

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

Elaboró: Karen Yhajaira Quintero Ardila
Profesional Universitario del Proceso de Comunicación y de Atención al Cliente
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 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:

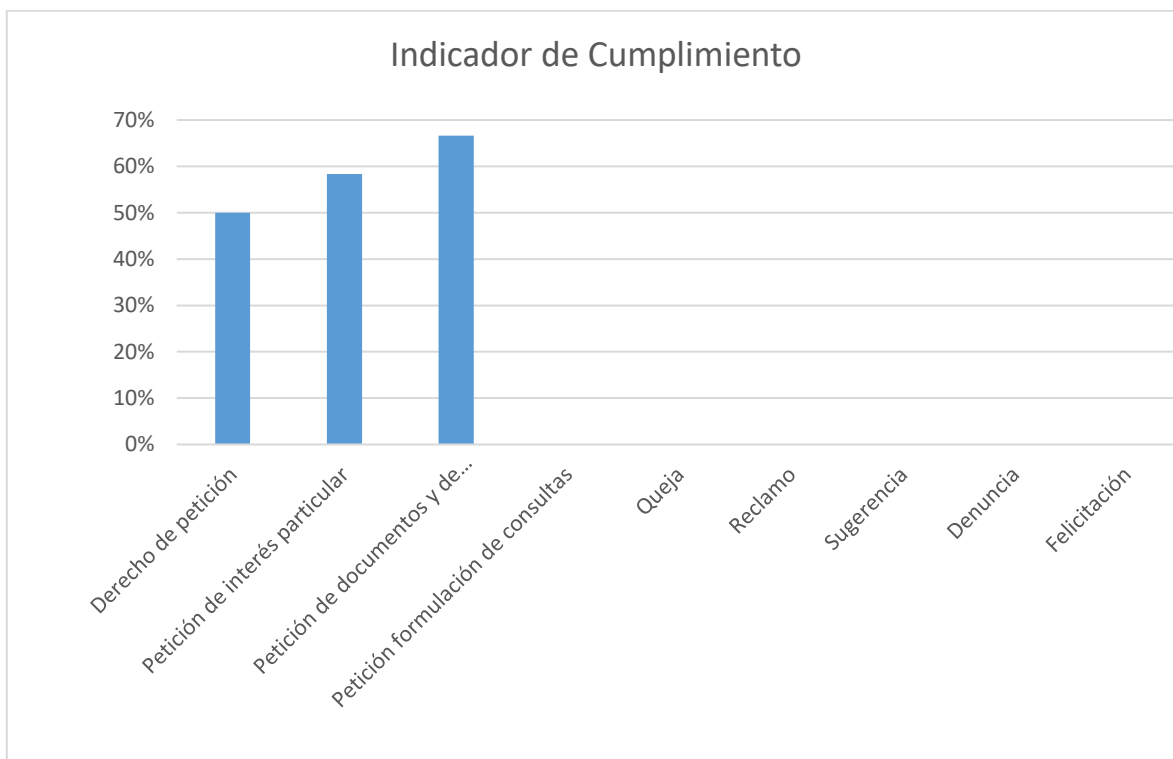
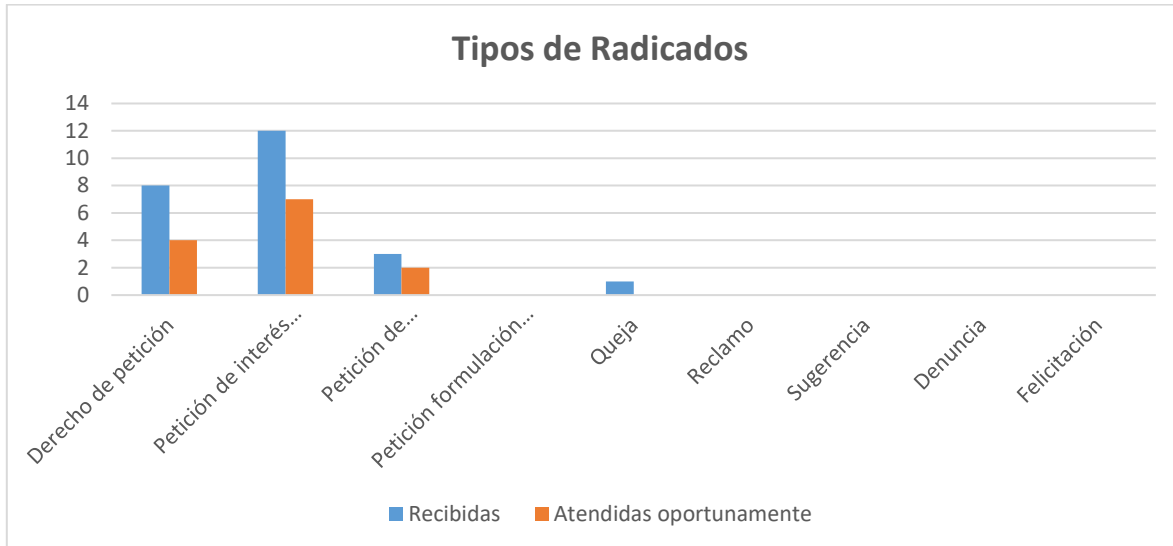
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el mayo se recibieron 24 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	8	4	50%
Petición de interés particular	12	7	58%
Petición de documentos y de información	3	2	67%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	1	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 24 PQRSD radicadas durante mayo, se identificaron 8 derechos de petición, 12 peticiones de interés particular, 3 de petición de documentos y una queja.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



