



INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
PRIMER SEMESTRE 2020

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 primer semestre del año 2020 (abril, mayo y junio), 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:

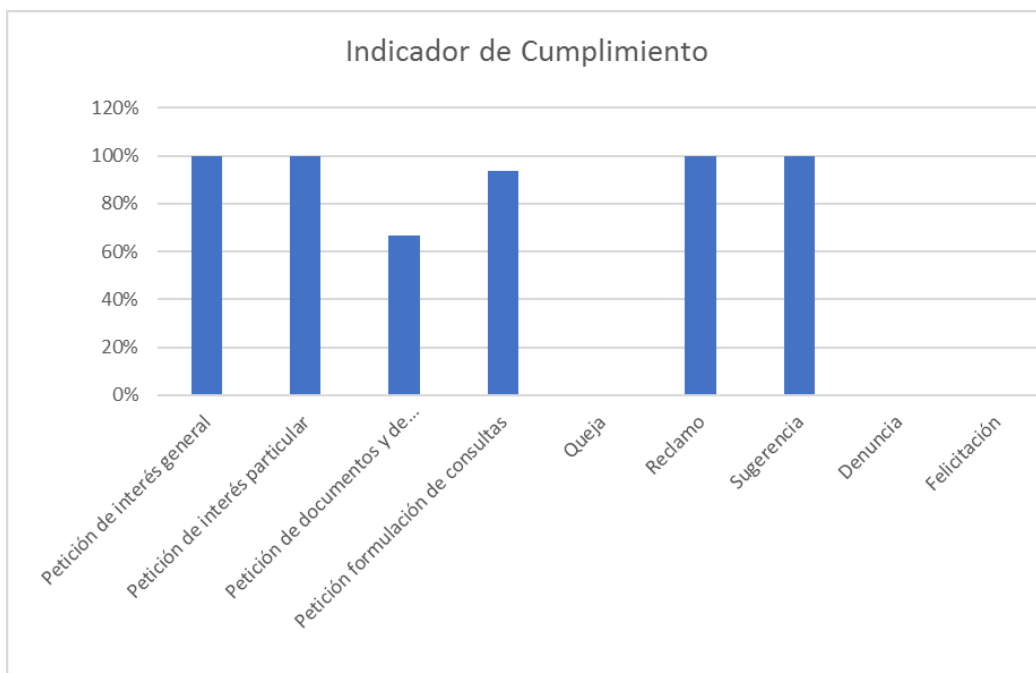
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el primer semestre (abril, mayo y junio) fueron recibidos 62 tipos de radicaciones, así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Petición de interés general	2	2	100%
Petición de interés particular	36	36	100%
Petición de documentos y de información	3	2	67%
Petición formulación de consultas	16	15	94%
Queja	0	0	0
Reclamo	1	1	100%
Sugerencia	4	4	100%
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0

De un total de 62 solicitudes radicadas durante los meses abril, mayo y junio, tenemos que 2 fueron peticiones de interés general, 36 fueron de petición de interés particular, 3 fueron peticiones de documentos y de información, 16 corresponden a petición formulación de consulta, una a reclamo y 4 a sugerencias.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

