

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
SEPTIEMBRE 2020 – DICIEMBRE 2020

Elaboró: Karen Yhajaira Quintero Ardila.
Profesional Universitario del Proceso de Comunicación y de Atención al Cliente
atencionalcliente@idear.gov.co
Revisó: Jorge Mario Rojas Rojas
Profesional Universitario de Planeación
planeación@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 2020, 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:

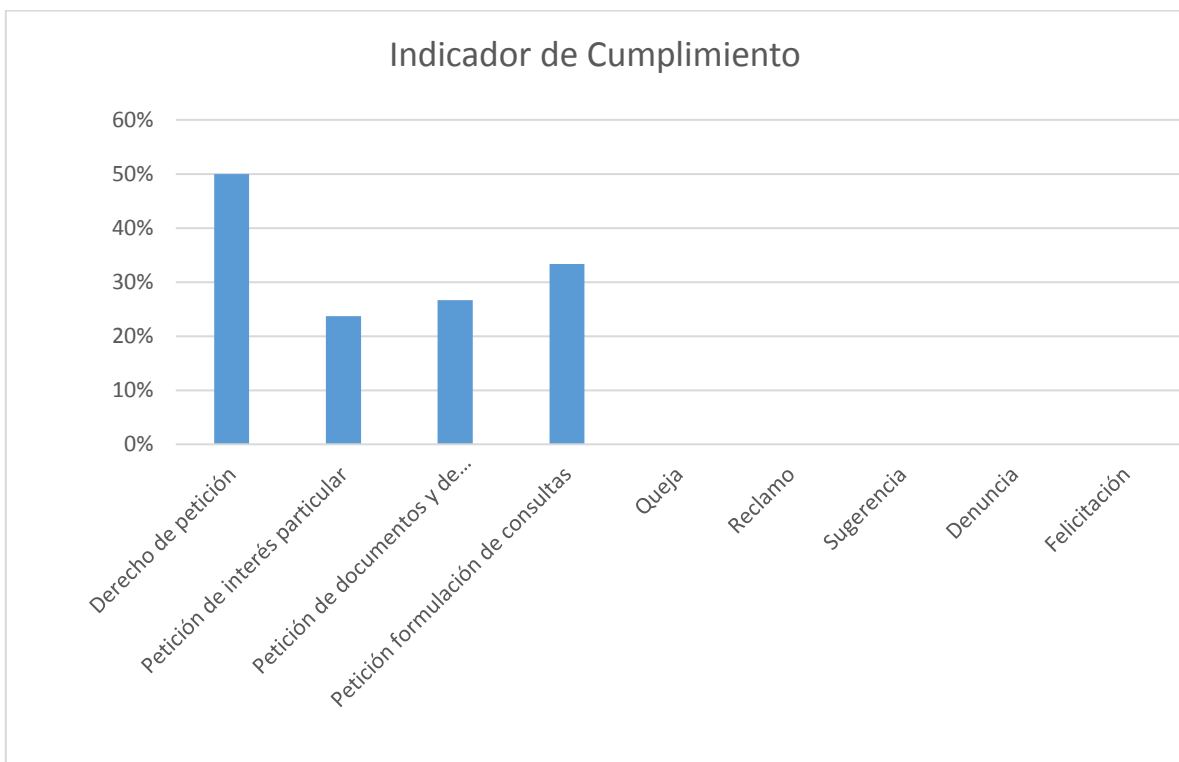
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el septiembre fueron recibidos 61 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	2	50%
Petición de interés particular	38	9	24%
Petición de documentos y de información	15	4	27%
Petición formulación de consultas	3	1	33%
Queja	1	0	0%
Reclamo	0	0	
Sugerencia	0	0	
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0

De un total de 61 PQRSD radicadas durante septiembre, se identificaron 4 derechos de petición, 38 peticiones de interés particular, 15 de petición de documentos y de información. 3 peticiones de formulación de consulta y 1 queja.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

