

INTRODUCCIÓN

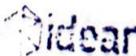
El presente informe tiene como propósito informar a la Gerencia de Atención al Ciudadano, a la Gerencia de Planeación y Desarrollo Institucional y a la Gerencia de Recursos Humanos, sobre el seguimiento a las PQRSDF recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR, durante el mes de Julio del 2023, con el fin de evaluar la conformidad de las respuestas y acciones de seguimiento a las PQRSDF recibidas y a las acciones de mejora que se han tomado para mejorar el servicio al ciudadano y la satisfacción con los servicios que presta el IDEAR.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

De acuerdo con el artículo 10 del Decreto 1074 de 2015, el Estado colombiano tiene el deber de garantizar el acceso a los servicios públicos de manera eficiente, oportuna y transparente.

**INFORME**  
**SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF**  
**INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR**  
**JULIO 2023**

**Elaboró:** Luis Andrés Osorio Pérez  
Profesional Universitario Apoyo a Gerencia  
[atencionalcliente@idear.gov.co](mailto:atencionalcliente@idear.gov.co)  
**Revisado:** Trina Carolina M Flores Cadena

 INSTITUTO DE DESARROLLO  
DE ARAUCA  
NIT. 834.000.764 - 4

Fecha: 20/8/23 Hora: 8:32 am  
Recibido: Dorcy Ostos

## 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 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.

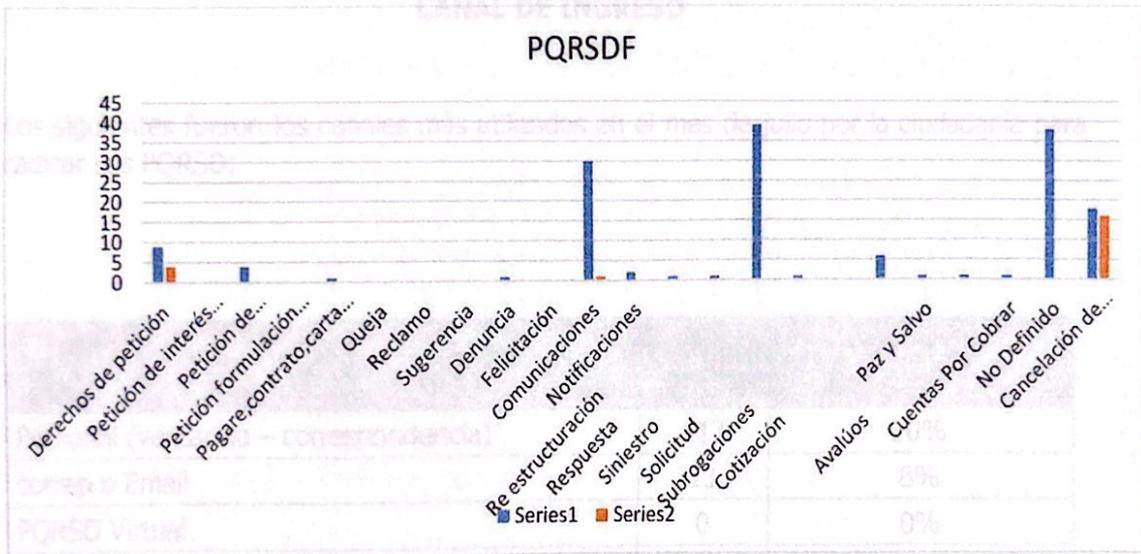
Los siguientes son los resultados:

## ANÁLISIS DE DATOS

Durante el julio se recibieron 168 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Derechos de petición	8	8	100,0%
Cobros Jurídicos	1	1	0,0%
Oficio	3	3	100,0%
Informes	8	8	100,0%
Comunicaciones	46	43	93,5%
Notificaciones	4	2	50,0%
Re estructuración	10	9	90,0%
Respuesta	1	1	100,0%
Solicitud	38	9	23,7%
Cotización	3	3	100,0%
No Definido	32	1	3,1%
Cancelación de Hipoteca	14	14	100,0%
Total	168	102	60,7%

De un total de 168 PQRSD radicadas contáctanos durante julio, se identificaron 8 derechos de petición, 1 cobro jurídico, 3 oficios, 8 informes, 46 comunicaciones, 4 notificaciones, 10 reestructuración, 1 respuestas, 38 solicitud, 3 cotizaciones, 32 no definido y 14 cancelación de hipoteca.

**GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**


Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	35	21%
Resueltos en término	45	27%
Resueltos fuera de término	88	52%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSDF en trámite es 21%, las que se resolvieron en término 27%, las resueltas fuera de término reportan 52%.



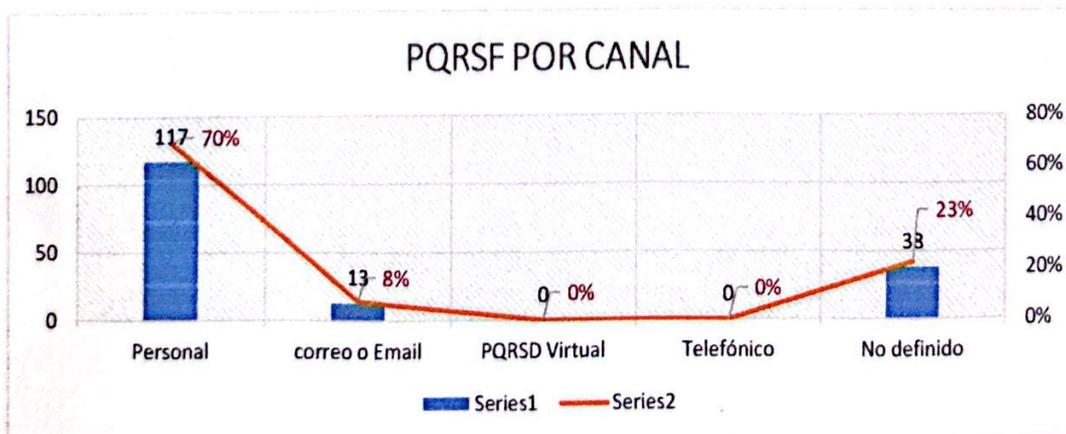
### CANAL DE INGRESO

#### ACTIVIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal (ventanilla – correspondencia)	117	70%
correo o Email	13	8%
PQRSD Virtual	0	0%
Telefónico	0	0%
No definido	38	23%

El 70% de las comunicaciones fueron recibidas de manera personal, mientras que por correo electrónico y email se registró un 8% 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**

Este último mes realizamos cuatro mesas de trabajo de la mano del área de requerimientos tecnológicos durante dos vienes, en las cuales el profesional del área capacitó en un primer momento al área comercial, posteriormente lo realizó finanzas, administrativas y financiera, que son los que más poseen este tipo de solicitudes y que forman parte del embudo al momento de vaciar la información para realizar el informe.

Se tiene como meta realizar una mesa de trabajo con el área de control interno quien tiene recomendaciones necesarias para la mejora de este indicador.

Durante estos talleres se recibió el apoyo del área jurídica, para los conceptos sobre una PQRSDF.

En comparación con los resultados de los primeros cinco meses, se ha mejorado el indicador. Sin embargo, es importante resaltar, que dichas PQRSDF se contestan pero no se ha dejado la trazabilidad necesaria desde el inicio del ingreso de la petición.