



**INFORME**  
**SEGUIMIENTO A LAS PQRS**  
**INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR**  
**FEBRERO 2021**

**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 febrero 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:

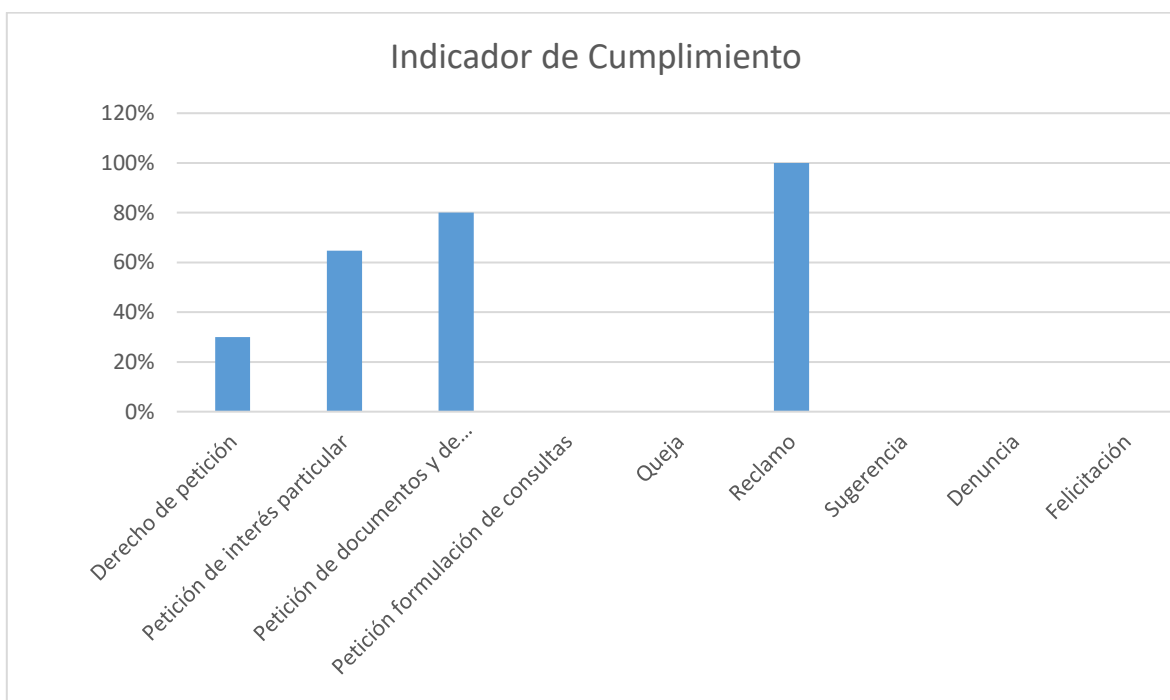
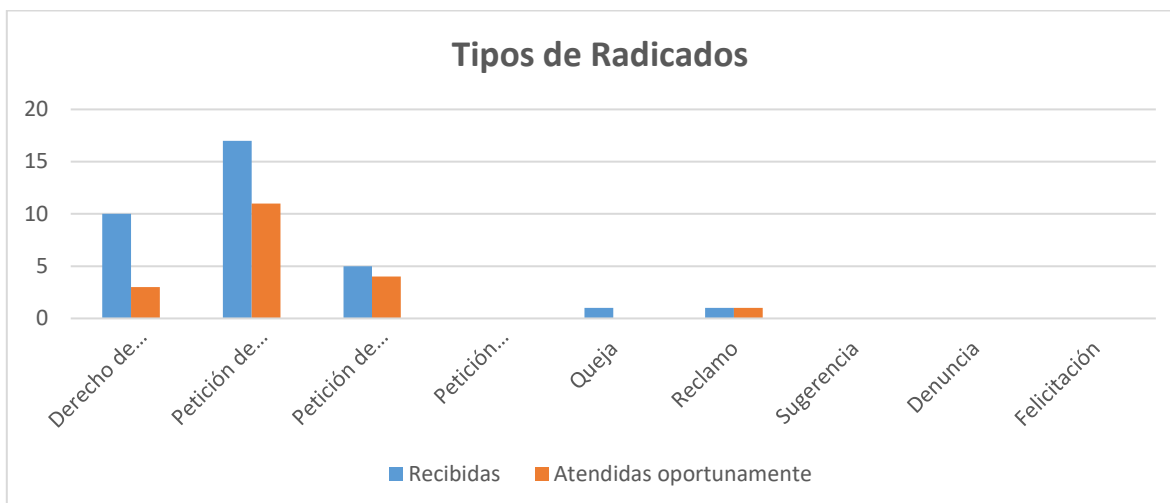
## ANÁLISIS DE DATOS

Durante el febrero se recibieron 34 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	10	3	30%
Petición de interés particular	17	11	65%
Petición de documentos y de información	5	4	80%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	1	0	0%
Reclamo	1	1	100%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 34 PQRSD radicadas durante febrero, se identificaron 10 derechos de petición, 17 peticiones de interés particular, 5 de petición de documentos, una queja y un reclamo.

## GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



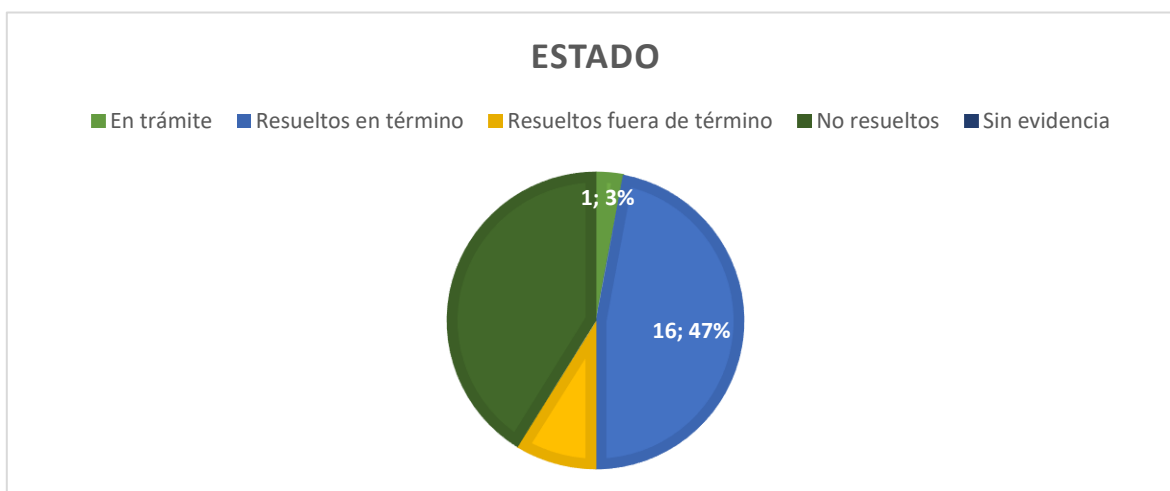
La gráfica evidencia de cumplimiento en término del 100% en los reclamos recibidos, las peticiones de documentos y de información, sumaron un 80%, mientras que las peticiones de interés particular, responden al 65% de la respuesta en cumplimiento; por otra parte los derechos de petición no superaron el 30% dejando el 70% sin respuesta oportuna.

## ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 4 de marzo de 2021 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	1	3%
Resueltos en término	16	41%
Resueltos fuera de término	3	9%
No resueltos	14	41%
Sin evidencia	0	0%

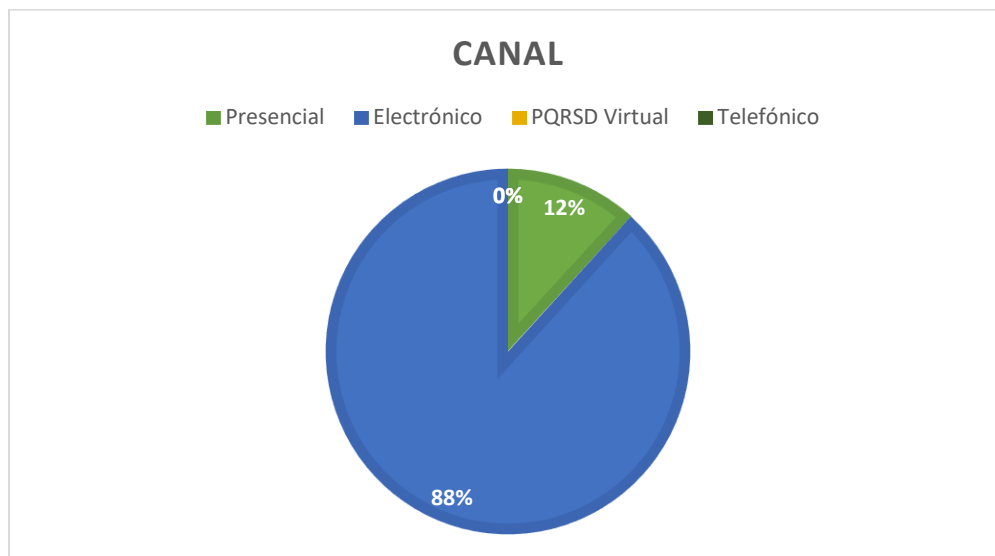
El 41% de las PQRSD se resolvieron en término, mientras que el 9% se resolvieron, pero fuera de termino, el 41% de las solicitudes radicadas no han sido resueltas y el 3% de las PQRSD radicadas están en trámite y aún le queda tiempo para responder.



### 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	4
Electrónico	30
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 88% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras el 12% se recepcionó de manera presencial, durante el mes de febrero no se recibieron PQRSD por medio virtual o por otro medio.

## **ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES**

El presente informe se presenta teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO, con fecha 4 de marzo de 2021.

Es válido decir que hemos mejorado sustancialmente el cierre de las PQRSD, teniendo en cuenta estrategias que se han detallado desde el comité directivo, sin embargo, la recomendación es reiterativa al decir que las peticiones que se registran deben ser cerradas una vez se respondan, además se debe tener en la cuenta los días para responder dichas solicitudes, pues de cumplir con los plazos establecidos estaríamos mejorando la calidad de atención al cliente.

Una recomendación adicional se hace con respecto a los datos arrojados, ya que es muy difícil hacer seguimiento a las peticiones que llegan finalizando el mes y en el siguiente no sabemos si se respondieron y si se hizo de manera oportuna o no. Esta petición de actualización y capacitación se hace a la subgerencia administrativa para que los profesionales de comunicaciones y sistemas sean capacitados en estos temas relacionados con el sistema ORFEO.

En conclusión, hemos mejorado en el uso del sistema ORFEO, gracias al apoyo por parte del área de Sistemas, y el compromiso de las áreas encargadas de respuesta y cierre de las PQRSD, sin embargo, continuamos en la aceptación y comprensión del sistema.