

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
JUNIO 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 junio 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:

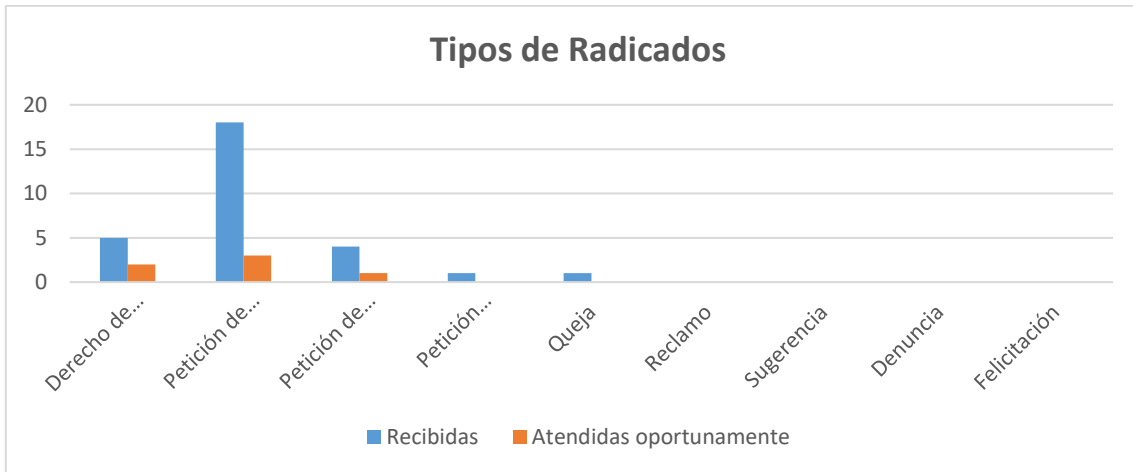
ANÁLISIS DE DATOS

Durante el junio se recibieron 28 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	5	2	40%
Petición de interés particular	18	3	17%
Petición de documentos y de información	4	1	25%
Petición formulación de consultas	1	0	0%
Queja	0	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%

De un total de 28 PQRSD radicadas durante mayo, se identificaron 5 derechos de petición, 18 peticiones de interés particular, 4 de petición de documentos y una petición formulación de consulta.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



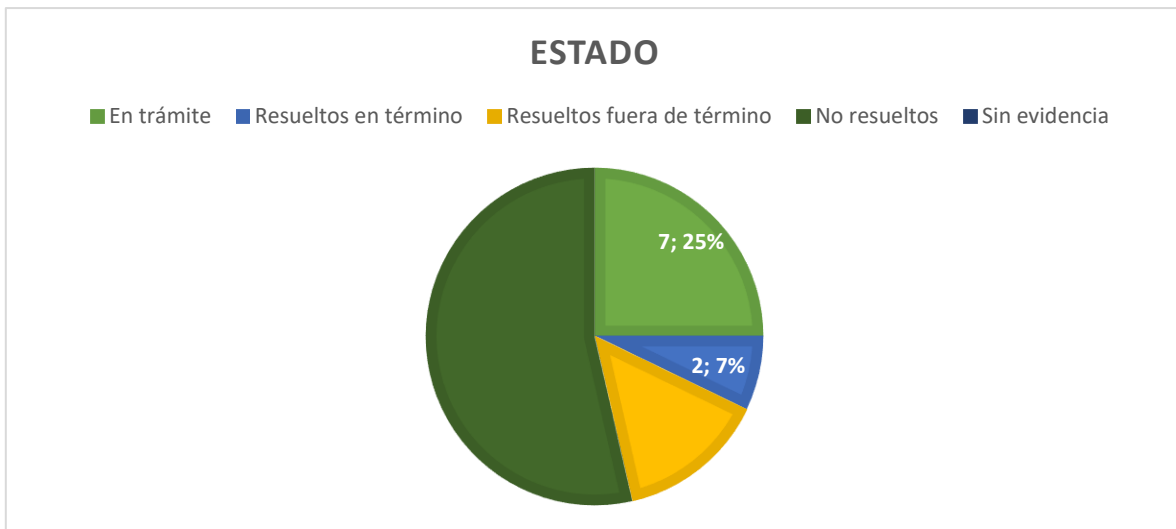
En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, solo llegó al 40% se ha desmejorado la calidad en la contestación de las PQRSD del Instituto, por otra parte los demás tipos de radicados, solo alcanzaron el 25% y el 17% de cumplimiento.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 14 de julio de 2021 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	7	25%
Resueltos en término	2	7%
Resueltos fuera de término	4	14%
No resueltos	15	54%
Sin evidencia	0	0%

