



**INFORME**  
**SEGUIMIENTO A LAS PQRS**  
**INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR**  
**JULIO - AGOSTO 2020**

**Elaboró:** Karen Yhajaira Quintero Ardila  
Profesional Universitario del Proceso de Comunicación y de Atención al Cliente  
[atencionalcliente@idear.gov.co](mailto:atencionalcliente@idear.gov.co)  
**Revisó:** Jorge Mario Rojas Rojas  
Profesional Universitario de Planeación  
[planeación@idear.gov.co](mailto:planeación@idear.gov.co)

## INFORME DE PQRSD JULIO

### 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 el mes de julio 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 mes de julio se determinó trabajar con un tercio del total de las peticiones recepcionadas, debido a los inconvenientes presentados con la plataforma Orfeo, luego se enumeraron y se escogieron las organizadas con número impar. Por lo anterior a continuación serán analizadas 24 PQRSD del total de las recibidas durante estos 30 días.

#### 1. Tipos de radicaciones:

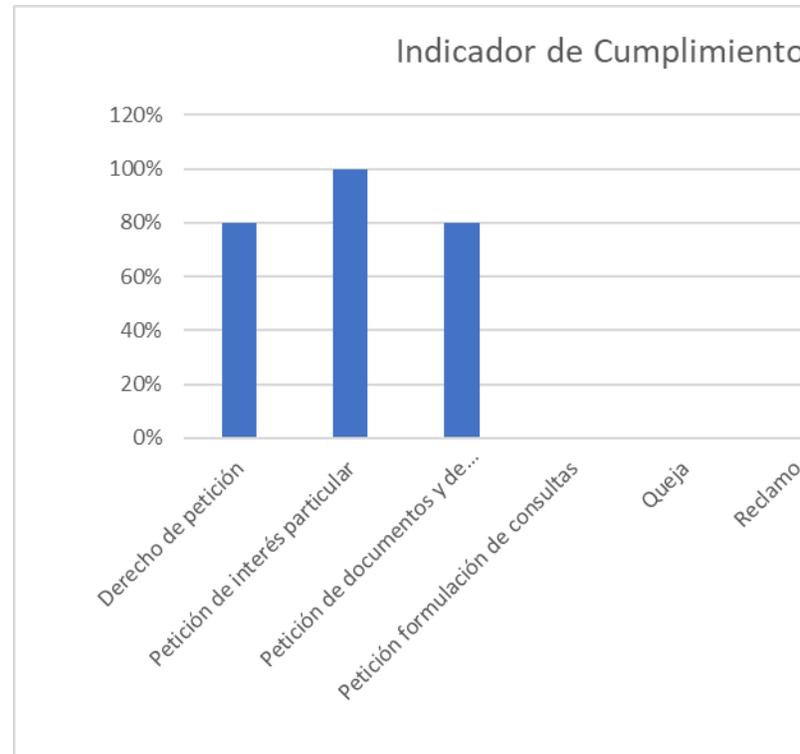
<b>Tipo de petición</b>	<b>Recibidas</b>	<b>Atendidas oportunamente</b>	<b>Indicador de cumplimiento</b> (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	5	4	80%
Petición de interés particular	14	14	100%
Petición de documentos y de información	5	4	80%
Petición formulación de consultas	0	0	0
Queja	0	0	0
Reclamo	0	0	
Sugerencia	0	0	

Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0

De un total de 24 solicitudes radicadas durante el mes de julio, se recibieron 5 Derechos de petición, 14 peticiones de interés particular y 5 peticiones de documentos y de información.

**GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO**





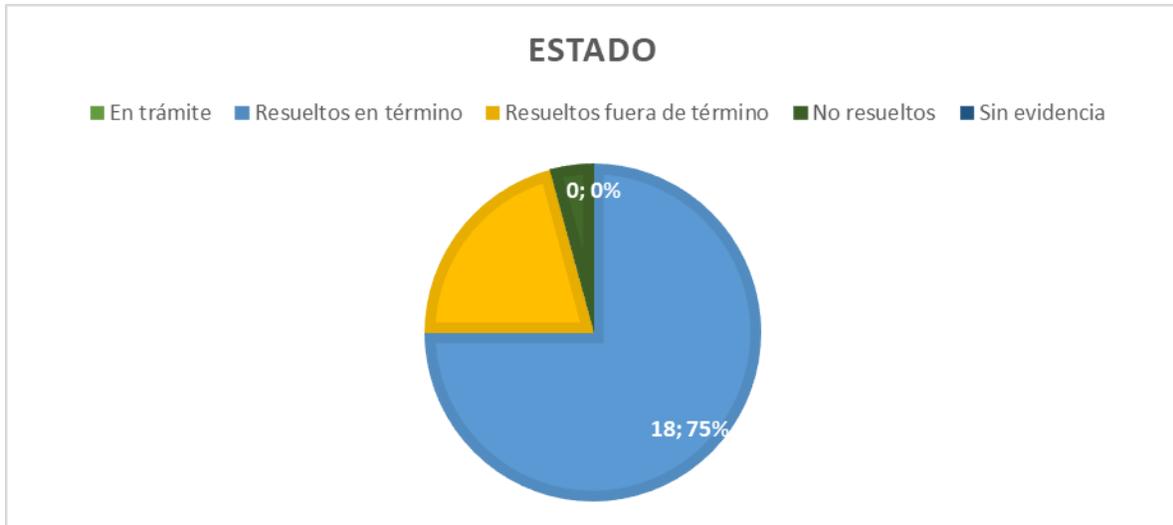
La gráfica nos permite concluir que peticiones de toda índole recibidas durante el mes de julio se respondieron oportunamente el 80 de los derechos de petición y la petición de documentos, quedando evidenciado que se dejaron de responder el 20% de estas solicitudes, por el contrario, las peticiones de interés particular se respondieron 100% en tiempo y respuesta.

