



**INFORME**  
**SEGUIMIENTO A LAS PQRS**  
**INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR**  
**MARZO 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 marzo 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:

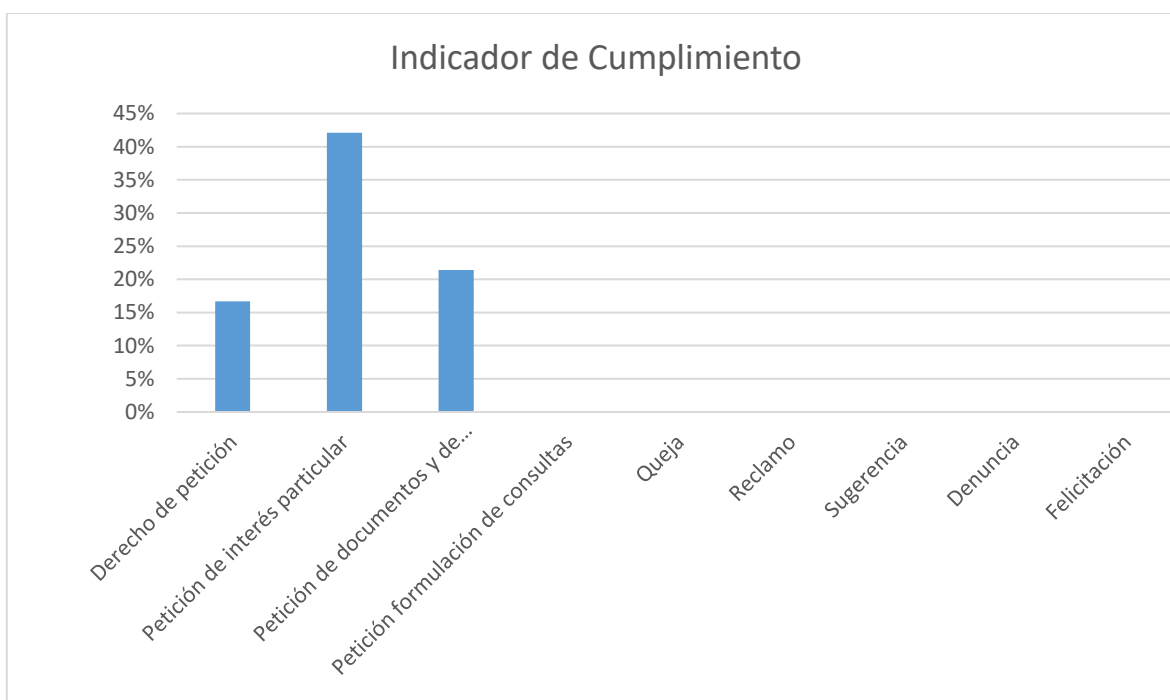
## ANÁLISIS DE DATOS

Durante el marzo se recibieron 41 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	6	1	17%
Petición de interés particular	19	8	42%
Petición de documentos y de información	14	3	21%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	1	0	0%
Reclamo	1	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 41 PQRSD radicadas durante marzo, se identificaron 6 derechos de petición, 19 peticiones de interés particular, 14 de petición de documentos, una queja y un reclamo.

## GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



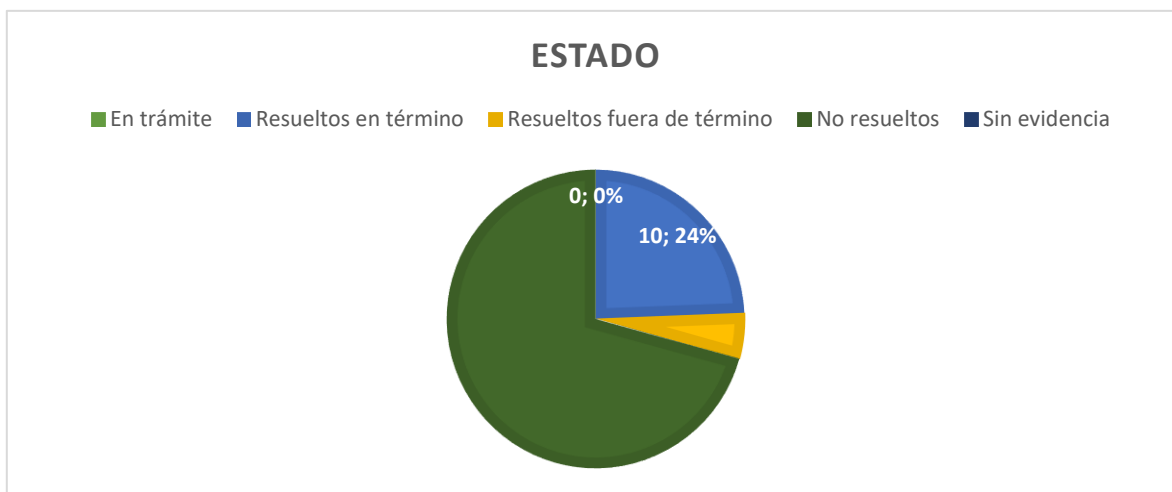
La gráfica evidencia de cumplimiento en término vemos que ninguno de los ítems alcanza el 50% por lo que la preocupación reaparece al notar que las peticiones que llegan al instituto no están siendo respondidas oportunamente. Los derechos de petición con un 17%, las peticiones de interés particular con un 42% y las peticiones de documentos con el 21%.

### ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 12 de abril de 2021 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0%
Resueltos en término	10	24%
Resueltos fuera de término	2	5%
No resueltos	29	71%
Sin evidencia	0	0%

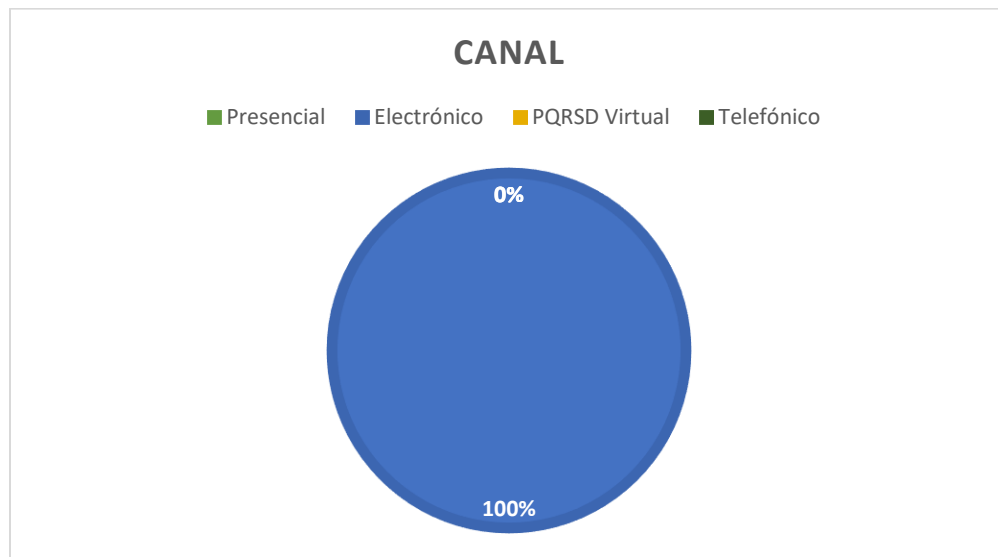
El 41% de las PQRSD se resolvieron en término el 24%, fuera de termino el 5%, las solicitudes radicadas que aún no han sido resueltas el 71%.



### 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	0
Electrónico	41
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 100% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, los demás canales no fueron usados durante el mes de marzo 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, con fecha 12 de abril de 2021.

El mes pasado se evidenció gran avance en la respuesta de las peticiones recepcionadas, sin embargo, este mes el comportamiento fue otro, al tener un gran porcentaje sin responder y fuera de termino, por lo que se hace un llamado especial a las áreas encargadas para que las respuestas de las PQRSD que se haga dentro de los términos establecidos, además de los cierres dentro del sistema ORFEO, que es el que nos arroja las estadísticas expuestas en este informe.

De igual manera se reitera la petición por parte del área de comunicaciones, ser capacitados en conjunto con el área de sistemas, sobre el seguimiento a las PQRSD que llegan finalizando el mes, para poder hacer seguimiento a estas, de las cuales se pierde el rastro.