

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

Elaboró: Luis Andres Osorio Perez
Profesional Universitario Apoyo a Gerencia
atencionalcliente@idear.gov.co
Revisado: Trina Carolina M Flores Cadena

 INSTITUTO DE DESARROLLO
DE ARAUCA
NIT. 834.000.764 - 4

Fecha: 21-7-23 - Hora: 5:30 pm
Recibido: Darcy Osorio

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de junio de 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones necesarias 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 junio se recibieron 145 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Derechos de petición	3	1	33,3%
Comunicaciones Internas	1	0	0,0%
Conciliación	1	1	100,0%
Oficio	1	0	0,0%
Propuesta	2	0	0,0%
Informes	2	1	50,0%
Invitación	1	1	100,0%
Comunicaciones	45	35	77,8%
Re estructuración	5	0	0,0%
Respuesta	4	2	50,0%
Solicitud	36	7	19,4%
Cotización	5	5	100,0%
Cuentas Por Cobrar	1	0	0,0%
No Definido	30	1	3,3%
Cancelación de Hipoteca	8	8	100,0%
Total	145	62	

De un total de **145 PQRSDF** radicadas durante junio, se identificaron 3 derechos de petición, 1 Comunicaciones Internas, 1 Conciliación, 1 Oficio, 2 Propuesta, 2 Informes, 1 Invitación, 45 Comunicaciones, 5 Re-Estructuraciones, 4 Respuesta, 36 Solicitud, 5 Cotizaciones, 1 Cuenta Por Cobrar, 30 No Definido y 8 Cancelación De Hipoteca.

