



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

**Elaboró:** Karen Yhajaira Quintero Ardila  
Profesional Universitario del Proceso de Comunicación y de Atención al Cliente  
[atencionalcliente@idear.gov.co](mailto: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 enero 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:

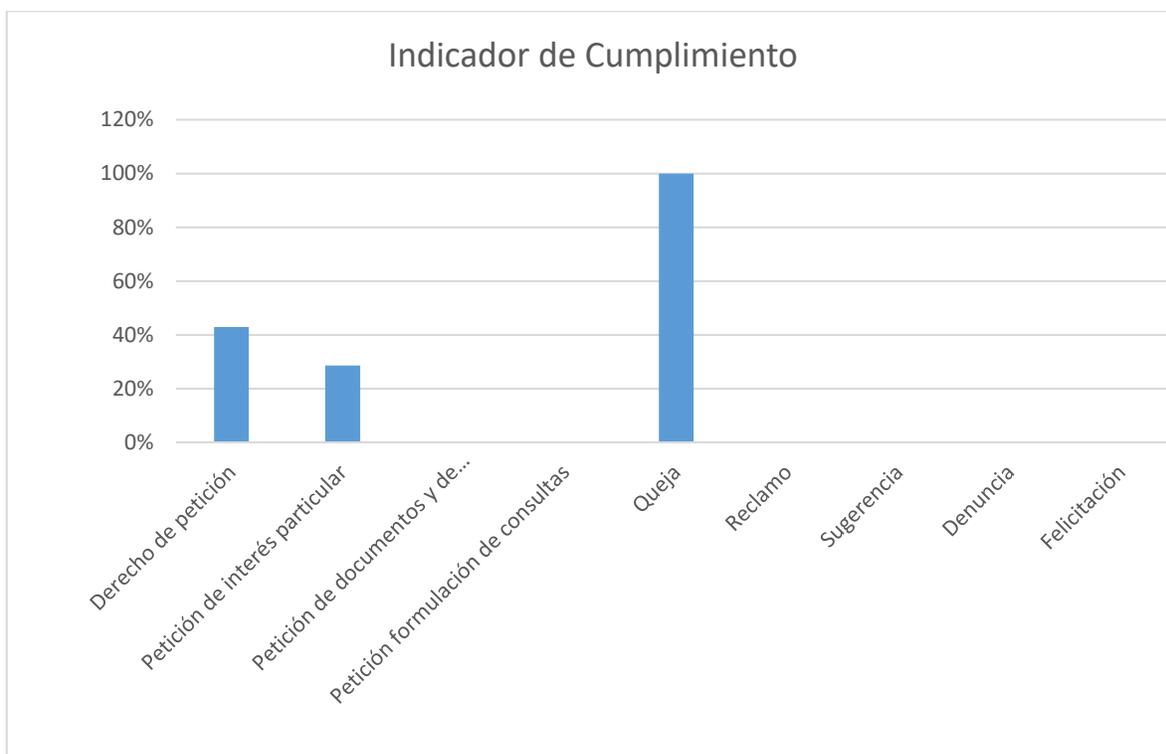
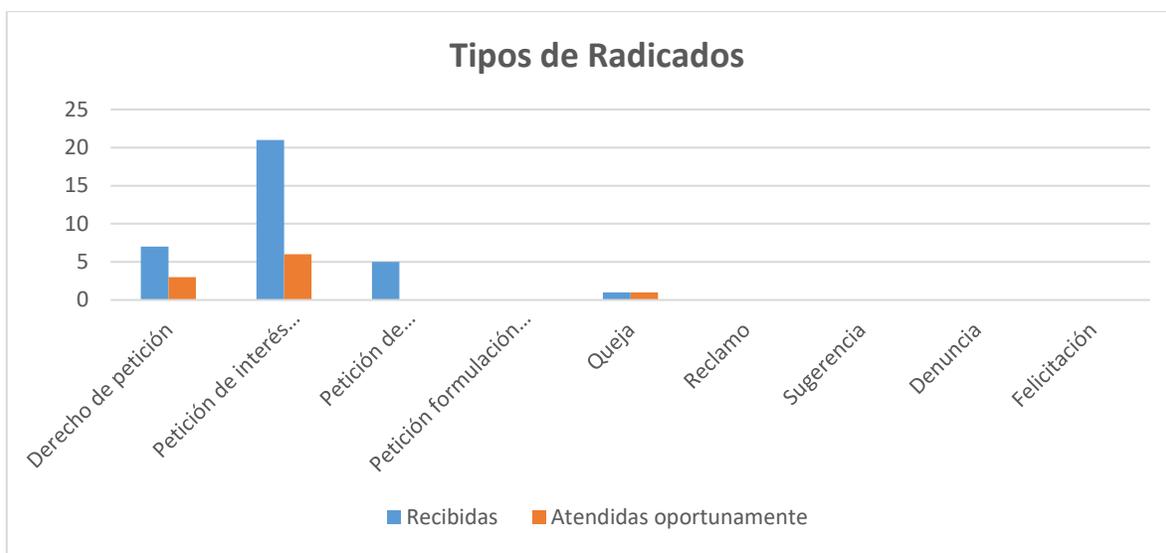
## ANÁLISIS DE DATOS