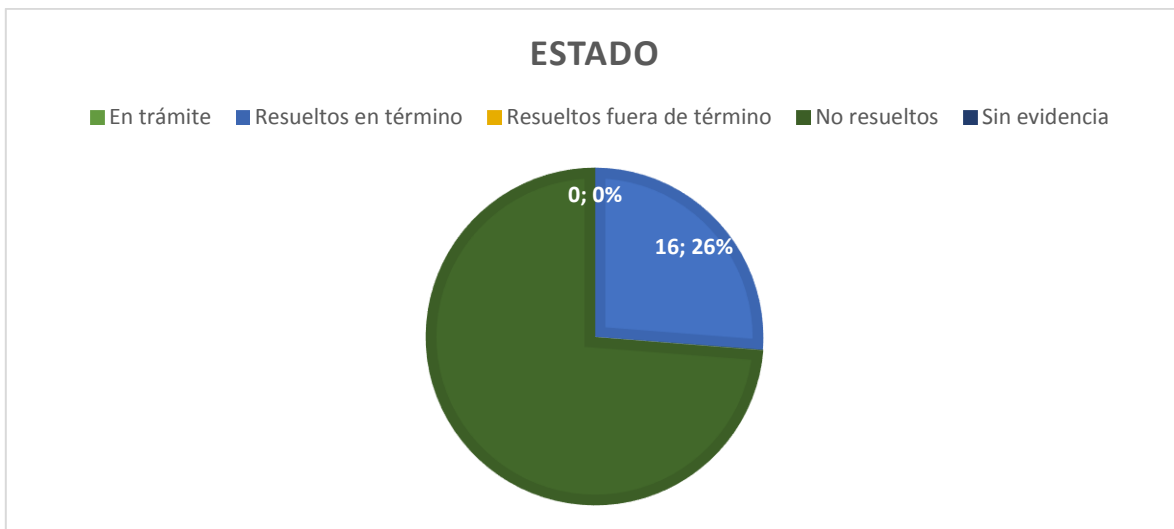


La gráfica es clara al mostrar que solo estamos llegando al 50% de cumplimiento de un solo radicado, al 33% de otro y los demás no superan el 27%. Lo que quiere decir que según el sistema ORFEO, no se le está dando respuesta a las peticiones de los clientes y/o usuarios del Idear.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 21 de octubre el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0
Resueltos en término	16	26%
Resueltos fuera de término	0	0
No resueltos	45	74%
Sin evidencia	0	0

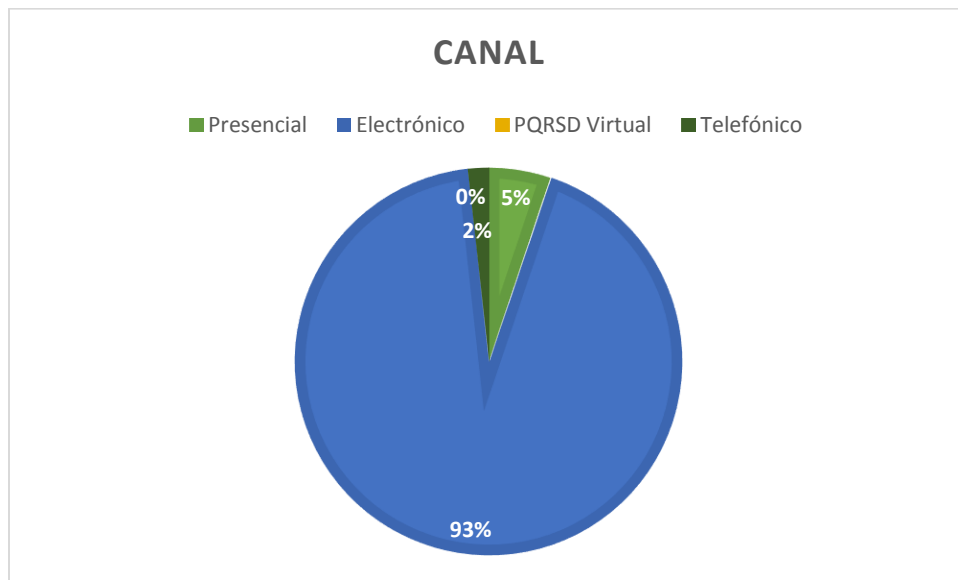


El 26% de las PQRSD se resolvieron en término y el 74% de las solicitudes radicadas no han sido resueltas.

CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	3
Electrónico	54
PQRSD Virtual	0
Telefónico	1



El 93% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, el 5% de manera presencial y el 2% a través del Fax (telefónico).

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

Cabe resaltar que este informe se presenta solo teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO, no se realizó la verificación manual de aquellas PQRSD que registran como no contestadas, pues seguramente estas ya se respondieron a los clientes, pero no se están cerrando en el sistema. Por lo cual se recomienda establecer de manera oficial que las PQRSD sean cerradas una vez sean resueltas, de lo contrario seguiremos obteniendo reportes fuera de la realidad.

Adicional a esto, es necesario establecer si el sistema está siendo eficiente o no para la recepción, respuesta y control de las PQRSD, ya que durante estos meses no ha sido posible tener un reporte aterrizado. Sin embargo, las mejoras por parte del área de Sistemas ya se vieron reflejadas, solo hace falta compromiso por parte de las áreas encargadas para lograr tener los datos correctos.