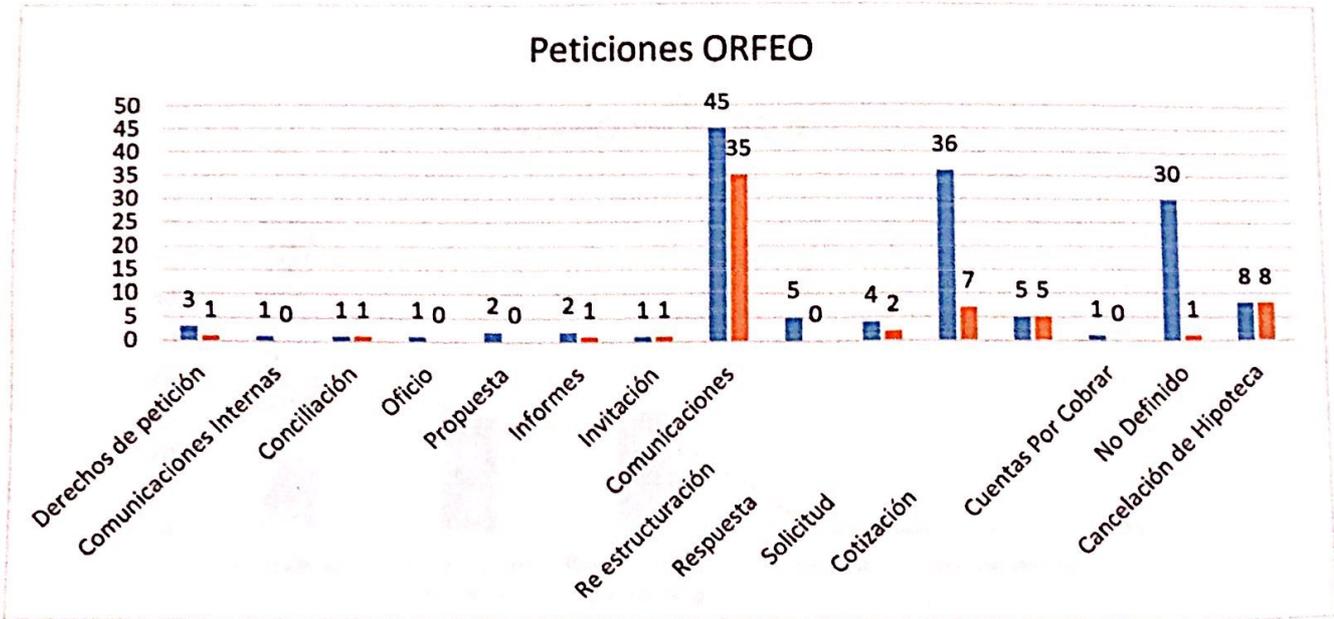


ídear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



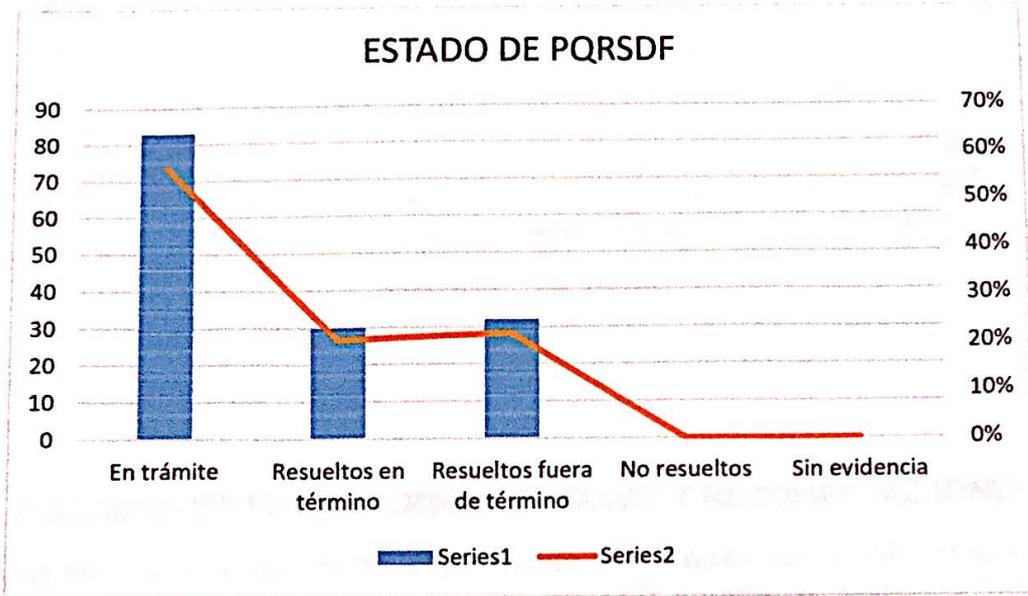
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, se logra alcanzar el 100% en 4 ítems los cuales fueron Conciliación, Invitación, cotización y Cancelación de hipoteca, el otro ítem que casi llega al cien porcientos fue **Comunicaciones con un 77,8%** de atendidas en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 30 de junio del 2023 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	83	57%
Resueltos en término	30	21%
Resueltos fuera de término	32	22%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%
Total	145	100%

El estado de las PQRSD en trámite es 57%, las que se resolvieron en término 21%, las resueltas fuera de término reportan 22%.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	104	72%
Email	5	3%
Correo	4	3%
PQRSD Virtual	0	0%
Telefónico	1	1%
No definido	31	21%
Total	145	100%

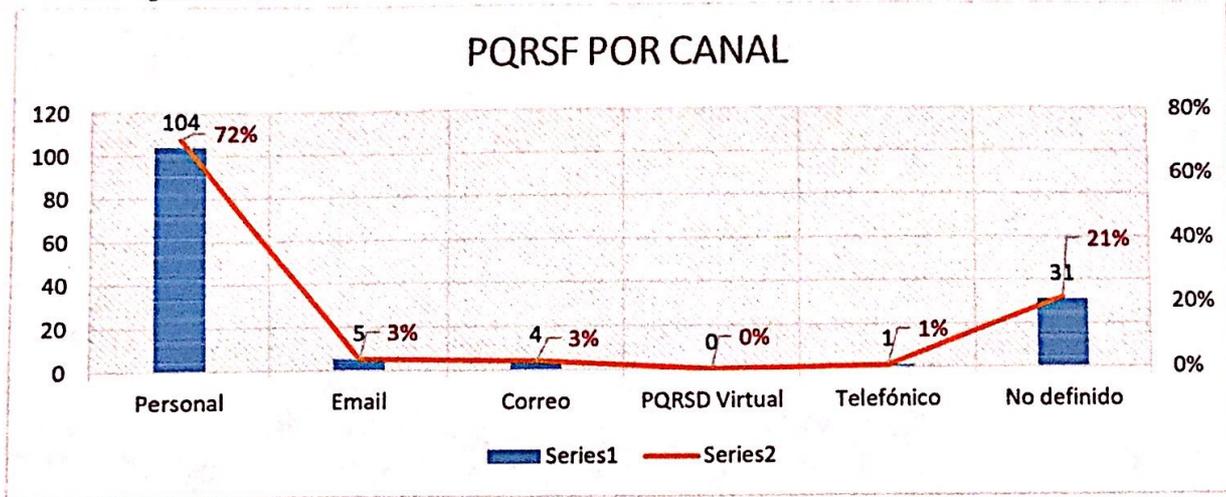
El 77% de las comunicaciones fueron recibidas de manera personal, por Email se recibió un 3%, mientras que por correo electrónico se registró un 3%, 1% por medio telefónico y no se definió el 21% las peticiones que llegaron al Instituto, los demás canales no se activaron este mes.



ídear

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 junio de 2023, donde se recibieron 145 tipos de peticiones las cuales se explica cuál ha sido su tratamiento.

Este mes logramos mejorar en un 100% en cuatro ítems y el cumplimiento en más de un 50% en tres como lo son Informes, Comunicación y respuestas.

Ya desde el área de requerimientos tecnológicos están remitiendo de manera más detallada las PQRSDF haciendo más efectivo al momento de tabular los resultados.

Esto se logró gracias a una mesa de trabajo con las áreas involucradas y por requerimiento de la gerente Lenis Karina Mujica solicitó incluso realizar una circular y socializarla para que los funcionarios respondieron asertivamente la radicación en el sistema ORFEO; porque se estaban contestando derechos de petición y demás ítems pero nos e estaba dejando evidencia en el sistema.

Una vez realizado este ejercicio, mejoró considerablemente el resultado del informe de las PQRSDF.