

Fecha: 29-6/20 Hora: 5:59 pm  
No. Recibido: Dacy D

*[Handwritten signatures]*

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

*[Handwritten signature]*

**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 mayo 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

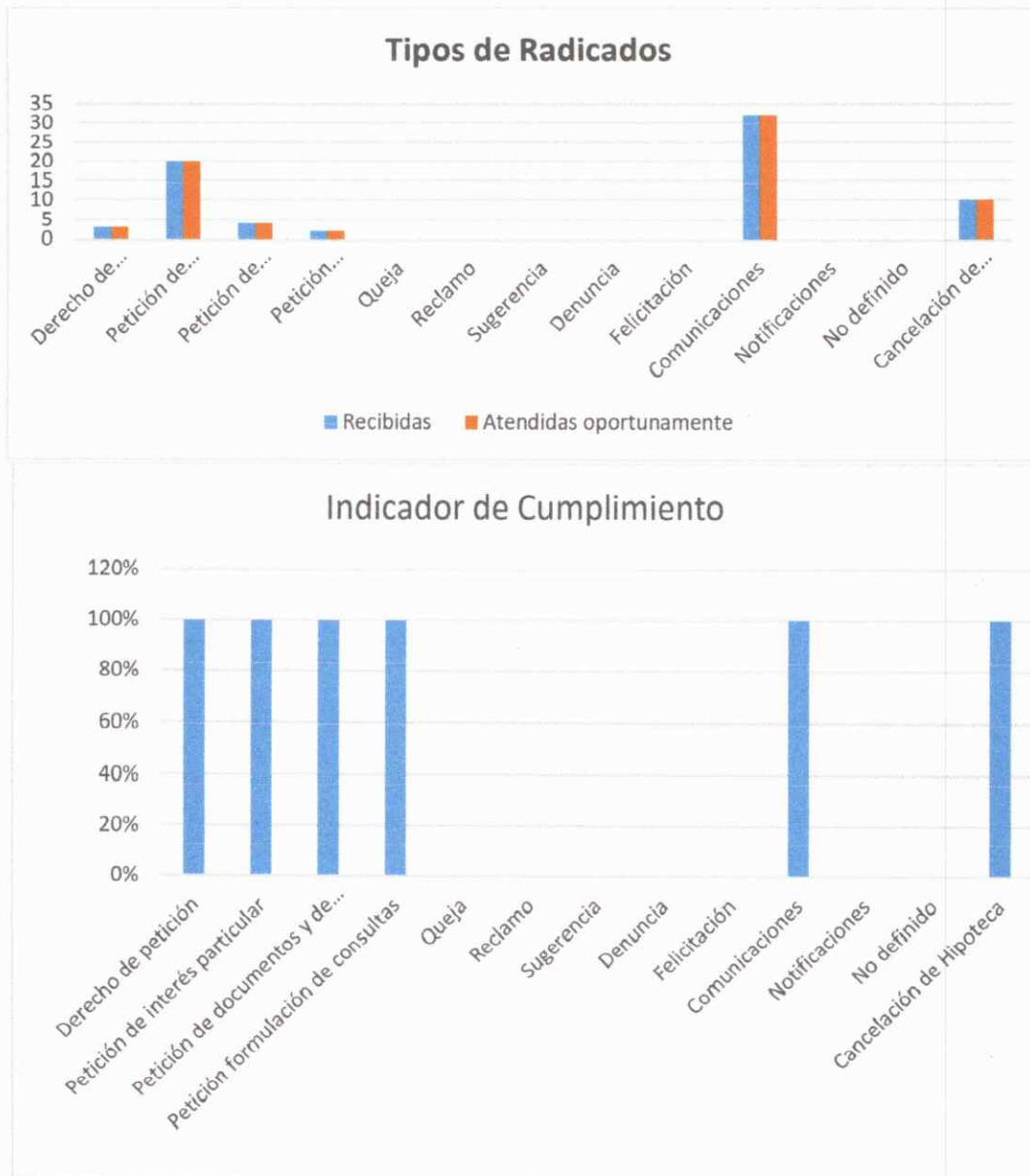
Durante el abril se recibieron 71 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