INFORME PQRSO OCTUBRE

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSO) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de octubre de 2020, 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

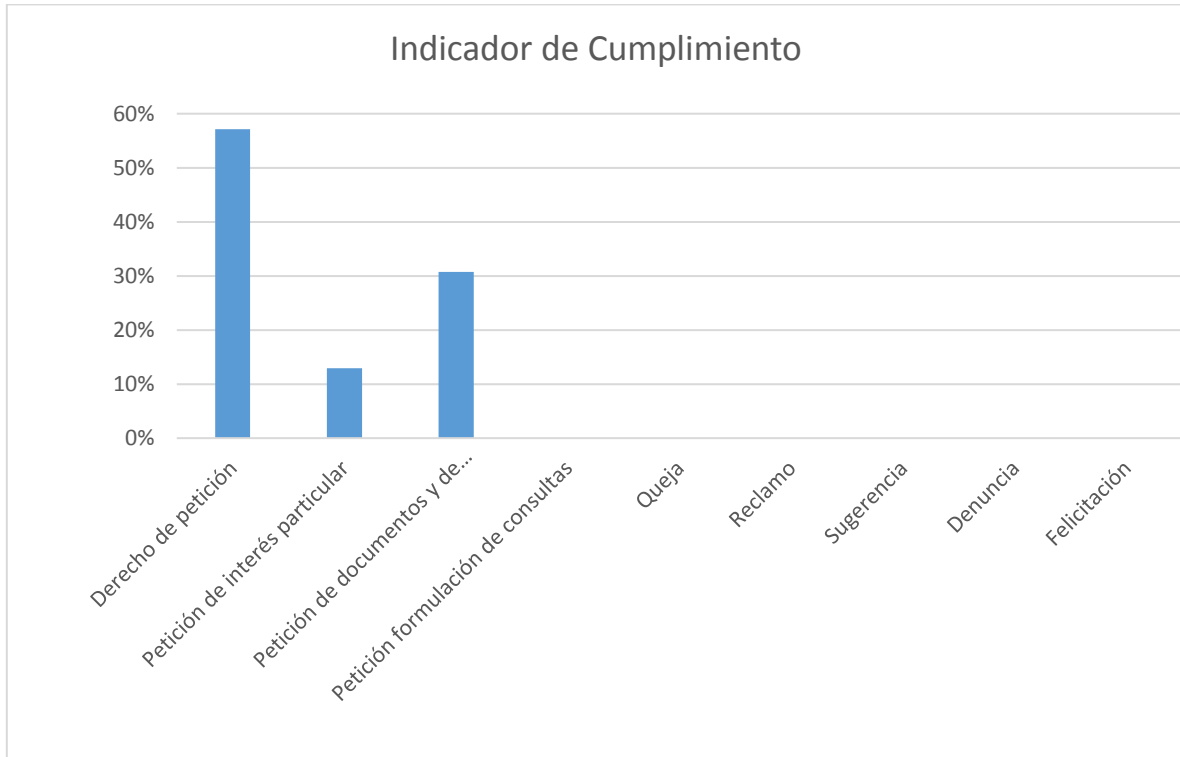
Durante el septiembre fueron recibidos 51 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiónes Atendidas O./ Peticiónes recibidas*100)
Derechos de petición	7	4	57%
Petición de interés particular	31	4	13%
Petición de documentos y de información	13	4	31%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	1	0	0%
Reclamo	0	0	
Sugerencia	0	0	
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0

De un total de 51 PQRSO radicadas durante octubre, se identificaron 7 derechos de petición, 31 peticiones de interés particular y 13 de petición de documentos y de información.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO





La gráfica es clara al mostrar que no estamos llegando a más del 57% de cumplimiento de un solo radicado, al 31% de otro y los demás no superan el 13%. Lo que quiere decir que según el sistema ORFEO, no se le está dando respuesta a las peticiones de los clientes y/o usuarios del Idear.

