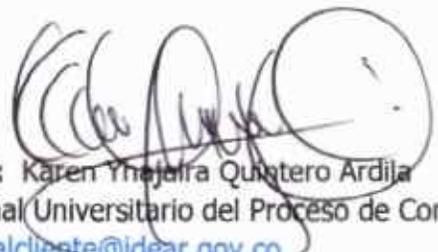


**INFORME**  
**SEGUIMIENTO A LAS PQRS**  
**INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR**  
**ENERO 2022**



**Elaboró:** Karen Ynez Quintero Ardija  
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 2022, 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 enero se recibieron 22 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><br>(Peticiónes Atendidas O. / Peticiónes recibidas*100) |
|---|------------------|--------------------------------|--|
| Derechos de petición                    | 0                | 0                              | 0%   |
| Petición de interés particular          | 14               | 2                              | 14%  |
| Petición de documentos y de información | 7                | 1                              | 14%  |
| Petición formulación de consultas       | 1                | 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 22 PQRSD radicadas durante enero, se identificaron 0 derechos de petición, 14 peticiones de interés particular, 7 peticiones de documentos y de información, más 1 petición formulación de consulta.



# ídear

OPORTUNIDADES PARA TODOS

NIT 834.000.764-4

## GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



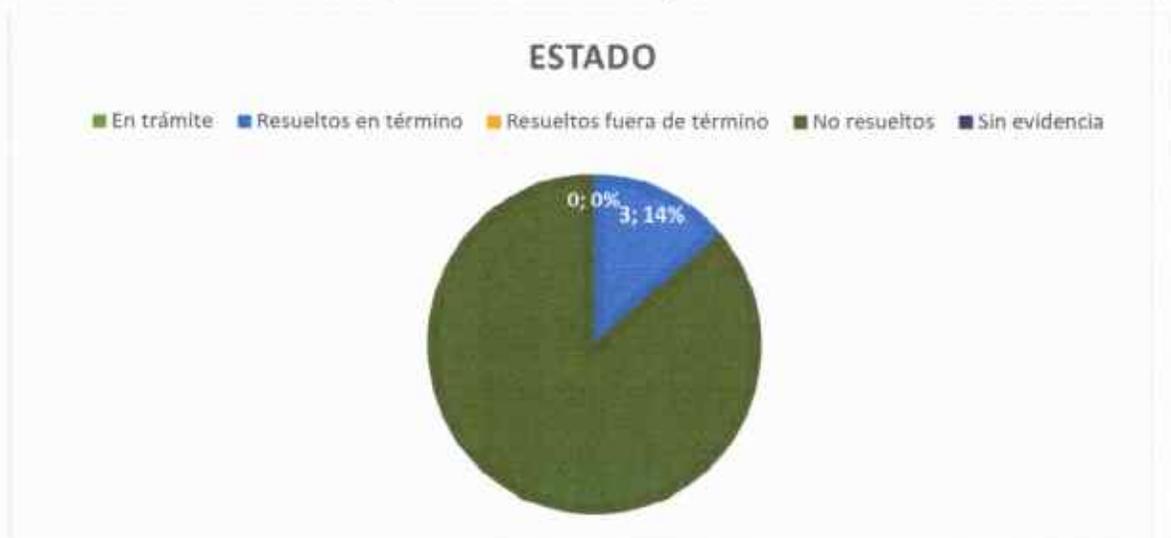
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, solo alcanzó el 14% en dos de sus ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, no llegaron ni a la mitad.

## ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 11 de marzo de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de enero, es el siguientes:

| Estado                     | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| En trámite                 | 0        | 0%         |
| Resueltos en término       | 3        | 14%        |
| Resueltos fuera de término | 0        | 0%         |
| No resueltos               | 19       | 86%        |
| Sin evidencia              | 0        | 0%         |

El estado de las PQRSD en trámite es 0%, las que se resolvieron en termino 14%, las resueltas fuera de término llegan al 0%, mientras que las no resueltas marcaron un 86%.

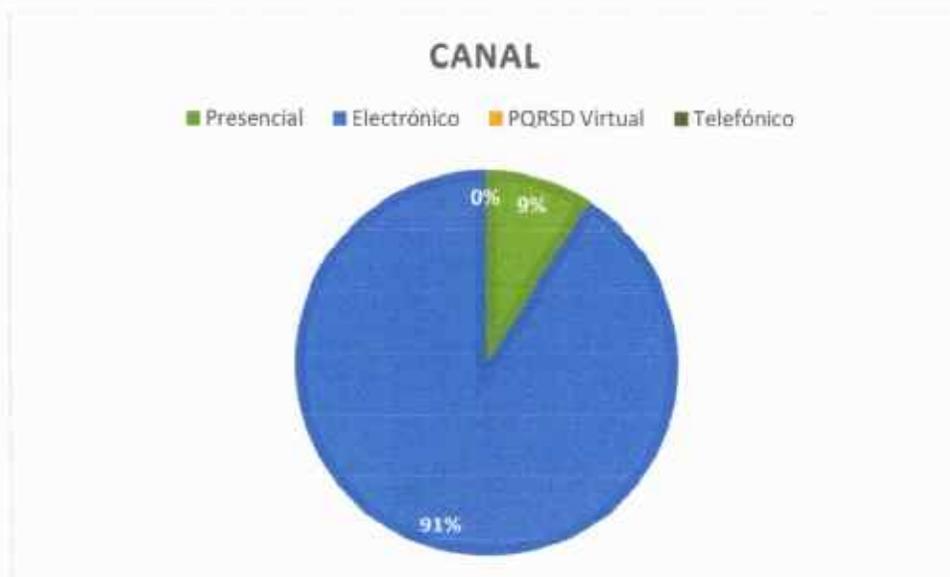


### CANAL DE INGRESO

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

| Canal         | Peticiones recibidas |
|---------------|----------------------|
| Presencial    | 2                    |
| Electrónico   | 20                   |
| PQRSD Virtual | 0                    |
| Telefónico    | 0                    |

El 91% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 9% se recibieron de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de enero 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 enero de 2022.

Es importante decir que el presente informe se presenta luego de dos meses pues se le había estado haciendo seguimiento a la ruta de las PQRSD que son radicadas en el Instituto, con el fin de realiza este informe de manera consiente y sincera sobre la realidad, sin embargo, no se logró dar cierre a algunas peticiones que evidentemente si se contestaron, pero nunca se cerraron en el sistema ORFEO.

Nuevamente hago la petición de cada uno de los responsables de los cierres, hacerlos y verificarlos para tener un informe que sirva de insumo para posibles mejoras o evaluaciones.