	8	12%
Petición de documentos y de información	14	4	29%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	1	1	100%
Felicitación	0	0	0%
Comunicaciones	17	10	59%
Notificaciones	0	0	0%
No Definido	4	3	75%
Cancelación de Hipoteca	13	10	77%

De un total de 125 PQRSD radicadas contáctanos durante mayo, se identificaron 9 derechos de petición, 67 solicitudes de peticiones de interés particular, 14 peticiones de documentos

y de información, una denuncia, 17 comunicaciones, 4 peticiones no definidas y 13 solicitudes de cancelación de hipoteca.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, logró alcanzar el 100% en uno de sus ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, en su mayoría superaron el 50% en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 22 de junio de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de mayo, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0%
Resueltos en término	24	19%
Resueltos fuera de término	15	12%
No resueltos	86	69%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es 0%, las que se resolvieron en término 19%, las resueltas fuera de término reportan 12%, mientras que las no resueltas marcaron un 69%.

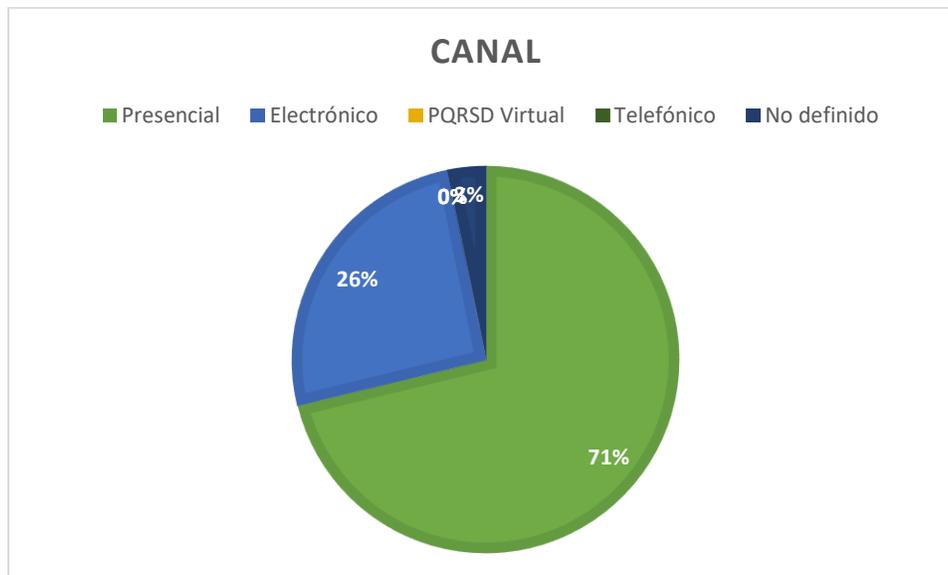


CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Presencial	89	71%
Electrónico	32	26%
PQRSD Virtual	0	0%
Telefónico	0	0%
No definido	4	3%

El 71% de las comunicaciones fueron recibidas de manera presencial, mientras que por correo electrónico se registró un 26% 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 junio de 2022, donde se recibieron 125 tipos de peticiones las cuales se explica cual 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.

En dichas mesas de trabajo, se ha recomendado anexar más información de detalle y realizar seguimiento manual a las peticiones a fin de mejorar el indicador de cumplimiento, sin embargo, con el apoyo de la Oficina asesora de Riesgos, requerimientos tecnológicos, ventanilla única y comunicaciones, se trabaja en primera instancia en mejorar la radicación, designación, respuesta y correcto cierre de las peticiones para así, obtener un resultado favorable que venga desde el inicio del ingreso de la petición.

De igual manera, se ha propiciado encuentro con pares de entidades del orden departamental con el fin de obtener asesoría; es importante mencionar que en este momento se está a la espera de reunión con el profesional a cargo de realizar informe de ORFEO de una entidad de servicios públicos que nos va a ilustrar como llevan a cabo este proceso en su empresa, qué seguimiento le hacen a las peticiones y temas relacionados.