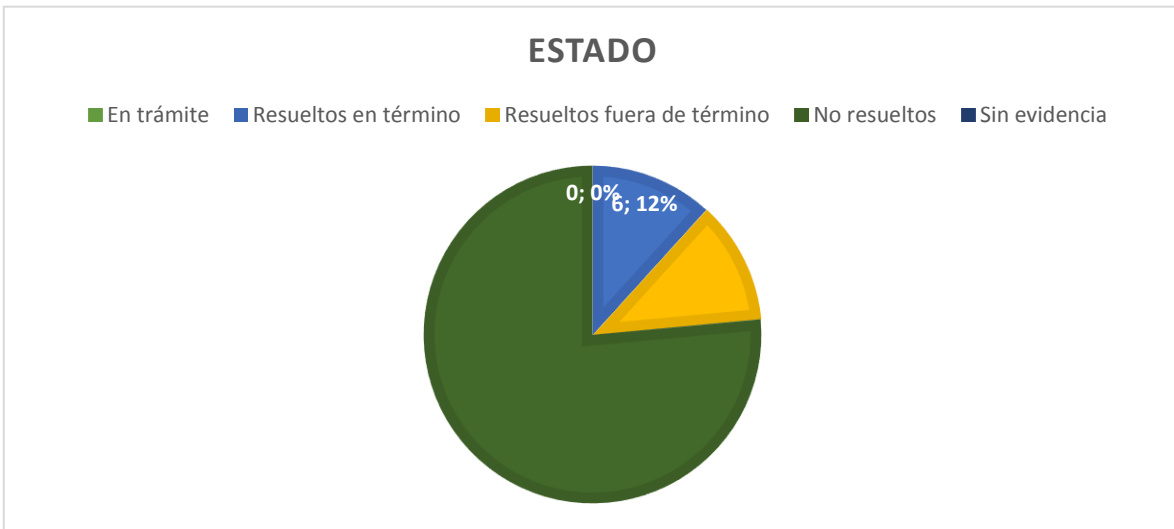
ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 12 de noviembre 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	12%
Resueltos fuera de término	6	12%
No resueltos	39	76%

Sin evidencia	0	0
---------------	---	---

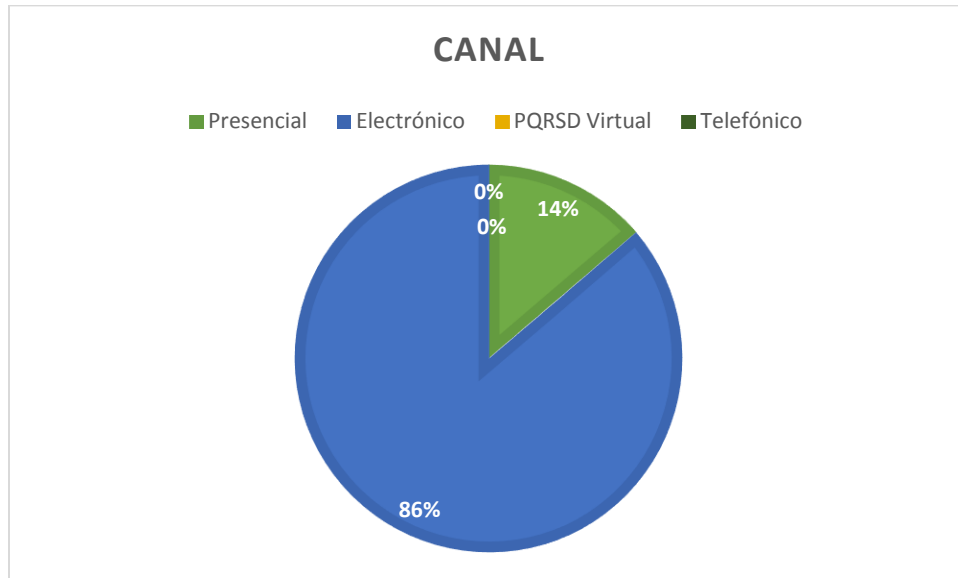
El 12% de las PQRSD se resolvieron en término y el 76% de las solicitudes radicadas no han sido resueltas y el otro 12% restante se resolvieron fuera de termino.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	7
Electrónico	44
PQRS Virtual	0
Telefónico	0



El 86% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico y el 14% de manera presencial, los demás canales de atención no se utilizaron durante el mes de octubre.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

El presente informe se presenta teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO, no se realizó la verificación manual de aquellas PQRSD que registran como no contestadas, pues seguramente muchas de estas ya se respondieron a los clientes, pero no se están cerrando en el sistema. Por lo que continua la mala práctica de cierre de las PQRSD, cual se reitera la recomendación de establecer de manera oficial que las PQRSD sean cerradas una vez sean resueltas, de lo contrario seguiremos obteniendo reportes fuera de la realidad.

