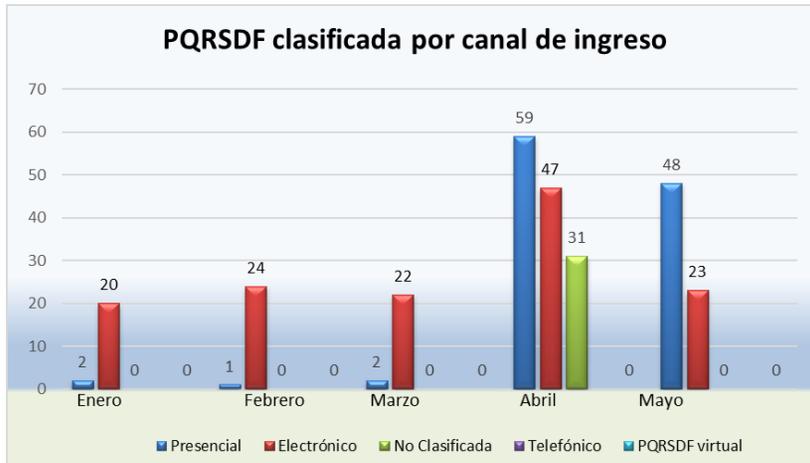


## RESUMEN INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD I SEMESTRE DE 2022 (ENERO A MAYO)

En el primer semestre de la vigencia 2022, (enero a mayo) se recibieron 278 peticiones y 1 queja, donde el 39.07% de las peticiones fueron de interés particular y el mes en el que más se recibieron peticiones fue en el mes de abril.



En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2021, el incremento fue del 30% en razón a que las PQRSD reportadas en el primer semestre de la vigencia 2021 fue de 197 peticiones recibidas.



TIPO	Número	%
Derechos de Petición	22	7,89%
Peticiones de Interés Particular	109	39,07%
Peticiones de documentos y de información.	31	11,11%
Petición formulación de consultas	9	3,23%
Quejas	1	0,36%
Notificaciones	6	2,15%
No definidas	29	10,39%
Cancelacion de hipotecas	17	6,09%
Comunicaciones	55	19,71%
<b>Total</b>	<b>279</b>	<b>100%</b>
Fuente: Informes presentados por la Profesional de Comunicaciones		

De acuerdo a la clasificación de recepción de las peticiones se establece que el canal más utilizado en el semestre por los clientes y comunidad en general es el electrónico con el 49% de las peticiones.

NIT 834.000.764 – 4

**Recomendaciones:**

1. Hacer seguimiento diario por parte de la Profesional de Comunicaciones a la correspondencia radicada y enviar las respectivas alertas indicando el número de días faltantes a los usuarios y/o dependencias con el fin de evitar el vencimiento de los plazos.
2. Es necesario que el Profesional de Requerimientos Tecnológicos y el Técnico Operativo de Soporte Tecnológico se apersonen del proceso y sea el SOPORTE para todo el Instituto del Sistema Gestión Documental ORFEO.
3. Se debe radicar por ORFEO, tanto la correspondencia externa como interna del Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR.
4. Fortalecer la interacción de los procesos de gestión documental, requerimientos y comunicaciones, con la contribución de operatividad de las líneas de defensa (primera y segunda).

Original Firmado.

**MIRYAN VELASQUEZ FRANCO**

Asesora Control Interno