<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	3	3	100%
Petición de interés particular	20	20	100%
Petición de documentos y de información	4	4	100%
Petición formulación de consultas	2	2	100%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%
Comunicaciones	32	32	100%
Notificaciones	0	0	0%
No Definido	0	0	0%
Cancelación de Hipoteca	10	10	100%

De un total de 71 PQRSD radicadas contáctanos durante mayo, se identificaron 3 derechos de petición, 20 solicitudes de peticiones de interés particular, 4 peticiones de documentos y

de información, 2 peticiones formulación de consulta, 32 comunicaciones y 10 solicitudes de cancelación de hipoteca las cuales se respondieron en su totalidad.

### GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, logró alcanzar el 100% en todos de sus ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, se respondieron en termino cerrando el mes con un cumplimiento de respuesta de 100%.

### ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 22 de junio de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de mayo, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0%
Resueltos en término	40	56%
Resueltos fuera de término	31	44%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es 0%, las que se resolvieron en termino 56%, las resueltas fuera de término reportan 44%, mientras que las no resueltas marcaron un 0%.

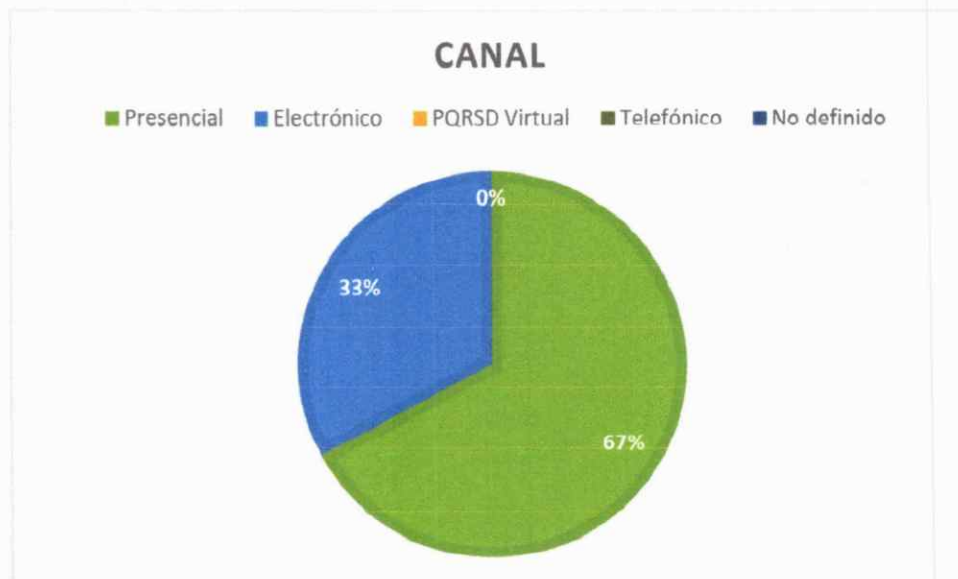


## CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	67%
Electrónico	33%
PQRSD Virtual	0%
Telefónico	0%
No definido	0%

El 67% de las comunicaciones fueron recibidas de manera presencial, mientras que por correo electrónico se registró un 33% los demás canales no se activaron este mes.





## **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 mayo de 2022, donde se recibieron 71 tipos de peticiones las cuales se les dio respuesta en su totalidad lo que indica que estamos subsanando el riesgo en cuanto a la respuesta oportuna.

Gracias a las acciones de mejora y el seguimiento que se le ha venido haciendo al sistema se han evidenciado mejoras sustanciales.

Sin embargo, se continúa solicitando de manera inmediata una capacitación a todo el personal de la entidad para hacer mejor uso del sistema y así manejar un solo idioma al respecto, pues ya se les compartió a todo el personal los manuales del Sistema de Gestión Documental – ORFEO,