

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
AGOSTO 2021

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 mes de agosto de 2021, 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:

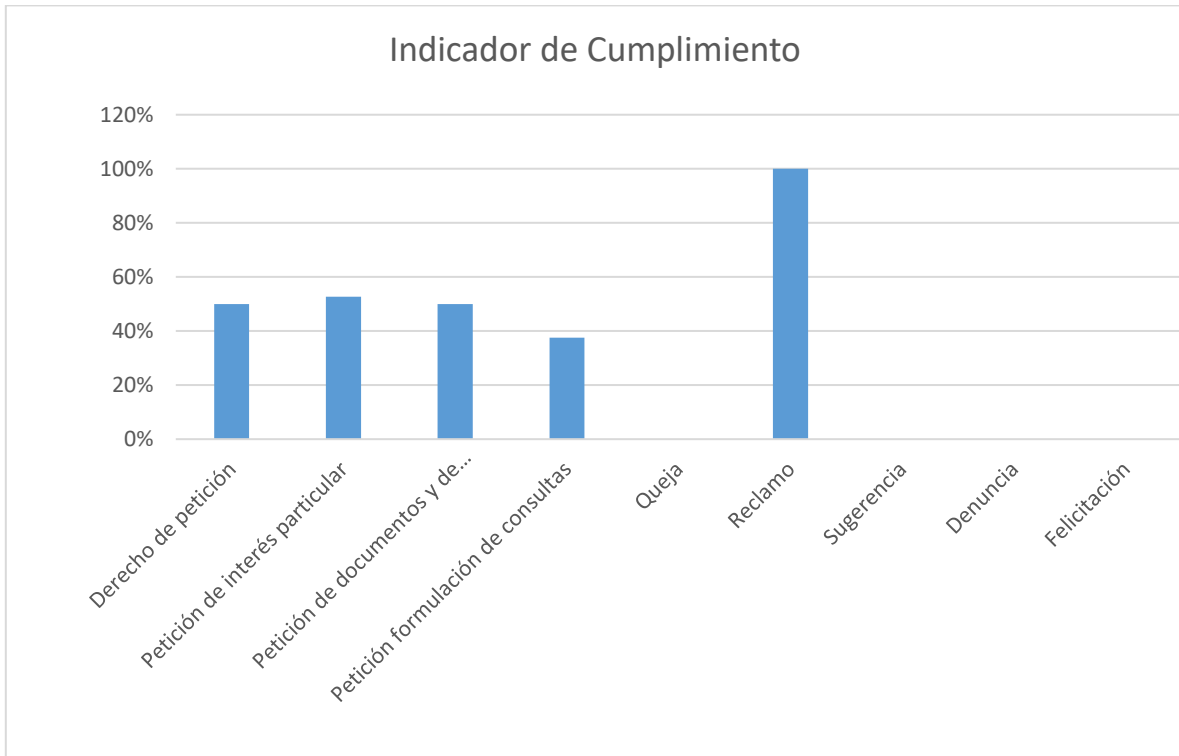
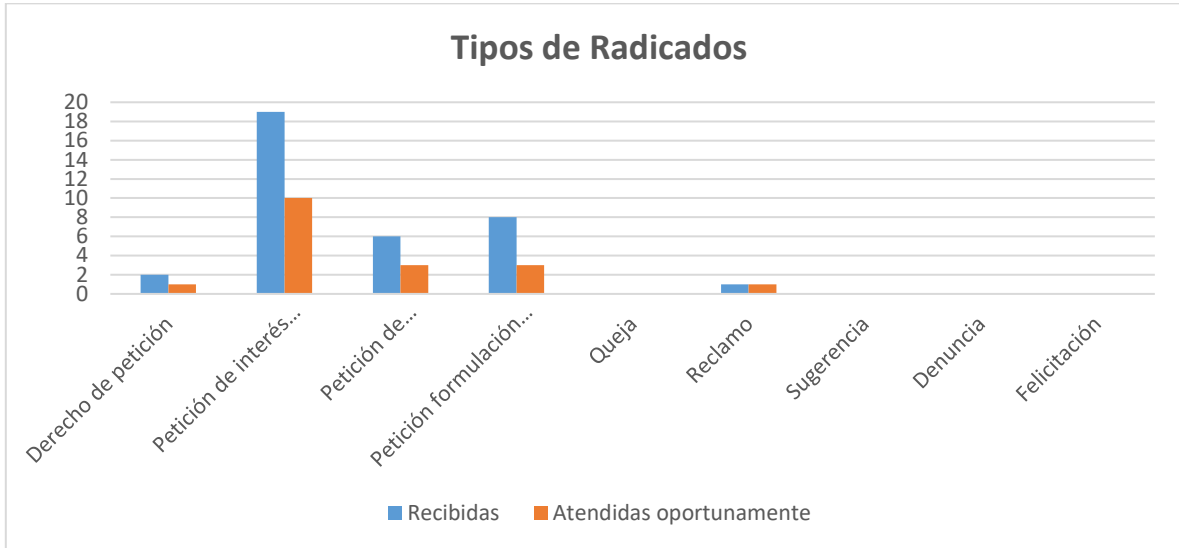
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el agosto se recibieron 36 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	2	1	50%
Petición de interés particular	19	10	53%
Petición de documentos y de información	6	3	50%
Petición formulación de consultas	8	3	38%
Queja	0	0	0%
Reclamo	1	1	100%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 36 PQRSD radicadas durante agosto, se identificaron 2 derechos de petición, 19 peticiones de interés particular, 6 peticiones de documentos y de información, 8 peticiones formulación de consultas y un reclamo.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, alcanzó entre el 100% en uno de sus ítems, mientras que derecho de petición, petición de interés particular y petición de documentos registran 50 y 53% en la contestación de las PQRSD del Instituto, sin embargo, el ítem de petición formulación de consultas en cumplimiento registra un 38% de cumplimiento.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 16 de septiembre de 2021 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de agosto, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	7	19%
Resueltos en término	10	28%
Resueltos fuera de término	8	22%
No resueltos	11	31%
Sin evidencia	0	0%

