

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
JULIO 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 julio 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:

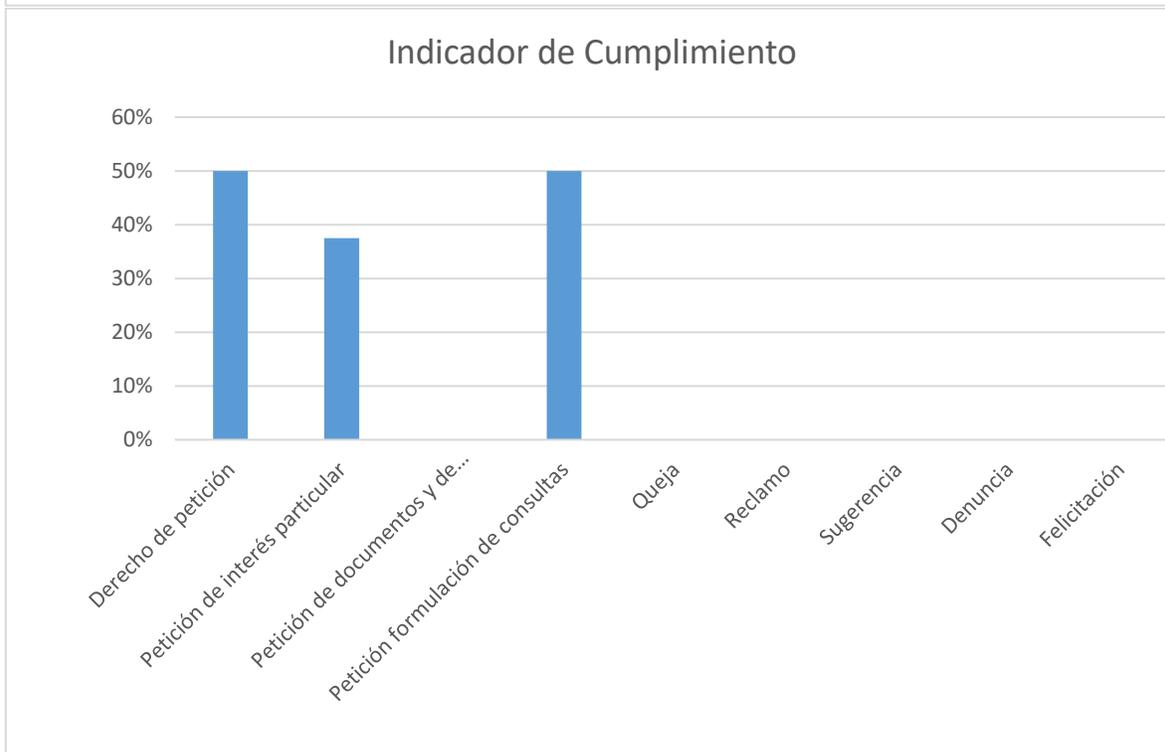
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el julio se recibieron 28 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	1	50%
Petición de interés particular	16	6	38%
Petición de documentos y de información	4	0	0%
Petición formulación de consultas	6	3	50%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 28 PQRSD radicadas durante julio, se identificaron 2 derechos de petición, 16 peticiones de interés particular, 4 de petición de documentos y 6 petición formulación de consulta.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



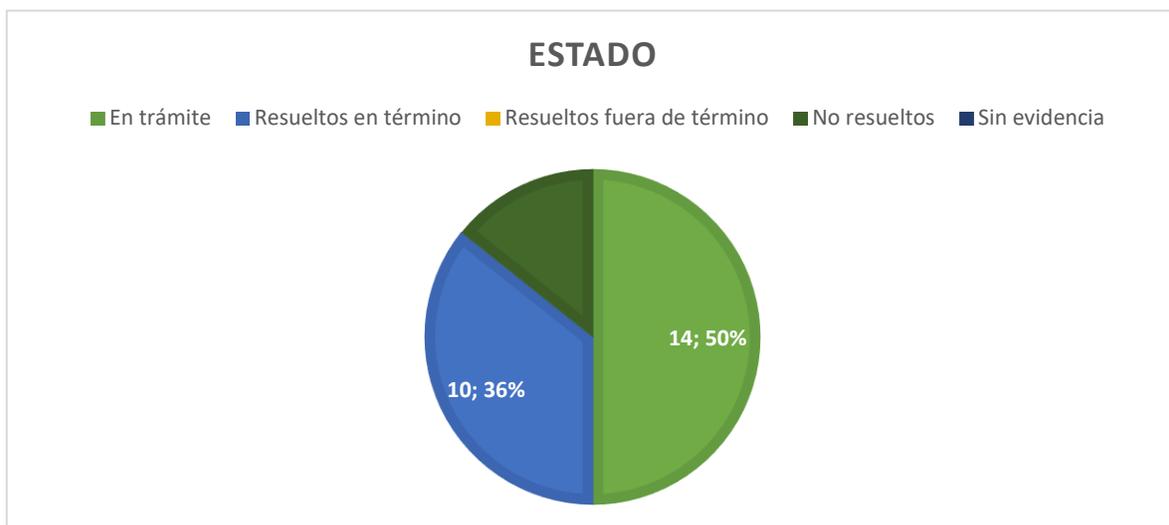
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, alcanzó el 50% en dos de sus ítems, lo que demuestra la mejora en la efectividad de la respuesta o contestación de las PQRSD del Instituto, por otra parte, el otro radicado marcó un 38% de cumplimiento, sin embargo, el ítem de petición de documentos y de información, en cumplimiento registra un 0% de cumplimiento.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 30 de agosto de 2021 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de julio, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	14	50%
Resueltos en término	10	36%
Resueltos fuera de término	0	0%
No resueltos	4	14%
Sin evidencia	0	0%

