

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
SEPTIEMBRE 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 septiembre 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:

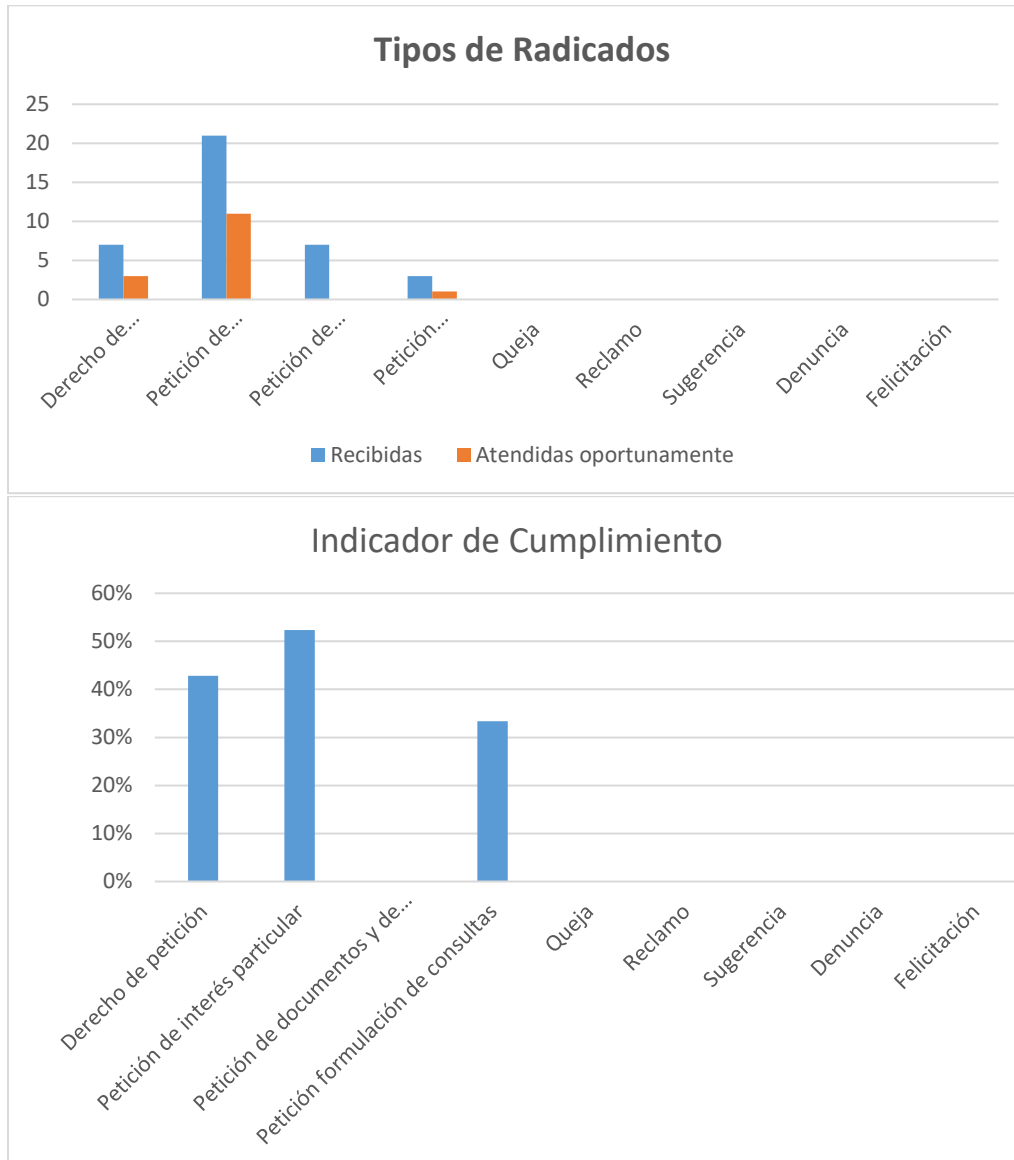
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el septiembre se recibieron 38 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	7	3	43%
Petición de interés particular	21	11	52%
Petición de documentos y de información	7	0	0%
Petición formulación de consultas	3	1	33%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 38 PQRSD radicadas durante septiembre, se identificaron 7 derechos de petición, 21 peticiones de interés particular, 7 peticiones de documentos y de información y 3 peticiones formulación de consultas.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