Las mejoras del sistema ORFEO, aunque lentas, están siendo constantes gracias al apoyo por parte del área de Sistemas, solo hace falta compromiso por parte de las áreas encargadas para lograr tener los datos correctos

INFORME PQRSO NOVIEMBRE

INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSO) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear durante el mes de noviembre de 2020, 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:

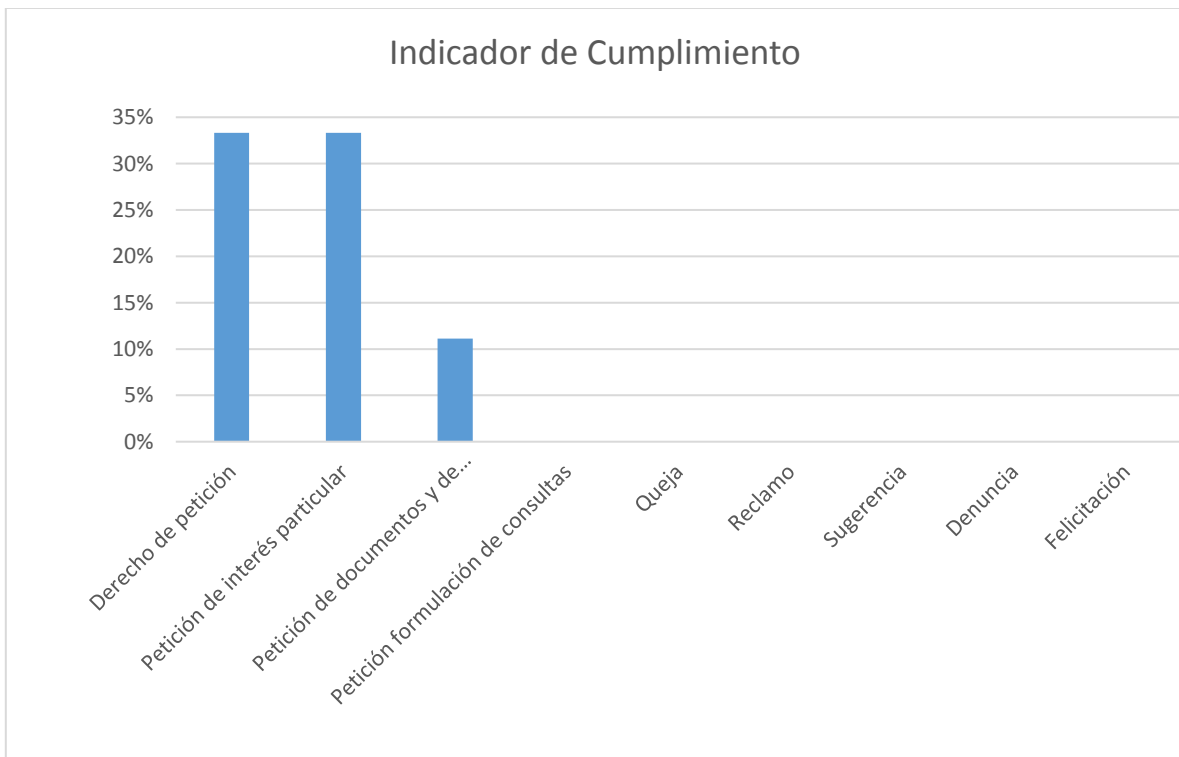
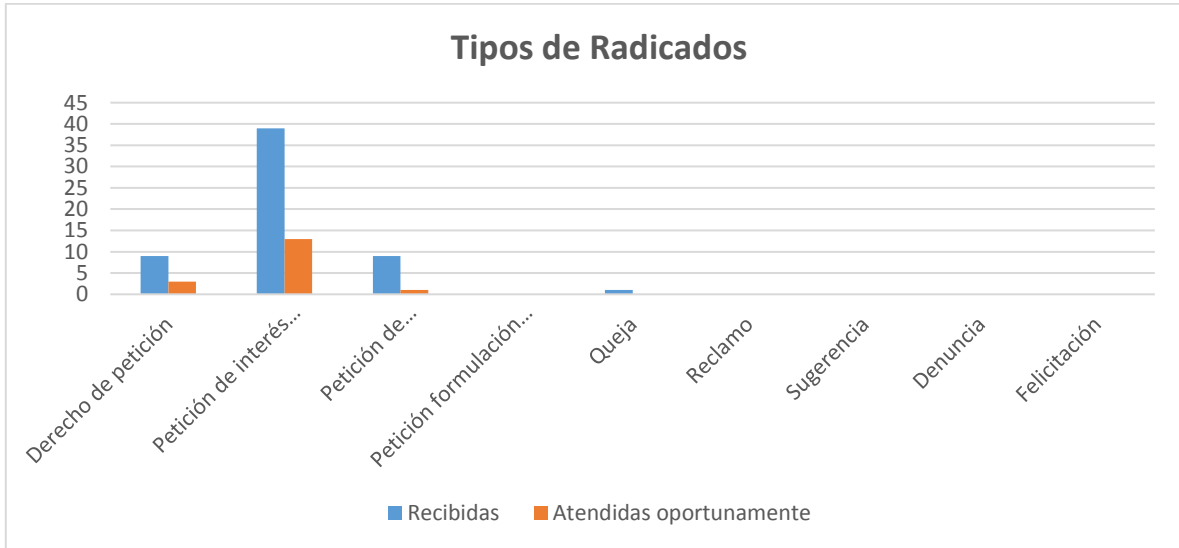
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el septiembre fueron recibidos 58 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	9	3	33%
Petición de interés particular	39	13	33%
Petición de documentos y de información	9	1	11%
Petición formulación de consultas	0	0	0%
Queja	1	0	%
Reclamo	0	0	%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 58 PQRSO radicadas durante noviembre, se identificaron 9 derechos de petición, 39 peticiones de interés particular, 9 de petición de documentos y de información y una queja.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



