

INFORME
SEGUIMIENTO A LAS PQRS
INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR
ABRIL 2022

Karen Yhajaira Quintero Ardila

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 abril de 2022, 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

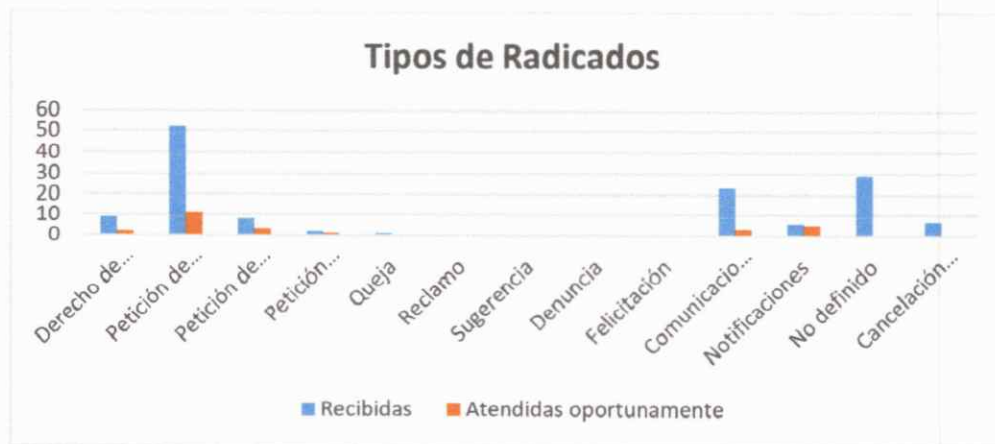
Durante el abril se recibieron 137 tipos de radicaciones, los cuales se analizarán así:

Tipo de petición	Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento (Peticiónes Atendidas O./ Peticiónes recibidas*100)
Derechos de petición	9	2	22%
Petición de interés particular	52	11	21%
Petición de documentos y de información	8	3	38%
Petición formulación de consultas	2	1	50%
Queja	1	0	0%
Reclamo	0	0	0%
Sugerencia	0	0	0%
Denuncia	0	0	0%
Felicitación	0	0	0%
Comunicaciones	23	3	13%
Notificaciones	6	5	83%
No Definido	29	0	0%
Cancelación de Hipoteca	7	0	0%

De un total de 137 PQRSD radicadas contáctanos durante abril, se identificaron 9 derechos de petición, 52 peticiones de interés particular, 8 peticiones de documentos y de

información, 2 peticiones formulación de consulta, una queja, 23 comunicaciones, 6 notificaciones, 29 documentos no definidos y 7 solicitudes de cancelación de hipoteca.

GRÁFICA TIPOS DE RADICADOS E INDICADOR DE CUMPLIMIENTO



En la gráfica de cumplimiento en término para el presente mes, logró alcanzar el 50% en uno de sus ítems, en este mes las peticiones allegadas y respondidas según el consolidado arrojado por el Sistema Orfeo, alcanzaron a superar el 50% de las respuestas.

ESTADO DE LAS PQRSD

Con corte a fecha 24 de mayo de 2022 el estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) de abril, es el siguientes:

Estado	Cantidad	Porcentaje
En trámite	2	1%
Resueltos en término	21	15%
Resueltos fuera de término	4	3%
No resueltos	112	81%
Sin evidencia	0	0%

El estado de las PQRSD en trámite es 1%, las que se resolvieron en termino 15%, las resueltas fuera de término reportan 3%, mientras que las no resueltas marcaron un 81%.

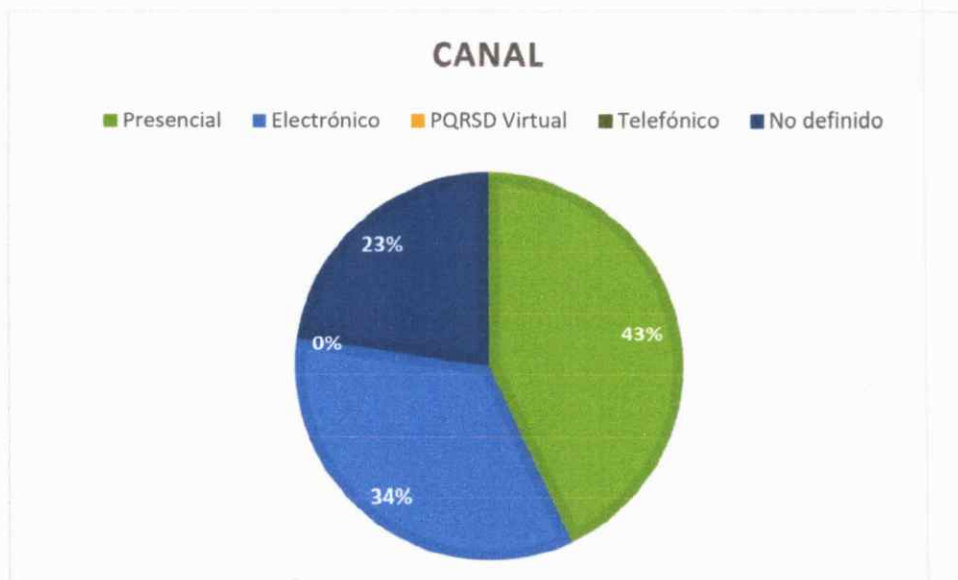


CANAL DE INGRESO

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

Canal	Peticiones recibidas
Presencial	59
Electrónico	47
PQRSD Virtual	0
Telefónico	0
No definido	31

El 34% de las comunicaciones fueron recibidas a través del correo electrónico, mientras que el 43% se recibieron de manera presencial y el 23% de las peticiones no se define por donde se registraron, los demás canales no fueron usados durante el mes de febrero 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 abril de 2022, donde se recibieron 137 tipos de peticiones las cuales si bien, se les ha dado respuesta, no todas están siendo cerradas de manera correcta por lo que el reporte indica que estamos presentado riesgos en cuanto a la respuesta oportuna.

Ya se han adelantado acciones de mejora que permitan dar solución a los errores humanos y revisiones a la parte técnica para solucionar aquellos que derivan de esta área. Por otra parte, se solicita de manera inmediata una capacitación a todo el personal de la entidad para hacer mejor uso del sistema y así manejar un solo idioma al respecto.

Se espera que para el mes siguiente estos pequeños cambios se vean reflejados en un mejor informe, más aterrizado y mejor estructurado para obtener resultados acordes a la realidad.