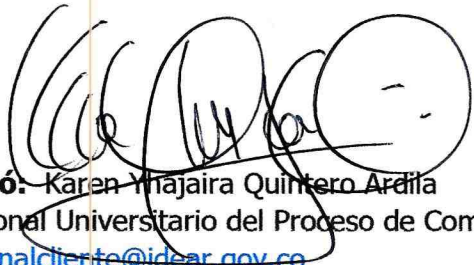


Vo Bo
05:45 PM
17-03-22
Duy
05:45 PM

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


Elaboró: Karen Yrajaira 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 marzo 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:

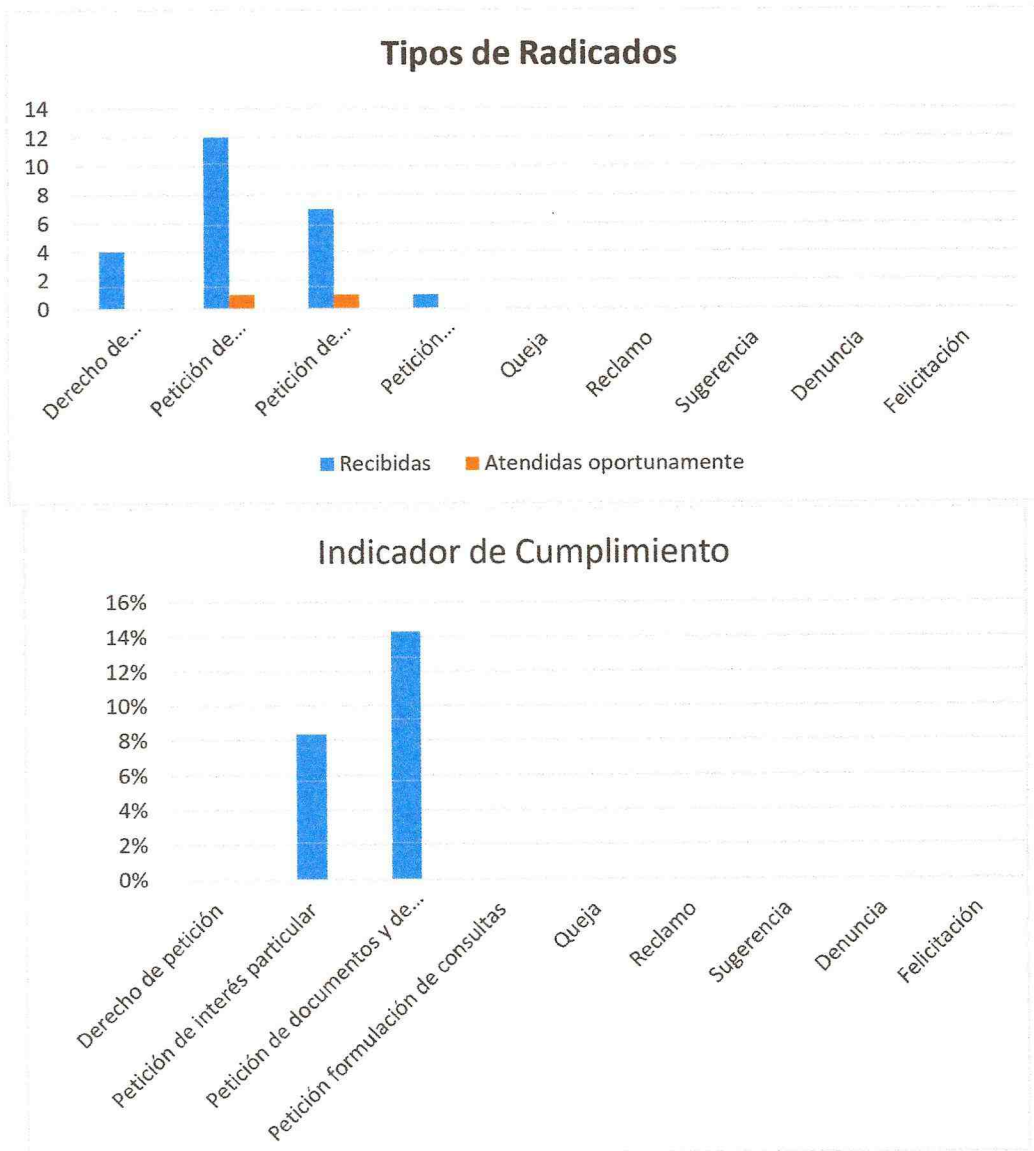
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el marzo 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	4	0	0%
Petición de interés particular	12	1	8%
Petición de documentos y de información	7	1	14%
Petición formulación de consultas	1	0	0%
Queja	0	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 marzo, se identificaron 4 derechos de petición, 12 peticiones de interés particular, 7 peticiones de documentos y de información, más 1 petición formulación de consulta.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, solo alcanzó el 14% en uno de sus ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, no alcanzaron a superar el 8% de las respuestas.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 26 de abril de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de enero, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	16	67%
Resueltos en término	2	8%
Resueltos fuera de término	0	0%
No resueltos	6	25%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es 67%, las que se resolvieron en termino 8%, las resueltas fuera de término reportan 0%, mientras que las no resueltas marcaron un 25%.