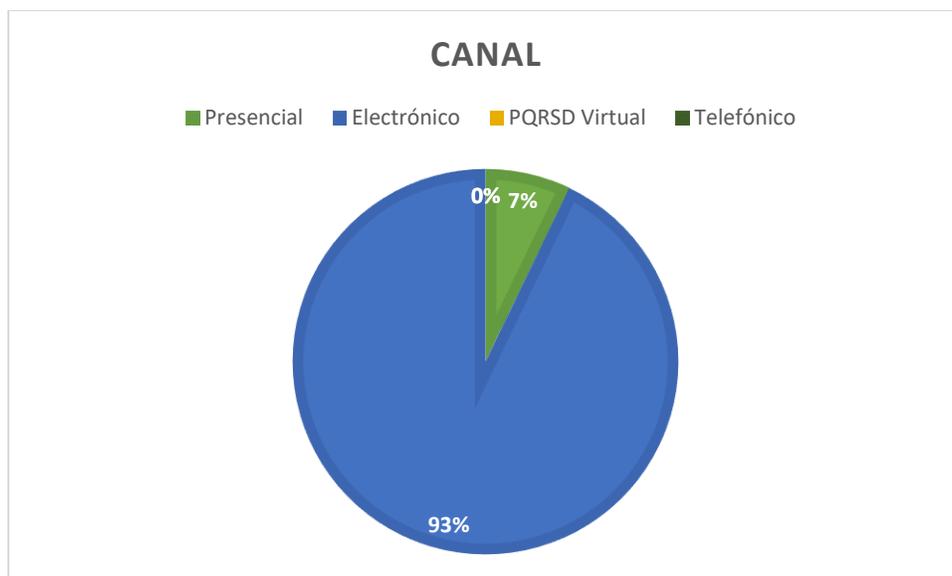
El 50% de las PQRSD se encuentran en trámite, el 36% se resolvieron en termino, mientras que el 14% no fueron resueltos en terminó, por otra parte, solicitudes radicadas fuera de terminó no se evidenciaron durante el mes de julio.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	2
Electrónico	26
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 93% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 7% se recepcionaron de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de julio 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 julio de 2021.

Hace dos meses se viene realizando un seguimiento detallado del comportamiento de las PQRSD del Instituto y la manera de respuesta y cierre de las mismas con el software ORFEO, por tal motivo se realizó un control paralelo de manera manual del 19 al 30 julio, para confortar las peticiones contestadas por el ORFEO y sus cierres respectivos.

A estas 19 peticiones documentadas de manera manual se les realizó el seguimiento para establecer si era falla del sistema o error humano no dar respuesta a tiempo, por lo que un grupo de trabajo conformado por la subgerente comercial, administrativa, la jefe de control interno, el ingeniero de sistemas, ventanilla única y comunicaciones, evidenciaron errores humanos y del sistema detallados de la siguiente manera:

1. Los cierres no se hacen de manera correcta en el Orfeo, por lo que no se evidencian a la hora de obtener el consolidado mensual, apenas de ya haberle dado respuesta a la petición del cliente y/o usuario.
2. El sistema está presentando algunas fallas, pues no se evidencian algunas peticiones que han sido ingresadas, adicional a esto, muchas de las peticiones que se reportan como no cerradas por medio de ORFEO, si se les hacen cierres pero el sistemas no las muestra.

La acción de mejora, continúa siendo la misma, el Instituto necesita que el software se programe de acuerdo a las necesidades correspondientes, de igual manera necesitamos una verificación en cuanto a la generación del consolidado, pues no está siendo del todo apoyado a la realidad.