

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

Elaboró: Luis Andres Osorio Pérez
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: 26/4/23 Hora: 3:41 pm
No. Recibido: para Osorio

INTRODUCCIÓN

El presente informe se elabora con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía en general, el seguimiento al cumplimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades (PQRSDF), recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de marzo de 2023, dando cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015, Ley 1755 de 2015).

El informe contiene un consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones, recibidas y atendidas por el Instituto a través de los diferentes canales de atención, desde el 01 de marzo al 31 de marzo de 2023.

Esto 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 y fortalecer el proceso interno.

CANALES DE ATENCIÓN

El Idear cuenta con los siguientes canales:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
FORMULARIO WEB	Formulario electrónico Web PQRSDF	https://www.idear.gov.co/servicio/formulario-e-su-peticion-pqrsd	Canal virtual activo las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados se gestionan en horas y días hábiles.	Permite registrar las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Felicidades, mediante formulario, el cual está enlazado con el correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co
CORREO ELECTRÓNICO	Electrónico co-virtual	atencionalcliente@idear.gov.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados se gestionan en horas y días hábiles.	Por este canal, se reciben PQRSDF, las cuales se radican en la Ventanilla única de Correspondencia, en ORFEO, para asegurar la trazabilidad del trámite.

VENTANILLA	Radicación comunicacón escrita.	Calle 15 N° 13-46 barrio Américas	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Se podrán radicar quejas, reclamos, sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
TELEFÓNICO	Línea fija en Arauca	(7) 8853178-8856782	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la entidad, las cuales, en este momento no se están registrando en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.
MESSENGER	chat-virtual-cuenta de Facebook	Idear Arauca	Canal virtual activo las 24 horas, sin embargo, los requerimientos registrados se gestionan en horas y días hábiles.	permite consultar información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la entidad, las cuales, en este momento no se están registrando en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

GLOSARIO

La petición o Derechos de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.

Queja: Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR y que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda. En este evento el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR deberá emitir una respuesta en la que le indique al solicitante que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo que se regula por procedimientos y plazos determinados en la ley.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento de alguna de las características del servicio público prestado por el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR.

Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR. Debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Felicitaciones: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, como manifestación de satisfacción con la prestación del servicio en las diferentes dependencias del Instituto de Desarrollo de Arauca.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Presentar las estadísticas de la gestión a las PQRSDf, que ingresaron durante el mes de marzo de 2023, con análisis, acciones de mejora implementadas y recomendaciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información sobre el estado de las PQRSDf.
- Hacer un análisis general de la gestión de las PQRSDf, identificando oportunidades de mejora, y poniendo en conocimiento las acciones que se han llevado a cabo.
- Contribuir con información para la toma de decisiones, con el fin de mejorar la gestión de las PQRSDf, y respuesta oportuna al ciudadano.

CONDICIONES GENERALES

TIEMPOS DE RESPUESTA

De acuerdo con los plazos máximos establecidos por la ley, son los siguientes:

- Diez (10) días hábiles para resolver peticiones de información. (Aquellas referidas a cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; al acceso de documentos públicos que tenga en su poder; y expedir copia de dichos documentos, si es el caso).
- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a una queja.
- Quince (15) días hábiles para atender un reclamo.
- Quince (15) días hábiles para atender sugerencias y felicitaciones.
- Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

Los siguientes son los resultados:

ANÁLISIS DE DATOS

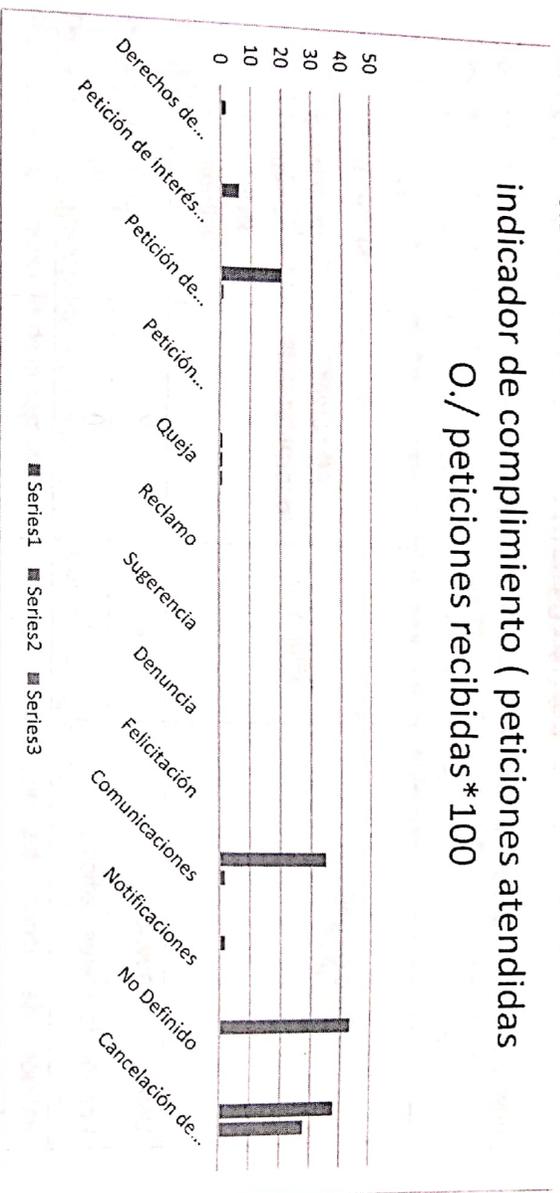
Durante enero se recibieron 147 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiónes Atendidas O./ Peticiónes recibidas*100)
Derechos de petición	2	0	0%
Petición de interés particular	6	0	0%
Petición de documentos y de información	20	1	5%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	1	1	100%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%
Comunicaciones	35	2	5.7%
Notificaciones	2	0	0%
No Definido	43	0	0%
Cancelación de Hipoteca	38	28	73.6%

