



# idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

idear INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA  
NIT. 834.000.764 - 4

Fecha: 17/01/23 Hora: 11:05 am  
No. Recibido: YINIC.

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

**Elaboró:** Arely Aguilar Pérez  
Profesional Universitario Apoyo a Gerencia y Relaciones Públicas  
[atencionalcliente@idear.gov.co](mailto:atencionalcliente@idear.gov.co)

## INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSDF) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de noviembre 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 37 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

<b>Tipo de petición</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Atendidas oportunamente</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b> (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	1	1	2.70 %
Petición de interés particular	1	1	2.70 %
Petición de documentos y de información	2	1	2.70 %
Petición formulación de consultas	1	1	2.70 %
Queja	0	0	0
Reclamo	0	0	0
Sugerencia	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0
Comunicaciones	16	16	43.24 %
Notificaciones	0	0	
No Definido	7	4	10.81 %
Cancelación de Hipoteca	10	6	16.22 %



# idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

De un total de 37 PQRSDF radicadas contáctanos durante noviembre, se identificaron: 1 derecho de petición, 1 solicitud de petición de interés particular, 16 comunicaciones, 9 peticiones no definidas y 10 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 4 de los ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema, 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 30 de noviembre de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0
Resueltos en término	28	75.68 %
Resueltos fuera de término	0	0
No resueltos	9	24.32 %
Sin evidencia	0	0

El estado de las PQRSD en trámite es 0%, las que se resolvieron en término 28 %, las mientras que las no resueltas marcaron un 24.32 %.





# idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

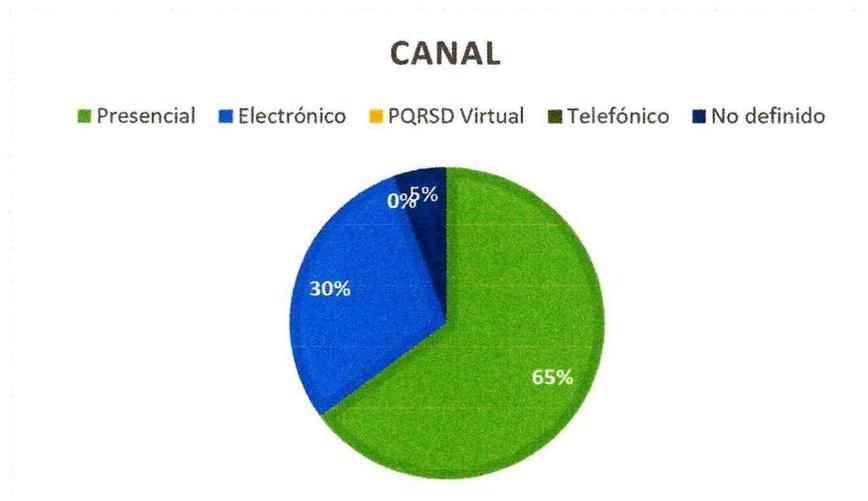
NIT 834.000.764-4

## 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	24	64.86 %
Electrónico	11	29.73 %
PQRSD Virtual	0	0
Telefónico	0	0
No definido	2	5.41 %

El 64.86 % de las comunicaciones fueron recibidas de manera presencial, mientras que por correo electrónico se registró un 29.73 % y no se definió el 5.41 % las peticiones que llegaron al Instituto.





# idear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

## **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 noviembre de 2022, donde se recibieron 37 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 hayan 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 para realizar el presente informe.

Se hace necesaria 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, no solo presentarlo por requisito.

Se propone realizar mesas de trabajo, incluyendo capacitarnos de forma autodidacta, mientras se programa la capacitación.

Se debe programar una capacitación de ORFEO, con el fin de obtener conocimiento en su manejo y asesoría.