Durante el septiembre fueron recibidos 36 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

<b>Tipo de petición</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Atendidas oportunamente</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b> (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	7	3	43%
Petición de interés particular	21	6	29%
Petición de documentos y de información	5	0	0%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	1	1	100%
Reclamo	0	0	%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 29 PQRSD radicadas durante diciembre, se identificaron 11 derechos de petición, 14 peticiones de interés particular, 3 de petición de documentos y una petición formulación de consultas.

## GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



La gráfica evidencia de cumplimiento en término del 43% en los derechos de petición, las peticiones de interés particular, sumaron un 20%, mientras que las quejas respondieron a un 100% de respuesta oportuna. Es importante resaltar, que durante el mes de enero se respondieron más peticiones, pero a término solo las expuestas en este ítem.

### ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 4 de febrero de 2021 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	18	50%
Resueltos en término	9	25%
Resueltos fuera de término	3	8%
No resueltos	6	17%
Sin evidencia	0	0%

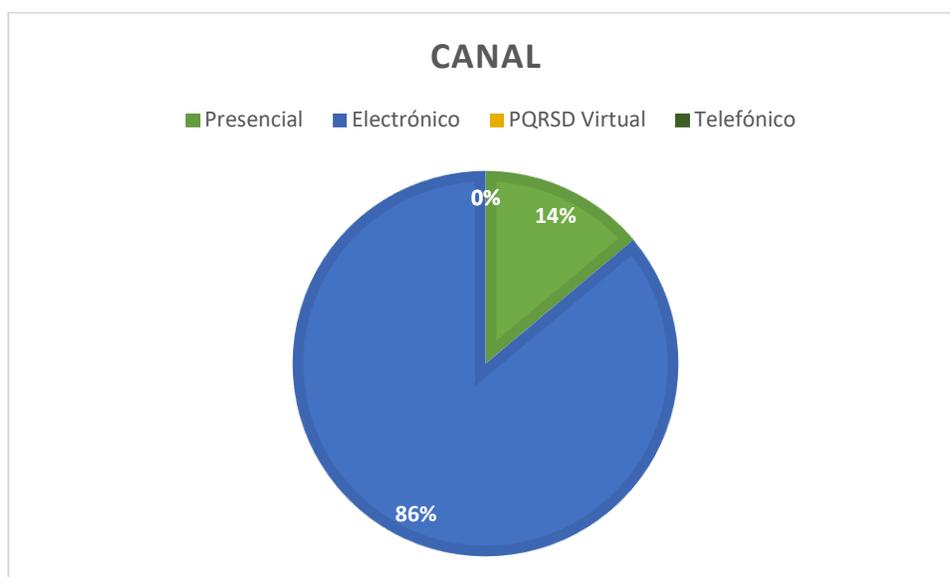
El 25% de las PQRSD se resolvieron en término, mientras que el 8% se resolvieron, pero fuera de termino, el 17% de las solicitudes radicadas no han sido resueltas y el 50% de las PQRSD radicadas están en trámite y aún le queda tiempo para responder.



### CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	5
Electrónico	31
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 86% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras el 14% se recepciónó de manera presencial, durante el mes de enero no se recibieron PQRSD por medio virtual o por otro medio.

## **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES**

El presente informe se presenta teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO, con fecha 4 de febrero de 2021.

Es válido decir que hemos mejorado sustancialmente el cierre de las PQRSD, teniendo en cuenta el comportamiento del año 2020, sin embargo, la recomendación es reiterativa al decir que las peticiones que se registran deben ser cerradas una vez se respondan, además se debe tener en la cuenta los días para responder dichas solicitudes, pues de cumplir con los plazos establecidos estaríamos mejorando la calidad de atención al cliente.

Una recomendación adicional para la vigencia 2021, es tener en cuenta la clasificación en ORFEO, de acuerdo a como se está evaluando, para así medir realmente la efectividad de las respuestas y la cantidad de cada tipo de solicitud. De igual forma en la socialización con Control Interno, se denota una falla en la recolección de información respecto al mes anterior, de aquellas peticiones que son ingresadas en los últimos días, las cuales son se tiene claro como medir si son contestadas o no.

En conclusión, hemos mejorado en el uso del sistema ORFEO, gracias al apoyo por parte del área de Sistemas, y el compromiso de las áreas encargadas de respuesta y cierre de las PQRSD, sin embargo, continuamos en la aceptación y comprensión del sistema.