

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
ABRIL 2021

Elaboró: Karen Yhajaira Quintero Ardila
Profesional Universitario del Proceso de Comunicación y de Atención al Cliente
atencionalcliente@idear.gov.co

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 abril de 2021, 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:

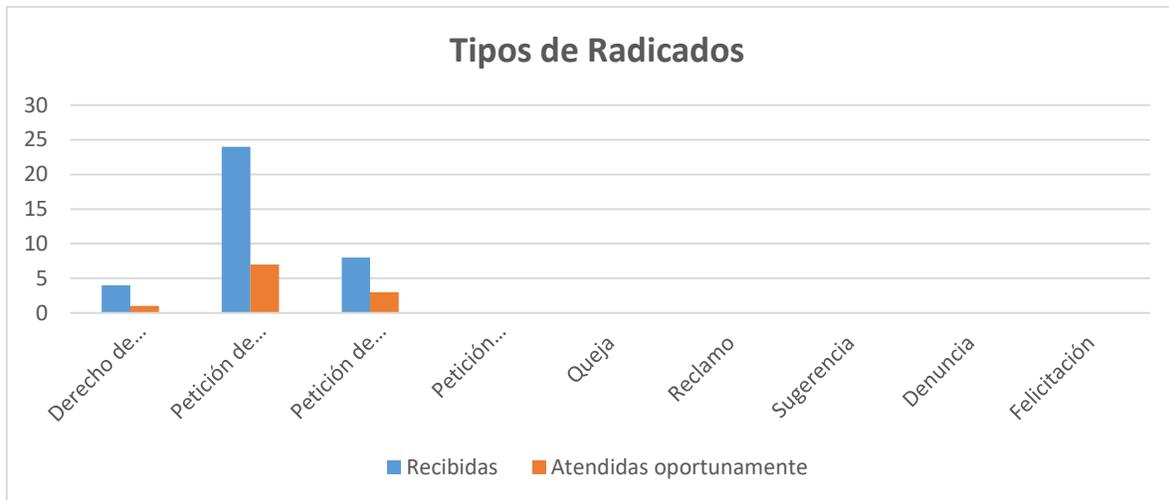
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el abril se recibieron 36 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	4	1	25%
Petición de interés particular	24	7	29%
Petición de documentos y de información	8	3	38%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 36 PQRSD radicadas durante abril, se identificaron 4 derechos de petición, 24 peticiones de interés particular y 8 de petición de documentos.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



La gráfica evidencia de cumplimiento en término vemos que ninguno de los ítems alcanza el 50% por lo que la preocupación reaparece al notar que las peticiones que llegan al Instituto no están siendo respondidas oportunamente. Los derechos de petición llegan con un 25%, las peticiones de interés particular con un 29% y las peticiones de documentos con el 38%.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 6 de mayo de 2021 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	15	43%
Resueltos en término	9	26%
Resueltos fuera de término	2	6%
No resueltos	9	26%
Sin evidencia	0	0%

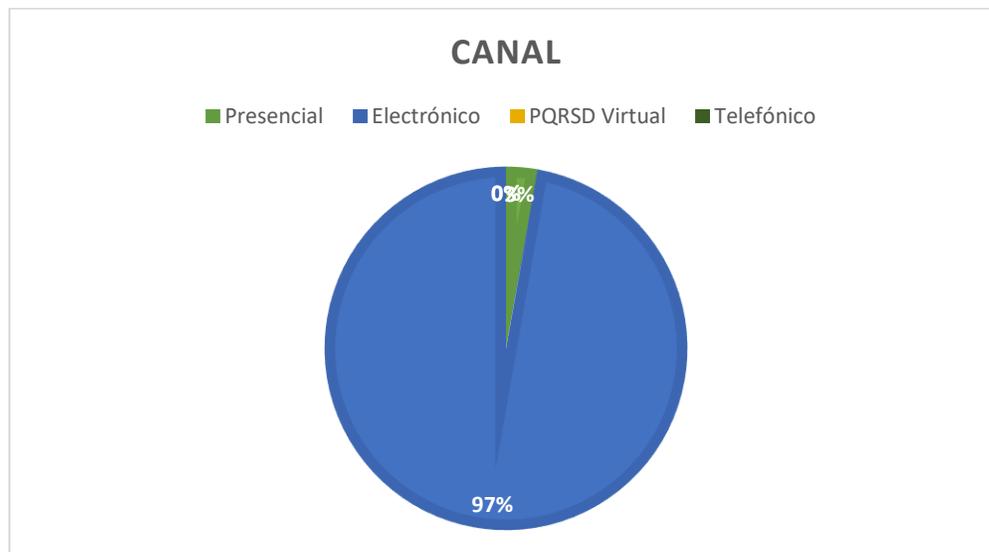
El 26% de las PQRSD se resolvieron en término, el 6%, fuera de termino, el 26%, las solicitudes radicadas que aún no han sido resueltas y el 43% están en trámite.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	1
Electrónico	35
PQRS Virtual	0
Telefónico	0



El 97% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 3% se recibió de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de abril por los clientes y usuarios del 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 abril de 2021.

Con gran preocupación debo decir que nuevamente estamos presentado demoras en las respuestas de cada petición allegada al Instituto, nuevamente hago un llamado a las áreas encargadas para que den informe sobre porque la situación desmejoró desde el mes de febrero a hoy, pues el mejoramiento con el cual se inició la vigencia no se ve reflejado en los dos últimos meses.

Así mismo reitero la petición por parte del área de comunicaciones, ser capacitados en conjunto con el área de sistemas, sobre el seguimiento a las PQRSD que llegan finalizando el mes, para poder hacer seguimiento a estas, de las cuales se pierde el rastro.