



idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

Drechner

idear INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA
NIT. 834.000.764 - 4

Fecha: 17/01/23 Hora: 11:05 am
No. _____ Recibido: Yenni C.

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

Elaboró: Arely Aguilar Pérez
Profesional Universitario Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas
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 diciembre 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, lograr la confianza de la ciudadanía en el Idear.

Los siguientes son los resultados:

ANÁLISIS DE DATOS

Durante el noviembre se recibieron 155 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	3	2	1.29 %
Petición de interés particular	0	0	0
Petición de documentos y de información	0	0	0
Petición formulación de consultas	18	0	0 %
Queja	0	0	0
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Comunicaciones	50	12	7.74 %
Notificaciones	0	0	0
No Definido	67	0	0
Cancelación de Hipoteca	17	5	3.23 %



idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

De un total de 155 PQRSD radicadas durante diciembre, se identificaron: 3 derechos de petición, 18 peticiones formulación de consultas, 50 comunicaciones, 67 peticiones no definidas y 17 solicitudes de cancelación de hipoteca.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



Se logra identificar que el cumplimiento en término para el presente mes no logró alcanzar el 100%, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, en su mayoría no superaron el 50% en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta desfavorable.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 30 de diciembre de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	136	87.54 %
Resueltos en término	19	12.26 %
Resueltos fuera de término	0	0
No resueltos	0	0
Sin evidencia	0	0



El estado de las PQRSD en trámite es 87.54 %, las que se resolvieron en término 12.26 %, las mientras que las no resueltas marcaron un 0 %.



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	98	63.23 %
Electrónico	13	8.39 %
PQRSD Virtual	0	0
Telefónico	0	0
No definido	44	28.39 %

El 63.23 % de las comunicaciones fueron recibidas de manera presencial, mientras que por correo electrónico se registró un 8.39 % y no se definió el 28.39 % las peticiones que llegaron al Instituto.



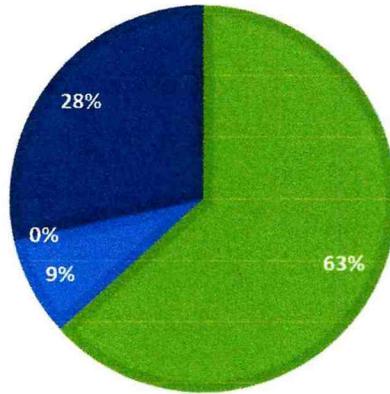
idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

CANAL

■ Presencial ■ Electrónico ■ PQRSD Virtual ■ Telefónico ■ No definido



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 2022, donde se recibieron 155 tipos de peticiones las cuales se explica cuál ha sido su tratamiento.

Durante los últimos meses se identifica que no se han implementado acciones de mejora, aunque se han identificado las falencias que mes a mes se vienen presentando, con el fin de entender el sistema y poder aplicarlo de manera correcta, para así obtener los insumos necesarios ajustados a la realidad y realizar el presente informe, además poder hacerle seguimiento.

De acuerdo al análisis de datos, se debe escoger correctamente el tipo de petición para obtener datos reales y hacer un análisis verdadero; se identifica que las solicitudes de créditos y normalizaciones de cartera se están radicando como una PQRSD, y están quedando sin resolver, se deben replantear los radicados.

Se reitera la necesidad de una capacitación en ORFEO, con urgencia, para realizar seguimiento a las peticiones a fin de mejorar el indicador de cumplimiento, incluyendo a todo el personal de la entidad, principalmente a la Oficina asesora de Riesgos, requerimientos tecnológicos, ventanilla única y Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas.

Es fundamental 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, los datos sean reales y este informe sea efectivo.