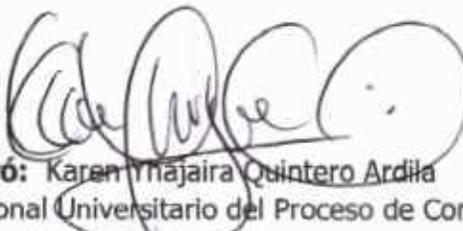


**INFORME**  
**SEGUIMIENTO A LAS PQRS**  
**INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR**  
**FEBRERO 2022**



**Elaboró:** Karen Majaira Quintero Ardia  
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 febrero 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.

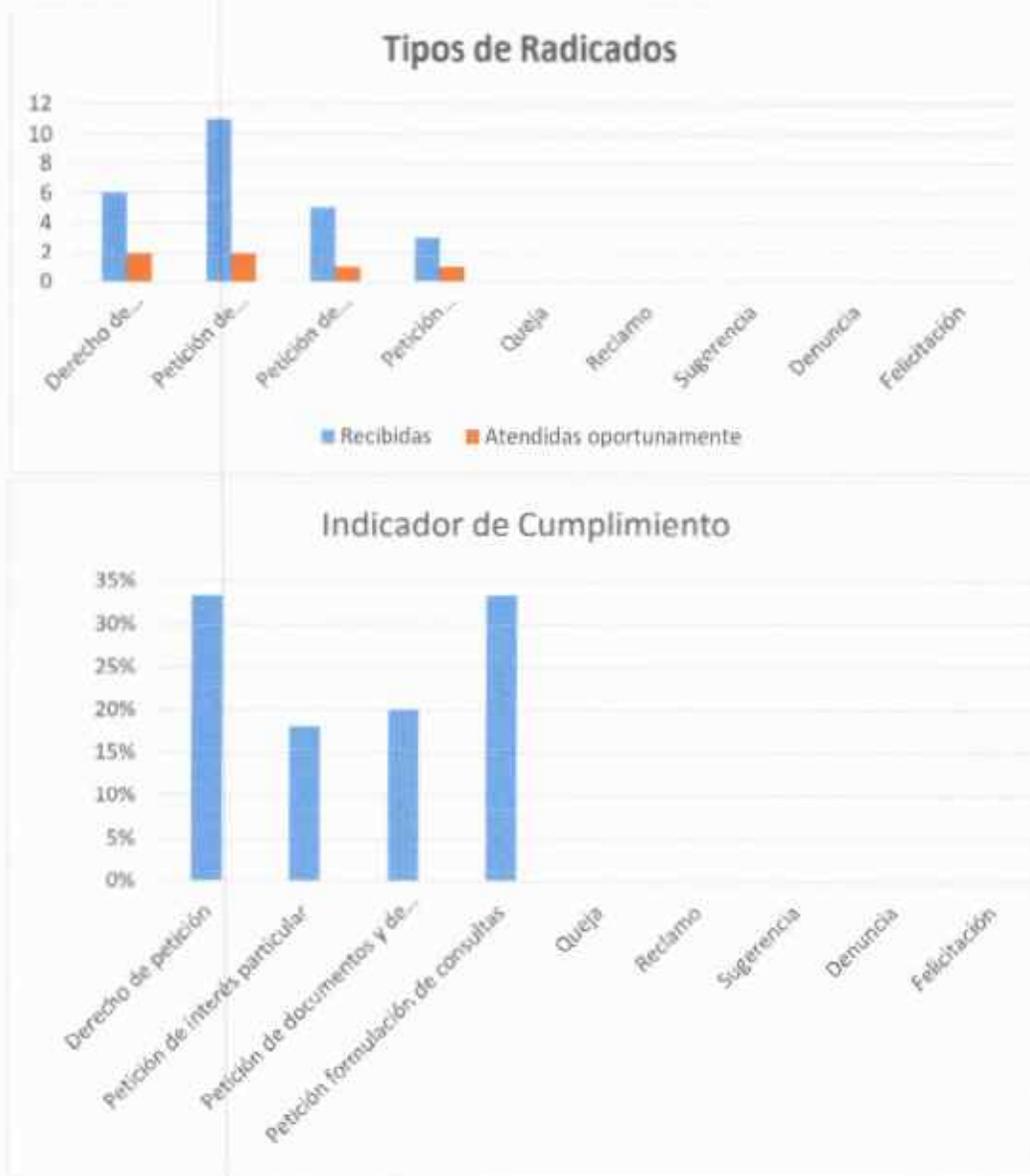
Los siguientes son los resultados:

## ANÁLISIS DE DATOS

Durante el febrero se recibieron 25 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	6	2	33%
Petición de interés particular	11	2	18%
Petición de documentos y de información	5	1	20%
Petición formulación de consultas	3	1	33%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 25 PQRSD radicadas durante febrero, se identificaron 6 derechos de petición, 11 peticiones de interés particular, 5 peticiones de documentos y de información, más 3 petición formulación de consulta.

**GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**


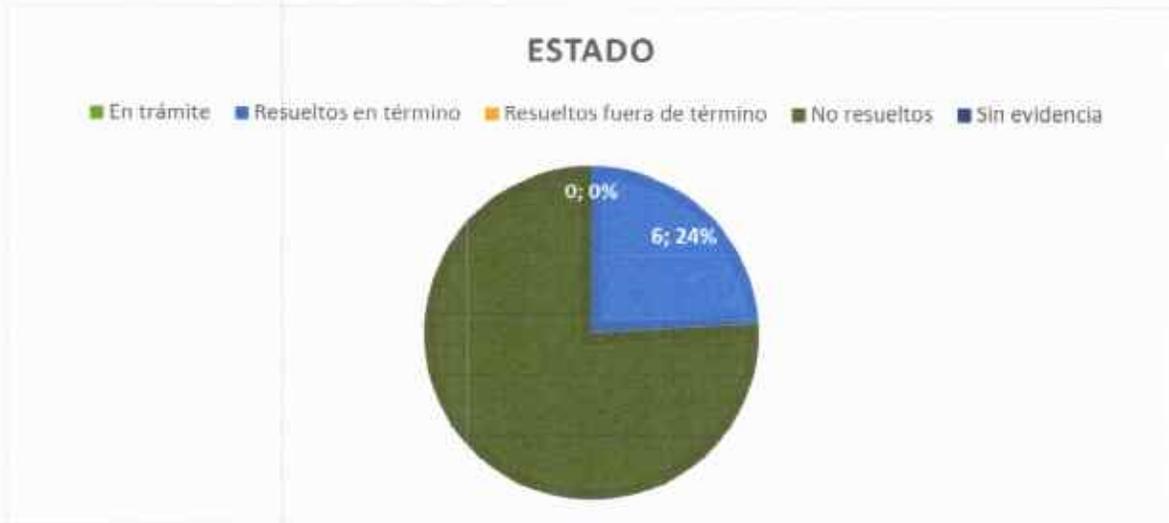
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, solo alcanzó el 33% en uno de sus ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, no alcanzaron a superar el 50% de las respuestas.

### 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	6	24%
Resueltos fuera de término	0	0%
No resueltos	19	76%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es 0%, las que se resolvieron en termino 24%, las resueltas fuera de término reportan 0%, mientras que las no resueltas marcaron un 76%.

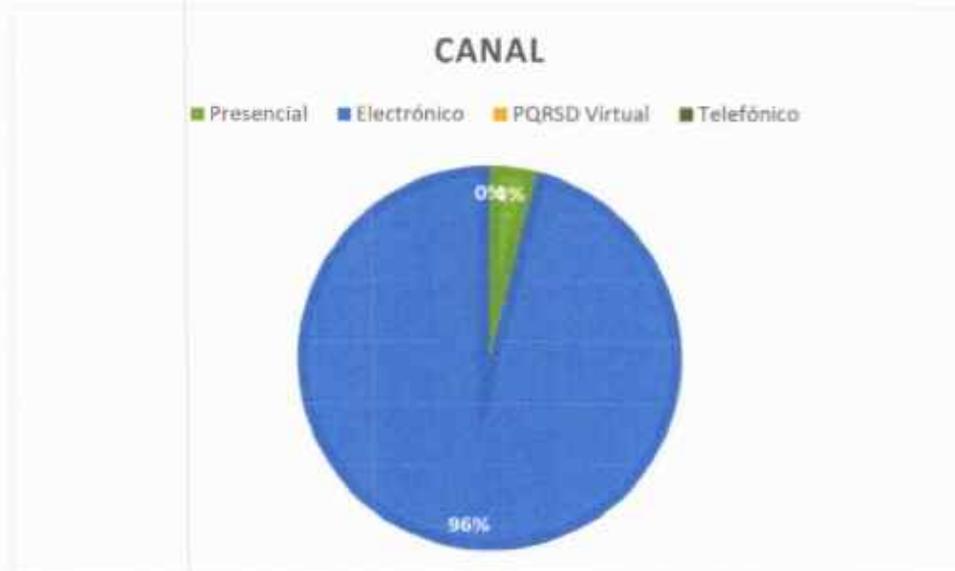


### CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	1
Electrónico	24
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0

El 96% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 4% se recibieron de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de febrero 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 febrero de 2022, donde se recibieron 25 tipos de peticiones y las cuales se les dio respuesta oportuna a menos de la mitad.

Por lo cual se solicita a las áreas encargadas tener mayor responsabilidad sobre la respuesta y cierre de las peticiones que son cargadas en el sistema ORFEO.

Por otra parte, se ha venido realizando un seguimiento por parte de requerimientos tecnológicos para identificar si existen fallas en el software, fallas técnicas o fallas humanas; se espera que, para el informe del mes de marzo se pueda dar un diagnóstico sobre este tema.