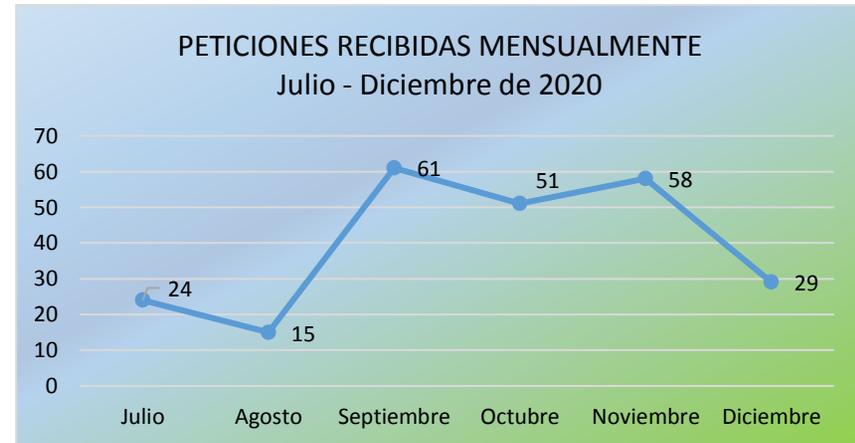


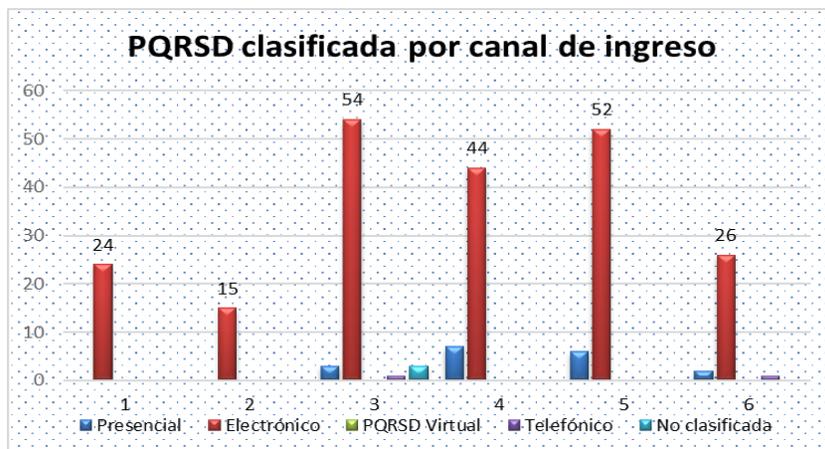
## RESUMEN INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD II SEMESTRE DE 2020

En el segundo semestre de la vigencia 2020, se recibieron 236 peticiones y 2 quejas, donde el 60.92% de las peticiones fueron de interés particular y el mes en el que más se recibieron peticiones fue septiembre.

TIPO	Número	%
Derechos de Petición	37	15,55%
Peticiones de Interés Particular	145	60,92%
Peticiones de documentos y de información.	50	21,01%
Petición formulación de consultas	4	1,68%
Quejas	2	0,84%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>



En comparación con el mismo periodo de la vigencia 2019, el incremento fue del 50.3% en razón a que las PQRSD reportadas en el segundo semestre de la vigencia 2019 fue de 159 peticiones recibidas.



De acuerdo a 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 90.33% de las peticiones, esto debido a las políticas implementadas por la entidad de acuerdo con las recomendaciones y parámetros establecidos por el Gobierno Nacional con ocasión a la declaratoria de pandemia por la Covid-19.

NIT 834.000.764 – 4

**Recomendaciones:**

1. Se debe convocar a una mesa de trabajo con el personal involucrado en el proceso, con el objeto de hacer claridad en la responsabilidad que cada uno tiene en la gestión de las PQRSD, desde el mismo ingreso y radicación de la petición hasta la generación de los informes correspondientes.
2. Con base en la reunión mencionada anteriormente se debe reestructurar el informe presentado desde el proceso de atención al cliente, donde se compile información certera y útil para el seguimiento y la rendición de informes a la ciudadanía. El informe generado por el software debe permitir que se establezca con claridad que dependencia esta respondiendo las peticiones, en qué plazos se esta dando la respuesta, para determinar acertadamente el nivel de riesgo. De igual forma la generación de los informes debe ser mensual con el propósito que el seguimiento a las dependencias por la profesional del proceso Atención al Cliente sea también oportuna.
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.

Original Firmado.

**ISABEL NUÑEZ RINCON**  
Asesora Control Interno