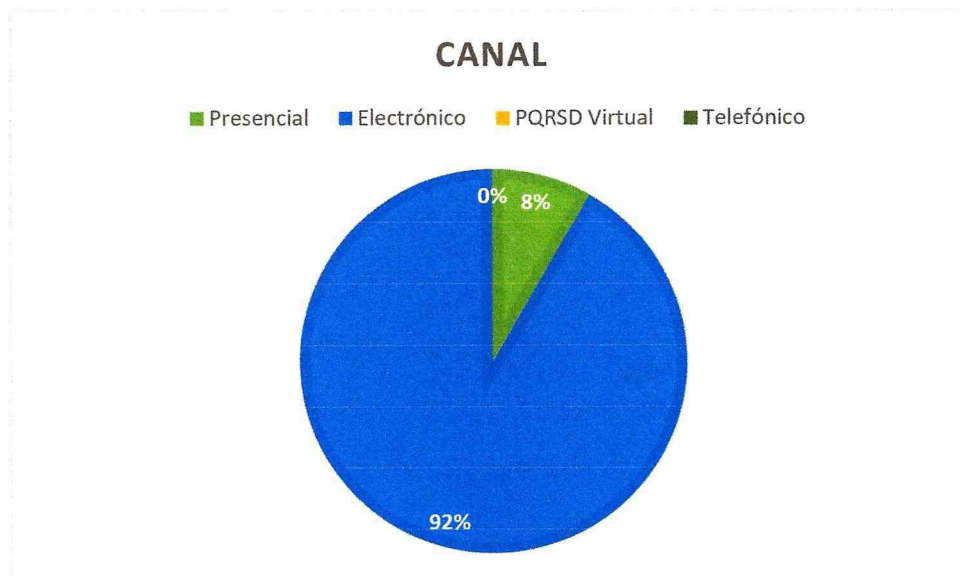


CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	2
Electrónico	22
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0

El 92% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 8% se recibieron de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de febrero 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 marzo de 2022, donde se recibieron 24 tipos de peticiones a las cuales no se le dio respuesta oportuna a la gran mayoría.

Por lo cual se solicita a las áreas encargadas tener mayor responsabilidad sobre la respuesta y cierre de las peticiones que son cargadas en el sistema ORFEO, pues esto representa una alerta de riesgo en cuanto a la contestación de las PQRSD que están llegando al Instituto.

Por otra parte, me permito informar que el proceso de recepción y radicado no se está llevando a cabo de manera correcta, por lo que solicito un espacio con todo el personal para socializar el proceso y que este se lleve a cabo de la misma manera en todas las áreas.

Igualmente propongo se evalué en comité directivo la viabilidad, uso y correcto procedimiento de ORFEO, ya que según las evidencias que demuestra el sistema esta generando un alto índice de riesgo para la entidad.