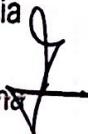


Fecha: 27-06-2023 Hora: 5:40 p.m.  
No. \_\_\_\_\_ Recibido: Denis.

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

## INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de mayo 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

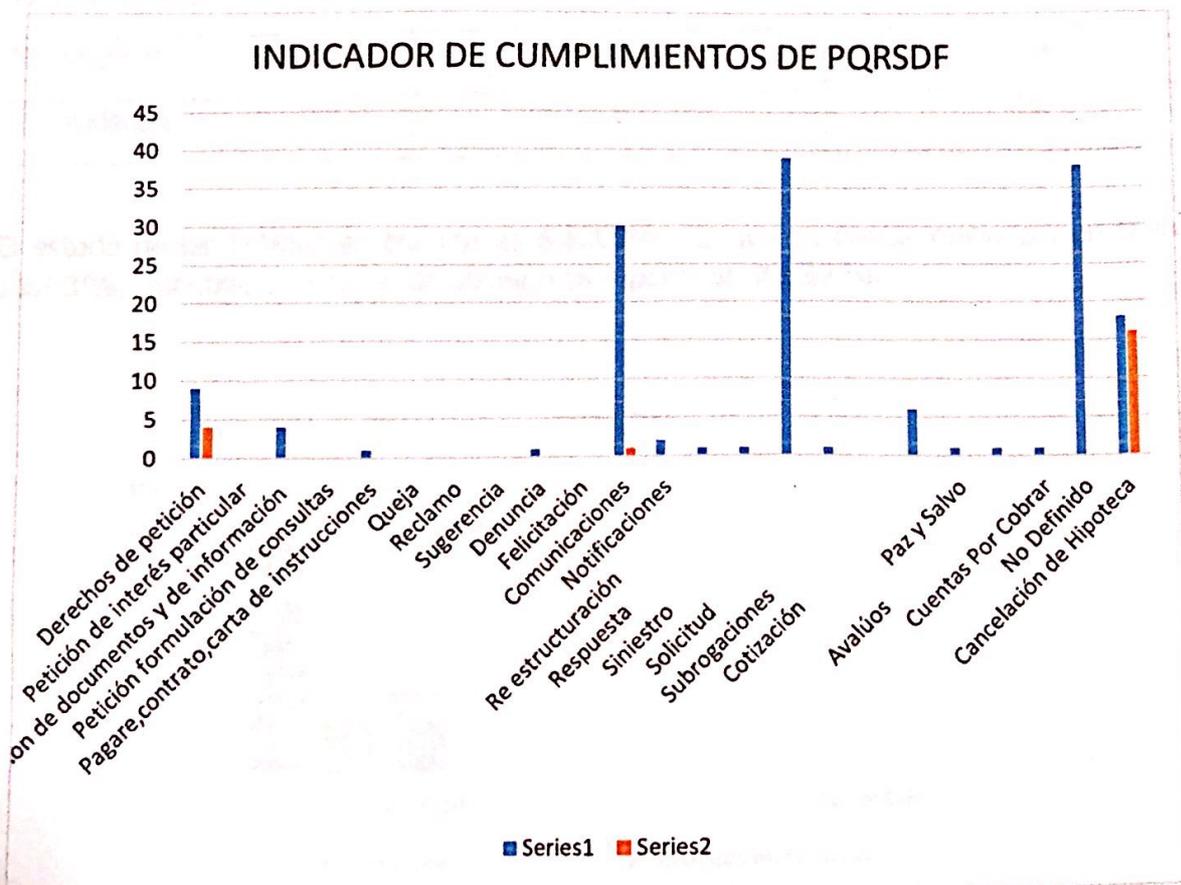
Durante el mes de mayo se recibieron **154 tipos de radicaciones**, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
Derechos de petición	9	4	44,4%
Petición de interés particular	0	0	0,0%
Petición de documentos y de información	4	0	0,0%
Petición formulación de consultas	0	0	0,0%
Pagaré, contrato, carta de instrucciones	1	0	0,0%
Queja	0	0	0,0%
Reclamo	0	0	0,0%
Sugerencia	0	0	0,0%
Denuncia	1	0	0,0%
Felicitación	0	0	0,0%
Comunicaciones	30	1	3,33%
Notificaciones	2	0	0,0%
Re estructuración	1	0	0,0%
Respuesta	1	0	0,0%
Siniestro	39	0	0,0%
Solicitud	1	0	0,0%
Subrogaciones	0	0	0,0%
Cotización	6	0	0,0%
Paz y Salvo	1	0	0,0%

Avalúos	1	0	0,0%
Cuentas Por Cobrar	1	0	0,0%
No Definido	38	0	0,0%
Cancelación de Hipoteca	18	16	88.8%

De acuerdo al gráfico presentado, de un total de **154 PQRSDF** radicadas durante mayo, se identificaron 9 derechos de petición, 4 peticiones de documentos y de información, 1 Pagare-contrato-carta de instrucciones, 1 denuncia, 30 comunicaciones, 2 notificaciones, 1 reestructuración, 1 respuestas 39 siniestros, 1 solicitud, 6 cotizaciones, 1 paz y salvo, 1 avaluó, 1 cuentas por cobrar, 38 no definido y 18 cancelación de hipoteca.

### GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



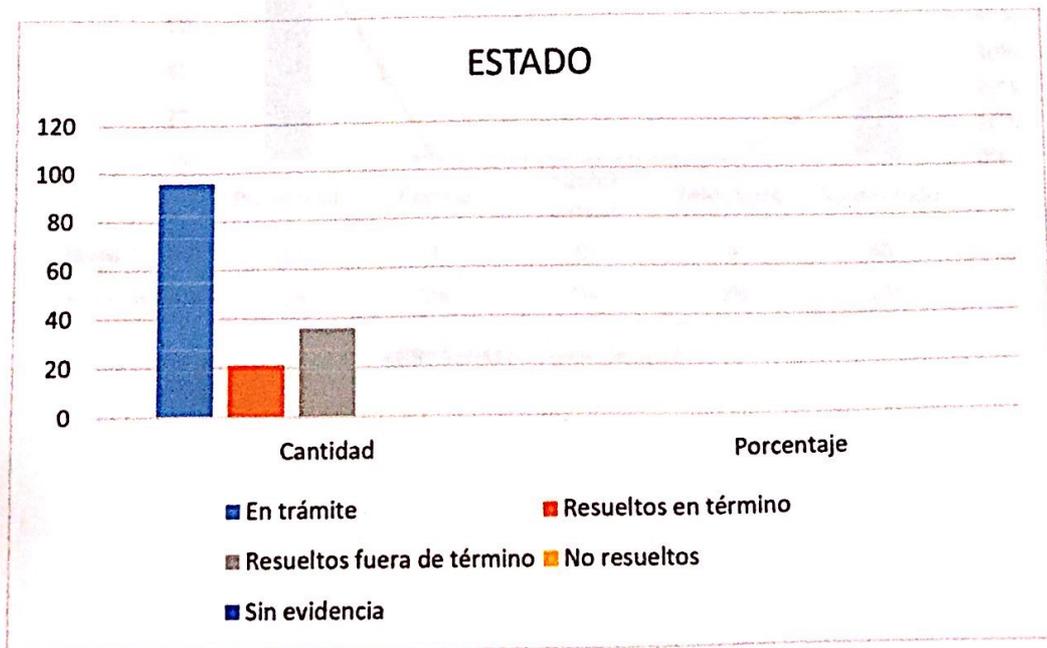
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, no se logró alcanzar el 100% en ninguno de sus ítems, en este mes el ítem más alto fue **cancelación de hipoteca** con un 88.8% de atención en término cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta favorable.

### ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha **30 de mayo de 2023** el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de mayo, es el siguiente:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	96	62.33 %
Resueltos en término	21	13.63 %
Resueltos fuera de término	36	23.37%
No resueltos	0	0 %
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es **62.33%**, las que se dieron respuesta en término **13.63%**, mientras que fuera de término se reporta un **23.37%**.

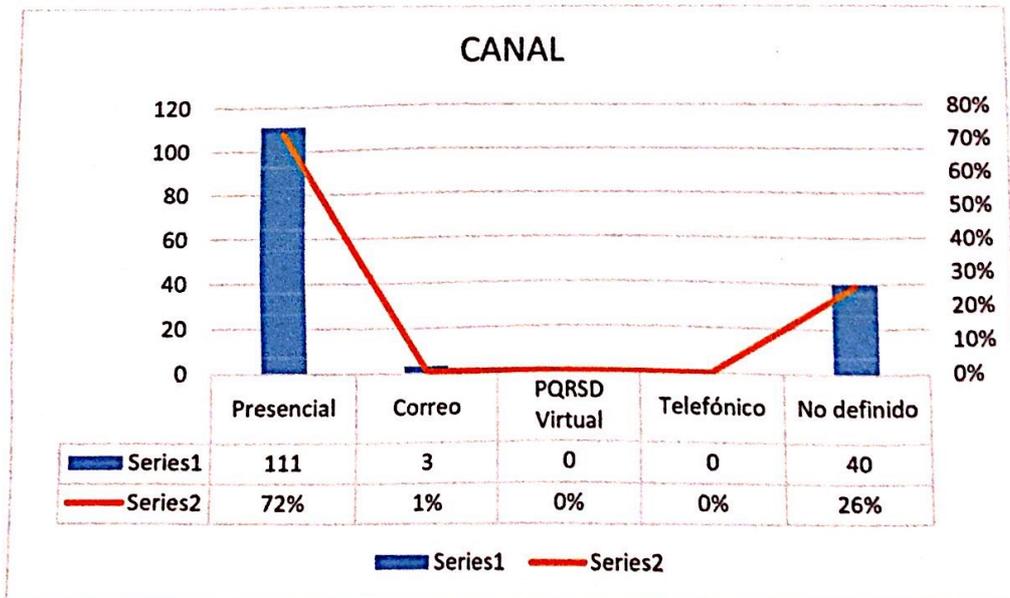


### CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Presencial	111	73%
Correo	3	1.9%
PQRS Virtual	0	0%
Telefónico	0	0%
No definido	40	26%

El **73%** de las comunicaciones fueron recibidas de manera presencial, mientras que por correo electrónico se registró un 1.9% y no se definió el 26% las peticiones que llegaron al Instituto, los demás canales no se activaron este mes.



## **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 mayo de 2023, donde se recibieron 154 tipos de peticiones las cuales se explica cuál ha sido su tratamiento.

Por temas de tiempo, del día a día no se ha logrado establecer una mesa de trabajo con las áreas implicadas, sin embargo y analizando los datos que mes a mes arroja este seguimiento se hace imperioso el hecho de sentarnos a revisar una vez más el tratamiento que se da a las radicaciones de las PQRSDF.

Se ha reiterado en la recomendación de anexar más información de detalle y realizar seguimiento manual a las peticiones a fin de mejorar el indicador de cumplimiento, sin embargo, para este mes tenemos previsto un trabajo de la mano con la Oficina de Riesgos, requerimientos tecnológicos y ventanilla única para en primera instancia, mejorar la radicación, designación, respuesta y correcto cierre de las peticiones y así obtener un resultado favorable que venga desde el inicio del ingreso de la petición..