La gráfica para este mes nos muestra que en ningún ítem llegamos siquiera al 50% de cumplimiento en termino, si bien se respondieron más PQRSD durante noviembre, solo los identificados se les dio respuesta a tiempo.

ESTADO DE LAS PQRSD

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

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0
Resueltos en término	17	29%
Resueltos fuera de término	15	26%
No resueltos	26	45%
Sin evidencia	0	0

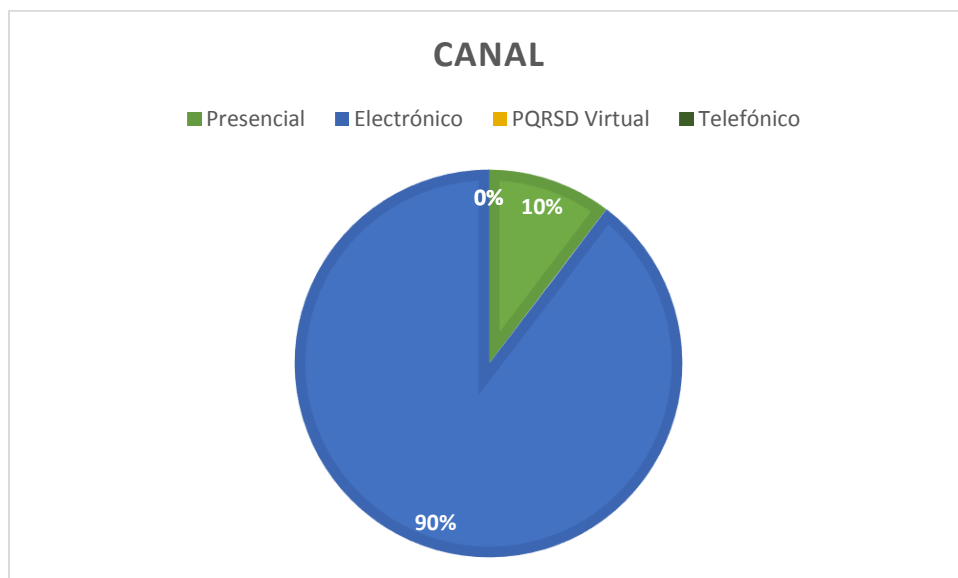
El 29% de las PQRSD se resolvieron en término, mientras que el 26% se resolvieron pero fuera de termino y el 45% de las solicitudes radicadas no han sido resueltas.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	6
Electrónico	52
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 90% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras el 10% se recepciónó de manera presencial, los demás canales de atención no se utilizaron durante el mes de noviembre.

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 16 de diciembre de 2020, no se realizó la verificación manual de aquellas PQRSD que registran como no contestadas, pues seguramente muchas de estas ya se respondieron a los clientes, pero no se están cerrando en el sistema. Por lo que continua la mala práctica de cierre de las PQRSD, cual se reitera la recomendación de establecer de manera oficial que las PQRSD sean cerradas una vez sean resueltas, de lo contrario seguiremos obteniendo reportes fuera de la realidad.

De igual forma se recomienda atender a la clasificación del presente informe a la hora de recibir y cargar las PQRSD allegadas, en la plataforma ORFEO, ya que de esta manera se mide la efectividad del sistema.

Las mejoras del sistema ORFEO, aunque lentas, están siendo constantes gracias al apoyo por parte del área de Sistemas, solo hace falta compromiso por parte de las áreas encargadas de responder y cerrar cada petición, para lograr tener los datos correctos.

