

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
DICIEMBRE 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 diciembre 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:

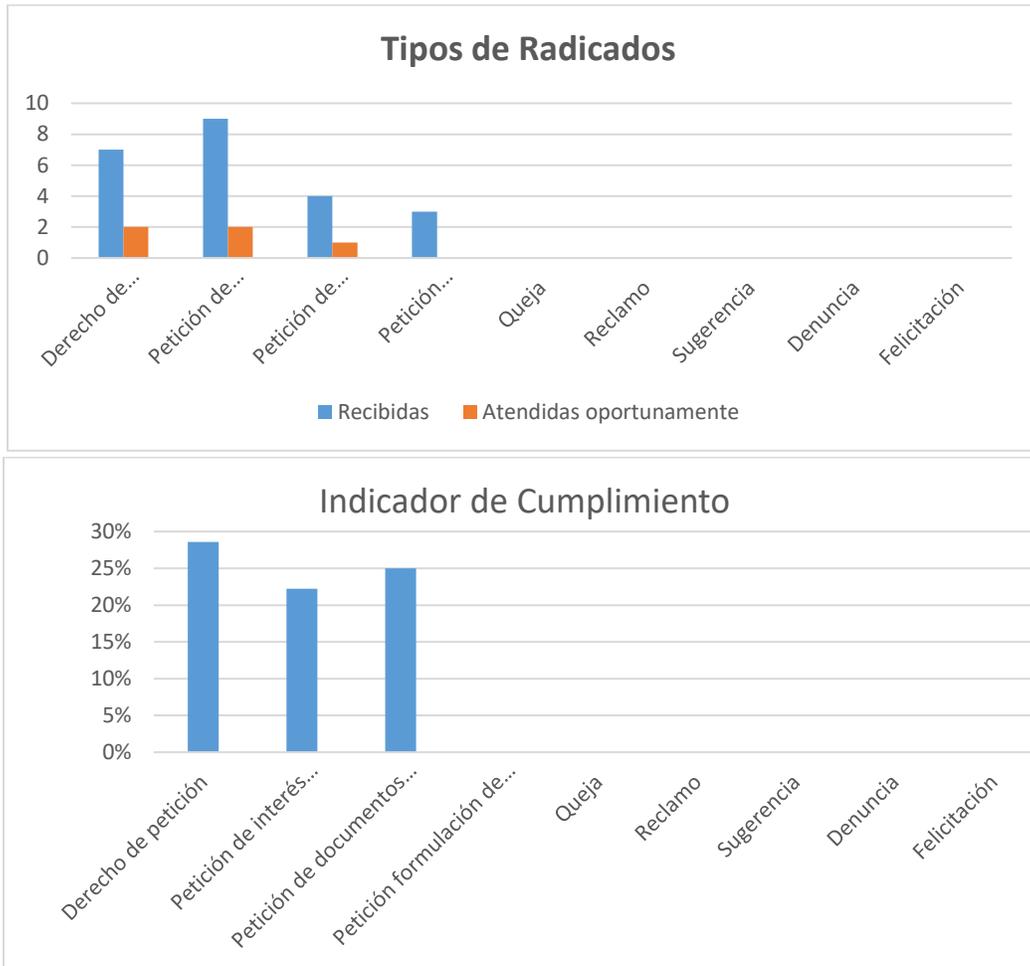
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el diciembre se recibieron 23 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	7	2	29%
Petición de interés particular	9	2	22%
Petición de documentos y de información	4	1	25%
Petición formulación de consultas	3	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 23 PQRSD radicadas durante diciembre, se identificaron 7 derechos de petición, 9 peticiones de interés particular, 4 peticiones de documentos y de información, más 3 peticiones formulación de consultas.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, no alcanzó el 30% en ninguno de sus ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, no llegaron ni a la mitad.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 13 de enero de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de diciembre, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	9	39%
Resueltos en término	4	18%
Resueltos fuera de término	1	4%
No resueltos	9	39%
Sin evidencia	0	0%

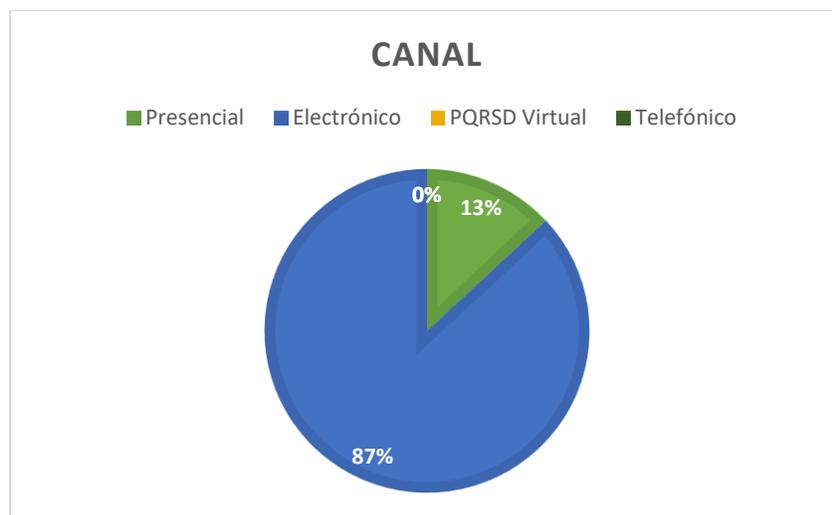
El estado de las PQRSD en trámite es 39%, las que se resolvieron en termino 18%, las resueltas fuera de termino llegan al 4%, mientras que las no resueltas marcaron un 39%.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	3
Electrónico	20
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 87% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 13% se recibieron de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de octubre 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 diciembre de 2021.

Es importante decir que luego de repetidas reuniones, se continúa solicitando la presencia de un programador que adecue el software a las necesidades del Instituto y enseñe a los funcionarios a operarlo de manera correcta.

Sin embargo, con gran preocupación se evidencia que las peticiones se están respondiendo o cerrando excediendo los días para responder, por eso nuevamente desde el área de Comunicaciones, hago un llamado respetuoso a las áreas responsables de cerrar cada petición que se realice a tiempo y se verifique el cierre de cada una de las mismas; con esta práctica estamos cerrando el riesgo de no contestar alguna PQRSD que genere un trauma a la entidad.