### ESTADO DE LAS PQRSD

Los estados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), son los siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0%
Resueltos en término	18	75%
Resueltos fuera de término	5	21%

No resueltos	1	4%
Sin evidencia	0	0%

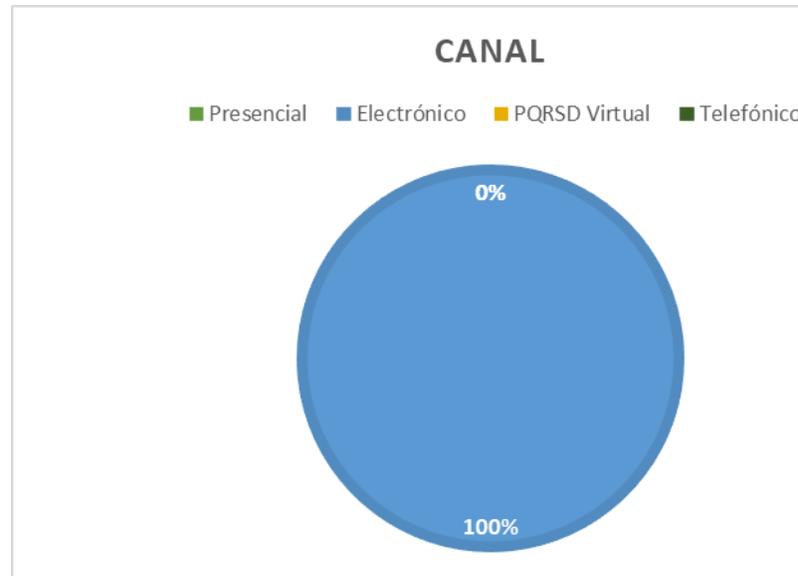


El 75% de las solicitudes radicadas fueron resueltas en término, el 21% se respondieron fuera de término y el 4% no se respondieron.

### CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiónes recibidas
Presencial	0
Electrónico	24
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



- ✓ Si bien el correo electrónico ha sido uno de los canales que más útil ha sido durante las condiciones sociales que atravesamos, no se tuvo en cuenta generar esa clasificación en el sistema en el momento de descargar la información, por lo que se asume que todas llegaron por este medio.
- ✓ 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 la vigencia 2020, se han tenido inconvenientes con el sistema ORFEO, el cual ha sido intermitente a la hora de recepcionar de manera eficiente las PQRSD que llegan a la entidad, por lo que se ha tratado de ir solucionando en la marcha.

Para el mes de julio, las peticiones que se cargaron en ORFEO, no se cerraron a tiempo, aunque se contestaron durante los tiempos establecidos; en consecuencia la información



CONSTRUYENDO  
**FUTURO**

tuvo demoras para ser extraída del sistema por lo cual durante esta contingencia, se determinaron acciones de mejora que se verán evidenciadas en los informes de septiembre en adelante, ya que estas capacitaciones, coordinaciones con las áreas y demás estrategias se tardarán este tiempo en ser implementadas.

## INFORME DE PQRSD AGOSTO

### INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRS) recibidas por el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear el mes de agosto 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 mes de agosto se determinó trabajar con un tercio del total de las peticiones recepcionadas, debido a los inconvenientes presentados con la plataforma Orfeo desde el mes anterior, luego se enumeraron y se escogieron las organizadas con número impar. Por lo anterior a continuación serán analizadas 15 PQRS del total de las recibidas durante estos 30 días.

#### 2. Tipos de radicaciones:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiones Atendidas O./ Peticiones recibidas*100)
Derechos de petición	1	0	0%
Petición de interés particular	9	5	56%
Petición de documentos y de información	5	2	40%
Petición formulación de consultas	0	0	0
Queja	0	0	0
Reclamo	0	0	
Sugerencia	0	0	
Denuncia	0	0	0
Felicitación	0	0	0

De un total de 15 solicitudes radicadas durante el mes de agosto, se recibió 1 Derecho de petición, 9 peticiones de interés particular y 5 peticiones de documentos y de información.

### GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

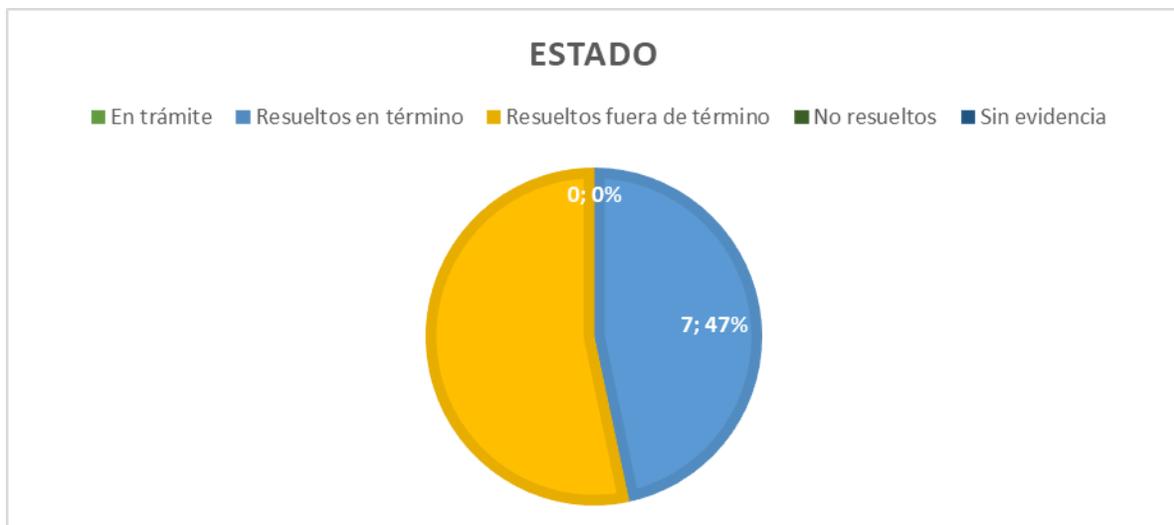


La gráfica de indicador de cumplimiento nos permite evidenciar que el derecho de petición aunque fue respondido, no se hizo en los tiempos que corresponden. De otra parte vemos que los porcentajes de cumplimiento están para este mes en un nivel bajo que no logra superar el 60%.

### ESTADO DE LAS PQRSD

Los estados de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), son los siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	0	0%
Resueltos en término	7	47%
Resueltos fuera de término	8	53%
No resueltos	0	0%
Sin evidencia	0	0%

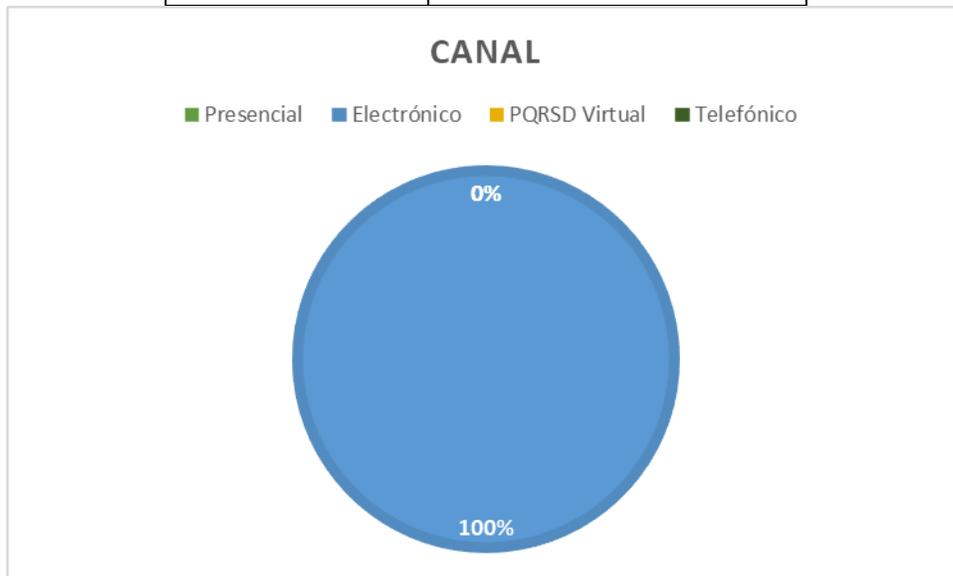


El 53% de las solicitudes radicadas no fueron resueltas en término, el 47% se respondieron fuera de termino.

### 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	0
Electrónico	15
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



- ✓ 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**

Basados en la experiencia que hemos tenido durante estos 8 meses, se llevó a cabo una reunión que nos va a permitir mejorar de manera sustancial, pues evidenciamos que la respuesta de las PQRSD cada vez está presentando más demoras y falencias.

Por lo cual se organizó y coordinó con las áreas relacionadas para mejorar, por lo que en adelante, finalizado el mes, el ingeniero de sistemas, será el encargado de enviar los reportes a Prensa para la elaboración del respectivo informe, las subgerencias ya tienen conocimiento de la responsabilidad del cierre de cada PQRSD, por lo cual se comprometen a realizarlas a tiempo para que el reporte sea lo más aterrizado a la realidad. De igual manera, en la recepción de estas (ventanilla única) se coordinó para hacerlo de manera correcta y que la clasificación sea la adecuada, para así conseguir un informe acorde a lo que está en las respuestas.