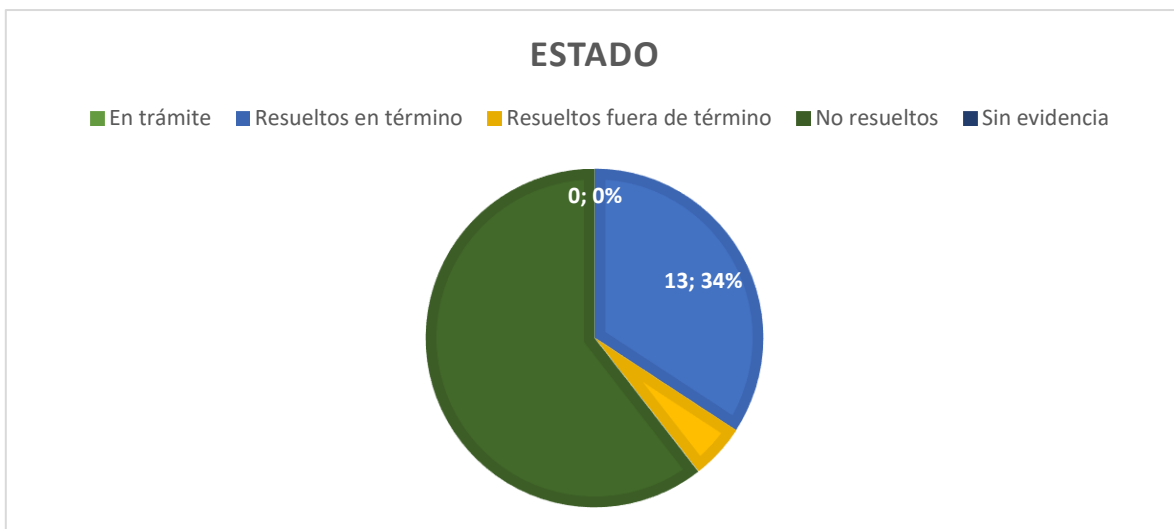
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, no superó el 52% en uno de sus ítems, mientras que derecho de petición y petición de formulación de consultas registran 43 y 33 en la contestación de las PQRSD del Instituto, sin embargo, el ítem de petición de documentos y de información en cumplimiento registró un 0%.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 16 de octubre de 2021 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de septiembre, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0%
Resueltos en término	13	34%
Resueltos fuera de término	2	5%
No resueltos	23	61%
Sin evidencia	0	0%

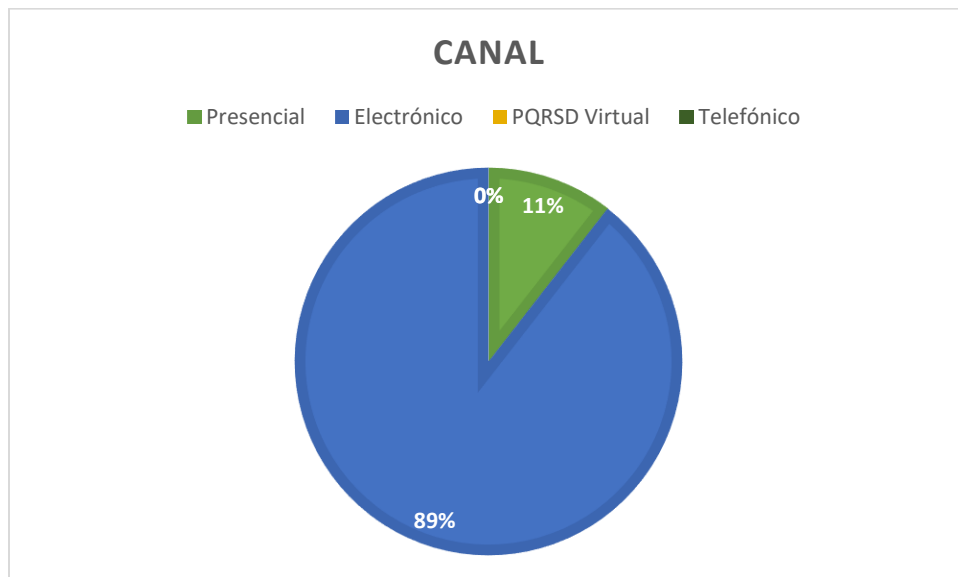
El estado de las PQRSD en trámite es 0%, las que se resolvieron en termino, alcanzan el 34%, las resueltas fuera de termino llegan al 5%, mientras que las no resueltas marcaron un 61%.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	4
Electrónico	34
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 89% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 11% se recibieron de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de agosto 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 septiembre de 2021.

Durante la presente vigencia se ha solicitado el consolidado que arroja el sistema ORFEO, luego de 10 o más días de terminado el mes al cual se le hará el informe, por lo que las peticiones deberían estar en su mayoría contestadas, sin embargo, a pesar de los constantes seguimientos al proceso, aún no se alcanza más del 50% de contestación en termino y el indicador de cumplimiento continúa siendo poco oportuno.

Cabe resaltar que gracias a las constantes reuniones de seguimiento y control que se le ha venido haciendo al proceso, hasta el momento no se ha evidenciado falta de respuesta a alguna petición, sin embargo, no se tiene certeza de lo anterior, por lo que desde el área de Prensa y Comunicaciones la recomendación sigue siendo la misma, al solicitar el apoyo de un programador que ajuste el software a las necesidades del Instituto, de igual manera se solicita la verificación en cuanto a la generación del consolidado, pues no está siendo del todo apoyado a la realidad.