De un total de 147 PQRSDF radicadas durante marzo, se identificaron: 02 derecho de petición, 06 peticiones de interés particulares, 20 petición de documentos y de información, 01 queja, 35 comunicaciones, 02 notificaciones, 43 peticiones no definidas y 38 solicitudes de cancelación de hipoteca.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

indicador de cumplimiento (peticiones atendidas
0./ peticiones recibidas * 100



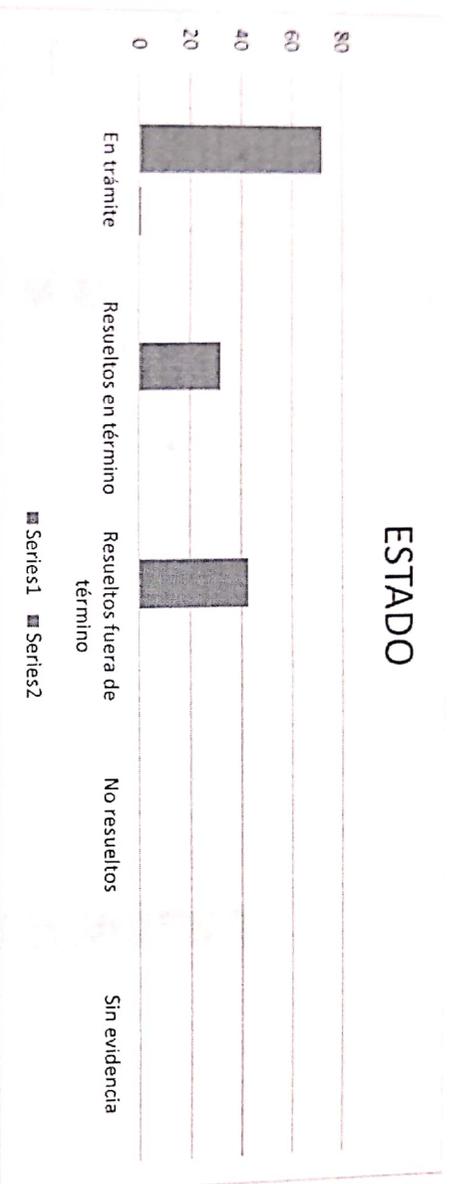
Se logra identificar que el cumplimiento en término para el presente mes, uno (1), logró alcanzar el 100%, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, un ítem superó el 50% en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta el cual fue cancelación de hipoteca.

ESTADO DE LAS PQRS

Con corte a fecha 31 de marzo de 2023 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS) es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	72	48,97 %
Resueltos en término	32	21.76 %
Resueltos fuera de término	43	29,25%
No resueltos	0	0 %
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es 48,97 %, las que se resolvieron en término 21,76 %, las que se resolvieron fuera de término 29,25%

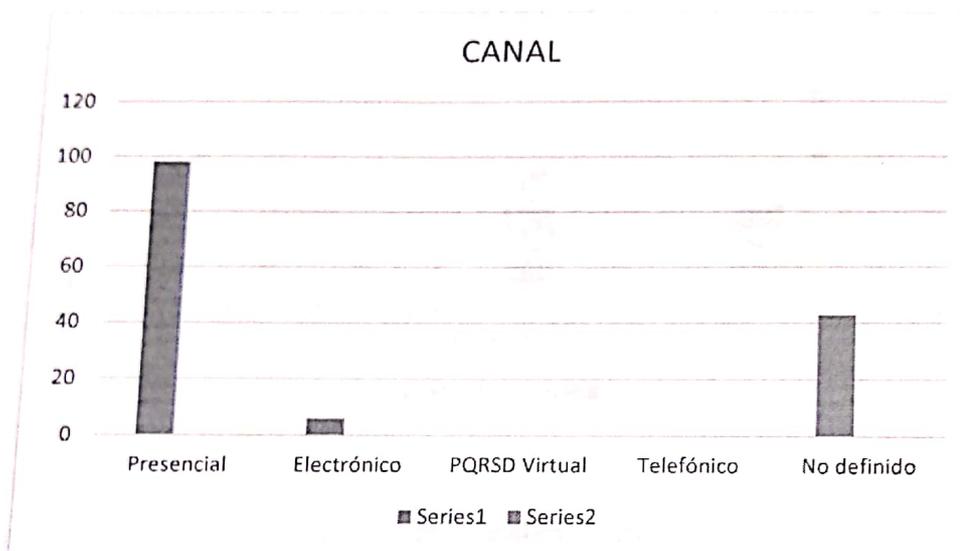


CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Presencial	98	66.66 %
Electrónico	6	4.08 %
PQRSD Virtual	0	0
Telefónico	0	0
No definido	43	29.25 %

El 66.66 % de las comunicaciones fueron recibidas de manera presencial, mientras que por correo electrónico se registró un 4.08 % y no se definió el 29.25 % las peticiones que llegaron al Instituto.



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 marzo de 2023, donde se recibieron 147 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 con el análisis de datos, se debe escoger correctamente el tipo de petición para obtener datos reales y hacer un análisis verdadero.

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 necesario que todos los funcionarios hagan el proceso por medio de ORFEO desde que recibe el proceso hasta que se le da respuesta o salida al requerimiento o PQRSD.



NIT 834.000.764-4

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.

TRINA CAROLINA M-FLORES CADENA
Profesional Universitario Apoyo a Gerencia.
atencionalcliente@idear.gov.co
Elaborado: Luis Andres Osorio Perez