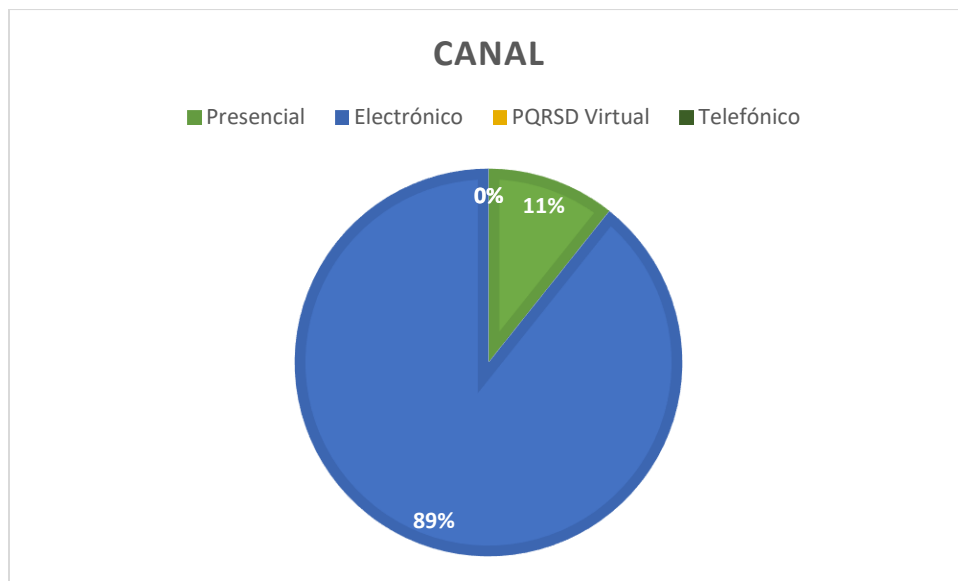
El 25% de las PQRSD se encuentran en trámite, el 7% se resolvieron en termino, mientras que el 14% se respondieron fuera de termino, y contamos con el 54% las solicitudes radicadas no resueltas, no se evidencian peticiones sin evidencia.



CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	3
Electrónico	25
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0



El 89% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 11% se receptionaron de manera presencial, los demás canales no fueron usados durante el mes de junio 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 junio de 2021.

Durante la presente vigencia y la inmediatamente anterior, se ha venido trabajando con este sistema o software, y aunque sabemos que es de gran ayuda sistematizar los procesos, con el de PQRSD ha sido bastante difícil obtener resultados favorables. Para el caso, hemos evidenciado que muchas de las peticiones radicadas si son respondidas de manera oportuna, pero el cierre de estas en ORFEO no lo evidencian por lo que no sabemos en realidad, en que momento se responde la petición de cada cliente y/o usuario. Sin embargo, al no tener un soporte adicional que nos brinde la información real, debemos basarnos en las evidencias que tenemos, por lo que es preocupante que, en el mes de junio, solo se tenga evidencia de respuesta en termino de 2 peticiones.

Por tal motivo, se realizó una reunión donde se, decido hacer un registro de soporte, para la segunda mitad del mes de julio, y así poder contrastar la efectividad de las respuestas durante este tiempo, esperando obtener resultados más aterrizados a la realidad operativa de las peticiones.

De igual manera la petición desde esta área, es a tener una capacitación y mejor diseño del sistema para que nos permita como Instituto obtener los resultados que deseamos en cuanto al seguimiento de las PQRSD allegadas cada mes.