INFORME PQRSD DICIEMBRE

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 diciembre de 2020, 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:

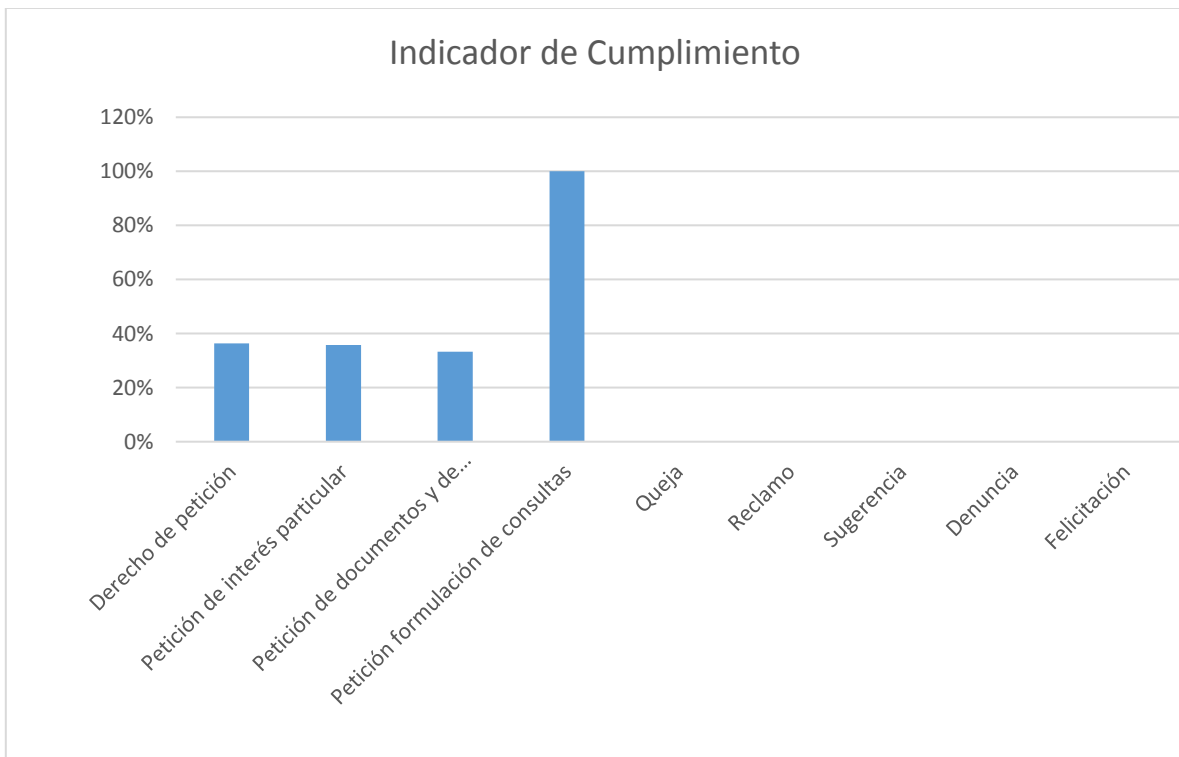
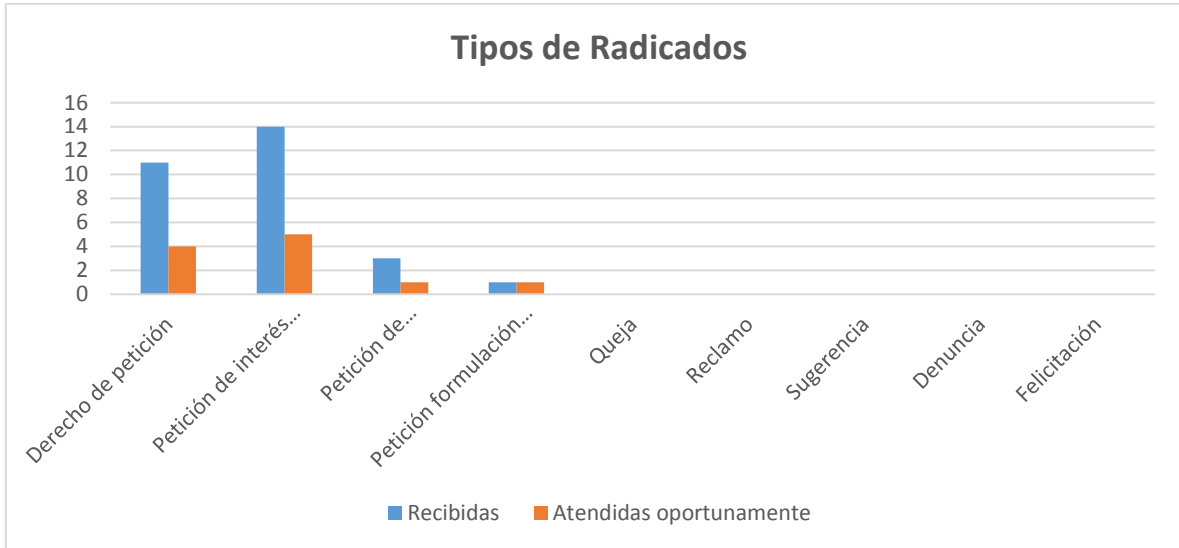
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el septiembre fueron recibidos 29 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiónes Atendidas O./ Peticiónes recibidas*100)
Derechos de petición	11	4	36%
Petición de interés particular	14	5	36%
Petición de documentos y de información	3	1	33%
Petición formulación de consultas	1	1	100%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 29 PQRSD radicadas durante diciembre, se identificaron 11 derechos de petición, 14 peticiones de interés particular, 3 de petición de documentos y una petición formulación de consultas.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