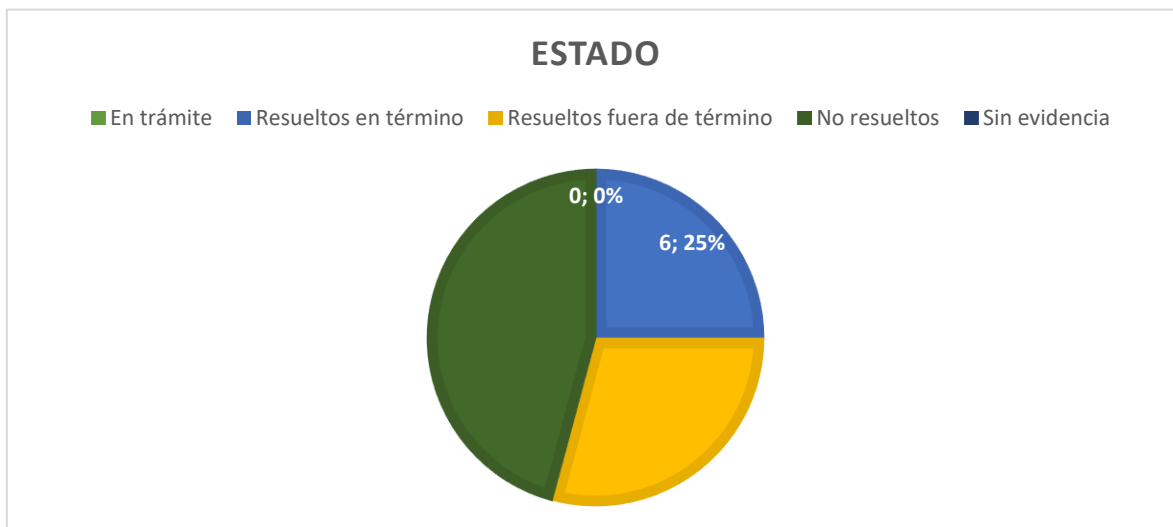
En la gráfica de cumplimiento en término se hace evidente que hemos mejorado en cuanto a la agilidad de las respuestas, en este caso, pudimos alcanzar el 67%, mejorando la oportunidad de respuesta, sin embargo, los otros indicadores, aún les hace falta alcanzar más porcentaje de cumplimiento, pues el derecho de petición tiene el 50% y las peticiones de interés particular llegan al 58%.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 28 de junio 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	6	25%
Resueltos fuera de término	7	29%
No resueltos	11	46%
Sin evidencia	0	0%

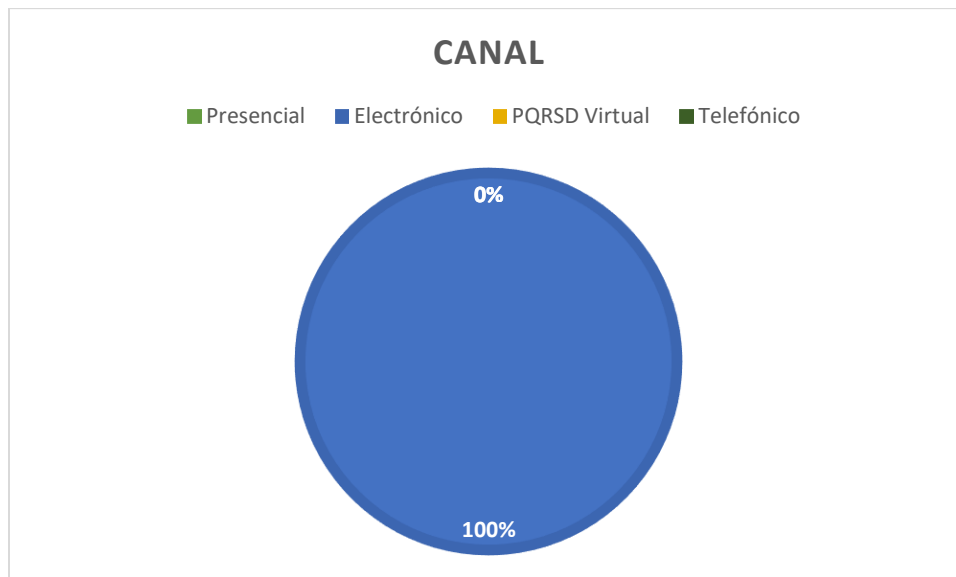
El 25% de las PQRSD se resolvieron en término, el 29% fuera de termino, el 46% las solicitudes radicadas no fueron resueltas, no se evidencian peticiones en trámite o sin evidencia.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	0
Electrónico	24
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 mayo 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 mayo de 2021.

Con gran preocupación debo decir que nuevamente estamos presentando demoras en las respuestas de cada petición allegada al Instituto, nuevamente hago un llamado a las áreas encargadas para que realicen los sierras de las peticiones de manera ordenada y oportuna, pues de no hacerlo, este informe no está evidenciando la veracidad de la situación ocurrida con respecto a las peticiones que se responden al interior de la entidad.

Así mismo reitero 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, de igual manera me permito solicitar que desde la alta gerencia se deleguen responsabilidades claras sobre la clasificación y respuesta de las peticiones y cierre de las mismas.