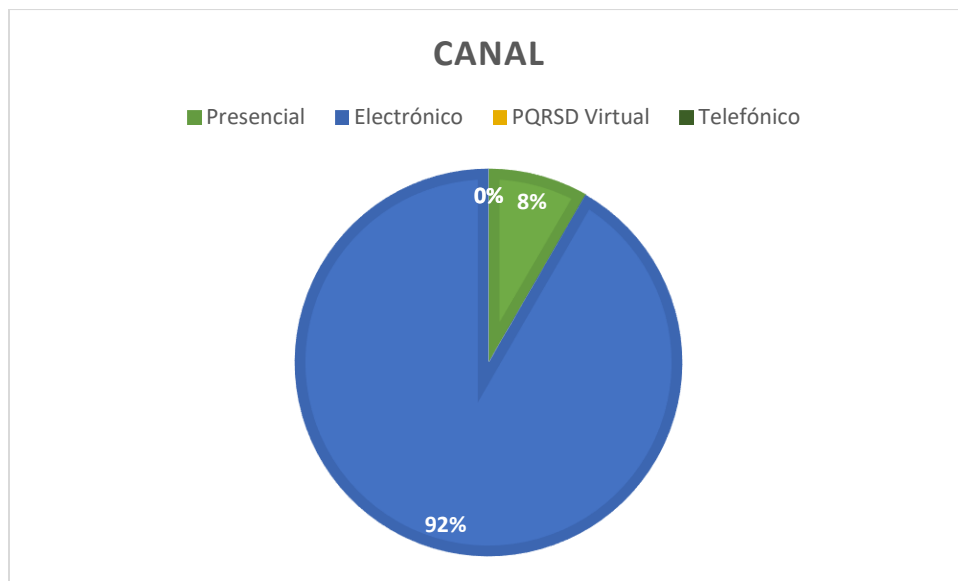
El estado de las PQRSD se encuentran en trámite es del 19%, las que se resolvieron en termino, alcanzan el 28%, las resultas fuera de termino llegan al 22%, mientras que las no resueltas marcaron un 31%.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	3
Electrónico	33
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 92% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 8% se recibieron de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de agosto por los clientes y usuarios del Instituto.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS Y RECOMENDACIONES

El presente informe se presenta teniendo en cuenta los datos arrojados por el sistema de información ORFEO durante el mes de agosto de 2021.

Durante la presente vigencia se ha solicitado el consolidado que arroja el sistema ORFEO, luego de 10 o más días de terminado el mes al cual se le hará el informe, por lo que las peticiones deberían estar en su mayoría contestadas, sin embargo, a pesar de los constantes seguimientos al proceso, aún no se alcanza más del 50% de contestación en termino y el indicador de cumplimiento continúa siendo poco oportuno.

Cabe resaltar que gracias a las constantes reuniones de seguimiento y control que se le ha venido haciendo al proceso, ninguna de las peticiones ha quedado sin responder, pero desde el área de comunicaciones la recomendación sigue siendo la misma, al solicitar el apoyo de un programador que ajuste el software a las necesidades del Instituto, lo que se ha venido tratando con el área Administrativa, de igual manera se solicita la verificación en cuanto a la generación del consolidado, pues no está siendo del todo apoyado a la realidad.