La gráfica evidencia de cumplimiento en término del 36% en los derechos de petición al igual que la petición de interés particular, por otro lado, el 33% de la petición de documentos y de información, mientras que la petición formulación de consulta, se respondieron en el 100% de respuesta oportuna. Es importante resaltar, si bien se respondieron más PQRSD durante diciembre, solo los identificados se les dio respuesta a tiempo.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 8 de enero 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	11	38%
Resueltos fuera de término	10	34%
No resueltos	8	28%
Sin evidencia	0	%

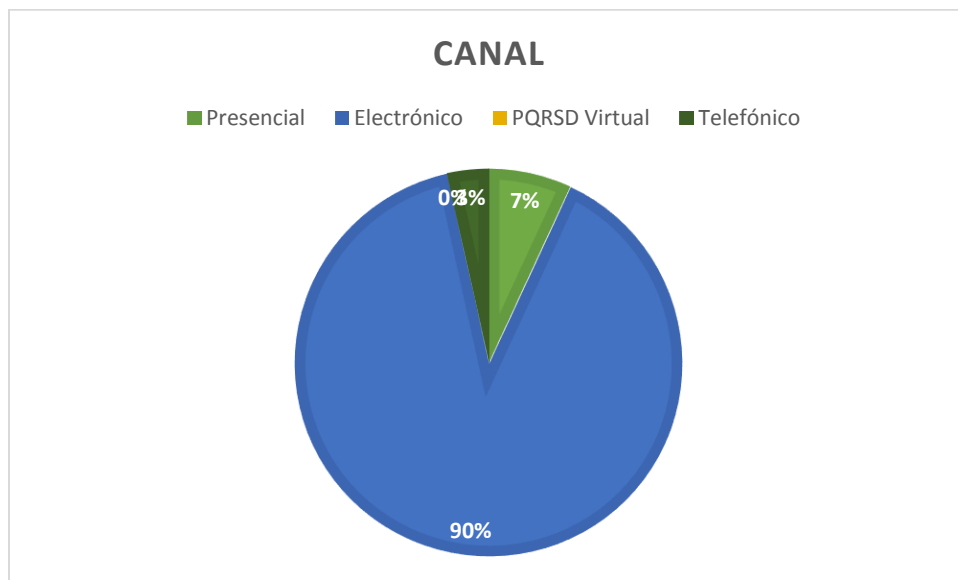
El 38% de las PQRSD se resolvieron en término, mientras que el 34% se resolvieron pero fuera de termino y el 28% de las solicitudes radicadas no han sido resueltas.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	2
Electrónico	26
PQRSD Virtual	0
Telefónico	1



El 90% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras el 7% se recepción de manera presencial y solo el 3% se radicaron por medio de fax, durante el mes de diciembre no se recibieron PQRSD por medio virtual.

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 8 de enero de 2021.

Es válido decir que hemos mejorado sustancialmente el cierre de las PQRSD, teniendo en cuenta el comportamiento del año 2020, sin embargo, la recomendación es reiterativa al decir que las peticiones que se registran deben ser cerradas una vez se respondan, además se debe tener en la cuenta los días para responder dichas solicitudes, pues de cumplir con los plazos establecidos estaríamos mejorando la calidad de atención al cliente.

Una recomendación adicional para iniciar la vigencia 2021, es tener en cuenta la clasificación en ORFEO, de acuerdo a como se está evaluando, para así medir realmente la efectividad de las respuestas y la cantidad de cada tipo de solicitud.

En conclusión, hemos mejorado en el uso del sistema ORFEO, gracias al apoyo por parte del área de Sistemas, y el compromiso de las áreas encargadas de respuesta y cierre de las PQRSD.