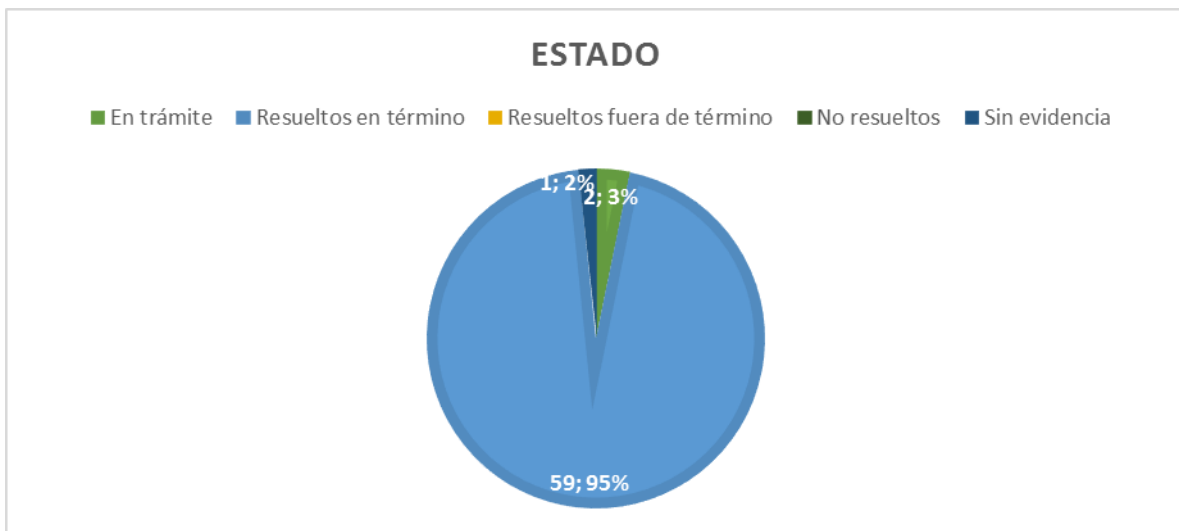


La gráfica nos permite concluir que las peticiones de interés general y las peticiones de interés particular se cumplieron con un 100%, las peticiones recepcionadas como petición de documentos y de información, arrojaron un 67% de cumplimiento y las peticiones formulario de consulta un 94%, por lo demás reclamos y sugerencias cumplieron con el 100% de las respuestas.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 03 de julio los estados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), son los siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	2	3%
Resueltos en término	59	95%
Resueltos fuera de término	0	0
No resueltos	0	0
Sin evidencia	1	2%

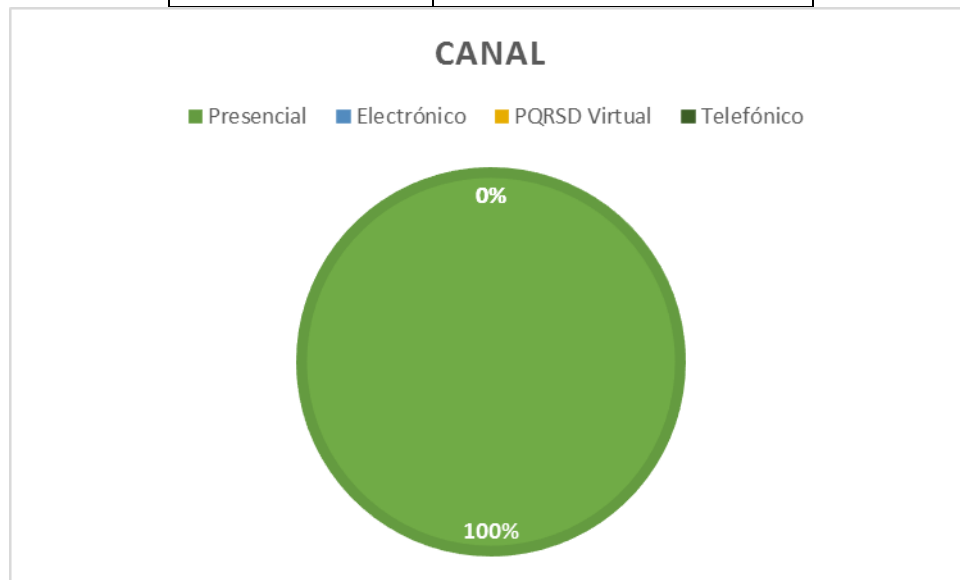


El 95% de las solicitudes radicadas fueron resueltas en término, el 3% de estas están en trámite y el 2% no se tiene evidencia del día en que se dio la respuesta.

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	62
Electrónico	0
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



- ✓ Teniendo en cuenta que todas las peticiones allegadas se recibieron en la VENTANILLA ÚNICA, pues todas se imprimieron y entregaron a la persona encargada de radicarlas con 62 registros que equivale a un porcentaje del 100% del total de recibidos.
- ✓ Si bien el correo electrónico ha sido uno de los canales que más se ha movido por las condiciones sociales que atravesamos, no se llevo el control de cuantas peticiones entraron por este medio y cuales directamente en la ventanilla.
- ✓ En la variable PORTAL WEB IDEAR - PQRSD, no se recibieron solicitudes.
- ✓ No hay evidencia o reporte sobre PQRSD recibidas y/o solucionadas vía telefónica.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

Durante el inicio del año 2020, se venia trabajando con ORFEO (enero y febrero), sin embargo, por falta de acceso no se logró hacer seguimiento al proceso de PQRSD, acto seguido, tuvimos que realizar trabajo en casa, por lo que la recepción de las peticiones se realizaron netamente por correo electrónico y se realizó un informe especial solo para esta temporada.

El gobierno nacional, departamental y municipal, decretaron algunas excepciones para poder laborar dentro de las instalaciones del Instituto, por lo que volvimos al proceso de imprimir los correos y entregarlos en ventanilla única para realizar la radicación y respectiva asignación a los funcionarios del Instituto. Durante este tiempo (abril, mayo y junio) se usó el formato R-76 para recibirlas y tener un control, sin embargo, fue bastante dispendioso obtener respuesta de cuando salieron las respuestas de dichas peticiones, pues algunas habían llegado dobles, otras no se tiene evidencia de cuando se realizó la respuesta y otras aún están en trámite.

Para el mes de julio, según lo expuesto por la funcionaria responsable de la ventanilla única, ya se inicio el uso de ORFEO nuevamente, por lo que se espera tener mejores resultados en cuanto a recepción y seguimiento del mismo.

Se sugiere tener una reunión con el área de Requerimientos Tecnológicos para aclarar dudas sobre el manejo de ORFEO y poder tener mejor seguimiento y resultados en el informe.