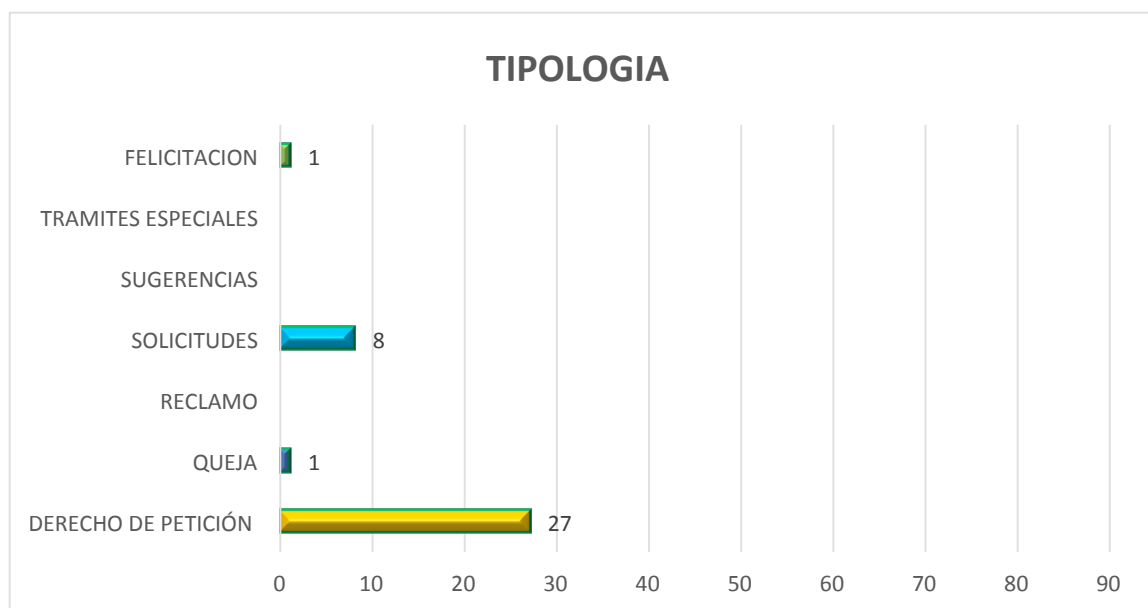




## INFORME PQR'S IDESAN PRIMER SEMESTRE 2018

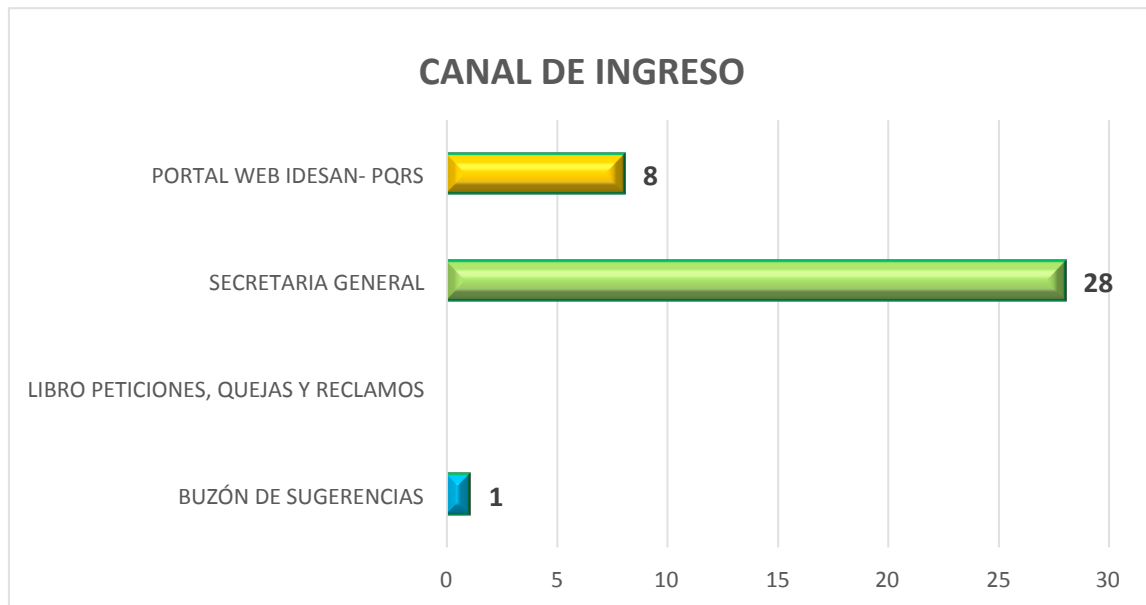
Con objetivo de aprovechar al máximo canales de comunicación con los clientes del instituto y para darle tramite a las peticiones, quejas y reclamos consignados en ellos, el área comercial se encargo de consolidar toda la información relacionada con el sistema PQR'S y hacer su respectivo análisis del cual surgieron los siguientes resultados:



Con un número de 37 tipos de radicaciones para lo corrido del Primer Semestre del año 2018, los "**Derechos de petición**", con un porcentaje del 73% entre el total, son los mecanismos más utilizados por los clientes y usuarios del IDESAN.

En segundo lugar, se encuentra las "**Solicitudes**", que con 8 representan el 22% de la población total.

Para las variables "Felicitación" y "Quejas", en cada una se presentó 1 usuario de este mecanismo, el cual representa el 3% del total de la población analizada.



La “**Secretaria General**” es el mecanismo más utilizado por los clientes en el IDESAN para radicar sus PQR’S (Derechos de petición) con 28 equivale a un porcentaje del 76% entre el total.

La variable “PORTAL WEB IDESAN. PQRS”, se presentan 8 solicitudes, puntualmente con requerimientos de información relacionados con los servicios del instituto, información acerca del trámite de pasaportes (la cual de direcciono al área encargada) y consultas de créditos.

Por medio del Buzón de sugerencias se canalizo 1 “Felicitación”, la cual el cliente manifiesta conformidad con el servicio recibido.

Para el Segundo Trimestre del año 2018 se continuará haciendo seguimiento al proceso PQR’S y con el apoyo del área Jurídica del Instituto (Derechos de petición) y demás tipos de requerimientos que los clientes deseen formalizar ante la entidad.

*\*Para ampliar información acerca del los Derechos de Petición por favor contactar al responsable del Área Jurídica del Instituto\*.*