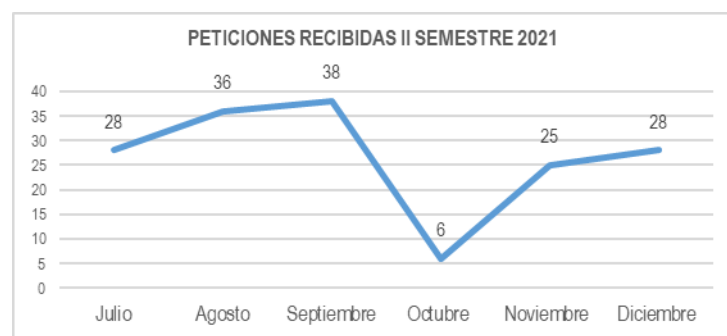


## RESUMEN INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD II SEMESTRE DE 2021

En el segundo semestre, en el período comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre 2021, y de acuerdo con los reportes mensuales generados desde el proceso de atención al cliente, se evidencia que se recibieron 154 peticiones, en el semestre no se recibieron sugerencias, ni quejas, con una reducción del 32.48 % respecto al primer semestre. Los resultados se muestran en la siguiente tabla:

TIPO	Número	%
Derechos de Petición	28	18.18%
Peticiones de Interés Particular	80	51.94%
Peticiones de documentos y de información.	23	14.93%
Petición formulación de consultas	23	14.93%
Quejas	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>100%</b>

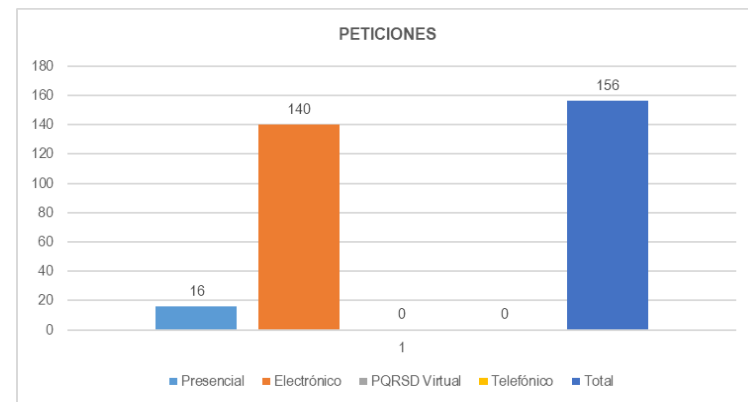


No de peticiones / canal	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Presencial	2	3	4	0	4	3	16
Electrónico	26	33	34	6	21	20	140
PQRSD Virtual	0	0	0	0	0	0	0
Telefónico	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>156</b>

Como se puede observar en el período evaluado no se recibieron pqrds virtual, ni telefónico y la tendencia continúa siendo el canal electrónico el más usado.

Gráficamente, se representa de la siguiente manera:

De acuerdo con la clasificación de recepción de las peticiones se establece que el canal más utilizado en el semestre por los clientes y comunidad en general es el electrónico en la medida que se recibió el 89.74% de las peticiones atendiendo a la virtualización de los procesos y trámites.



NIT 834.000.764 – 4

**Recomendaciones:**

1. Se debe para iniciar esta vigencia, plantear una estrategia efectiva para el seguimiento y gestión de las PQRSD.
2. Se debe determinar la instancia de recepción de dicho informe con el ánimo de realizar un efectivo análisis de información y toma de decisiones respecto a la operación de dicho proceso.
3. Reiterar a todo el personal que todas las peticiones que ingresan al Instituto deben tramitarse a través del software Orfeo, a su vez todas las comunicaciones de salida deben también ser registradas en el aplicativo, para lo cual, se debe realizar la capacitación del uso de dicho aplicativo, lo cual permitirá realizar la respectiva exigencia en el uso de la herramienta.

Atentamente,

ORIGINAL\_FIRMADO  
**NATALY PARALES PÉREZ**  
Jefe Oficina de Riesgos  
Asesora Control Interno (E)