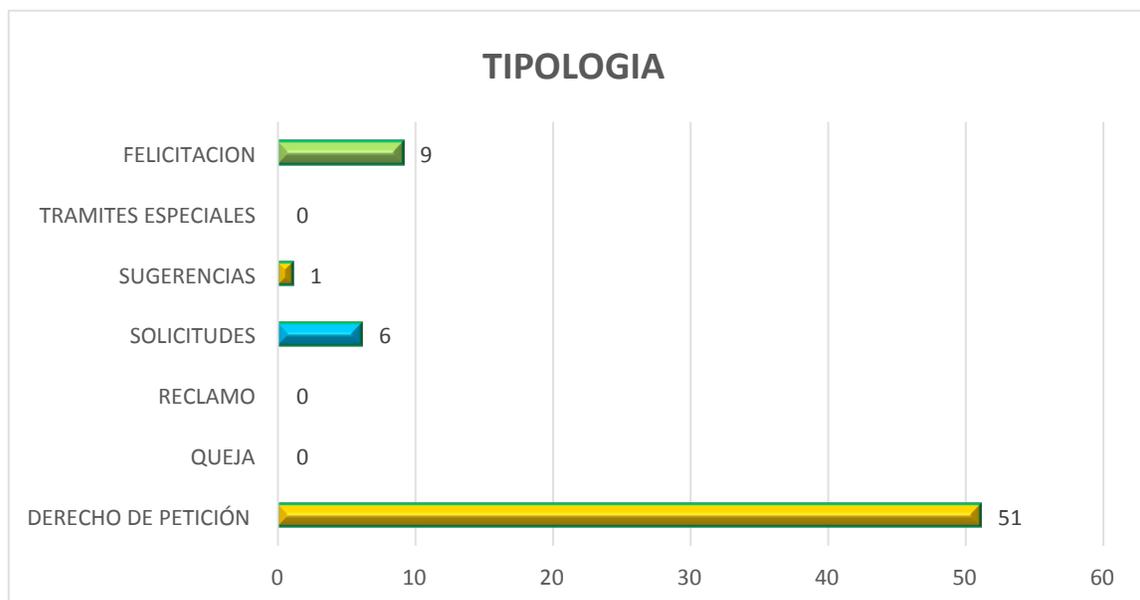




INFORME PQR'S IDESAN 2017

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

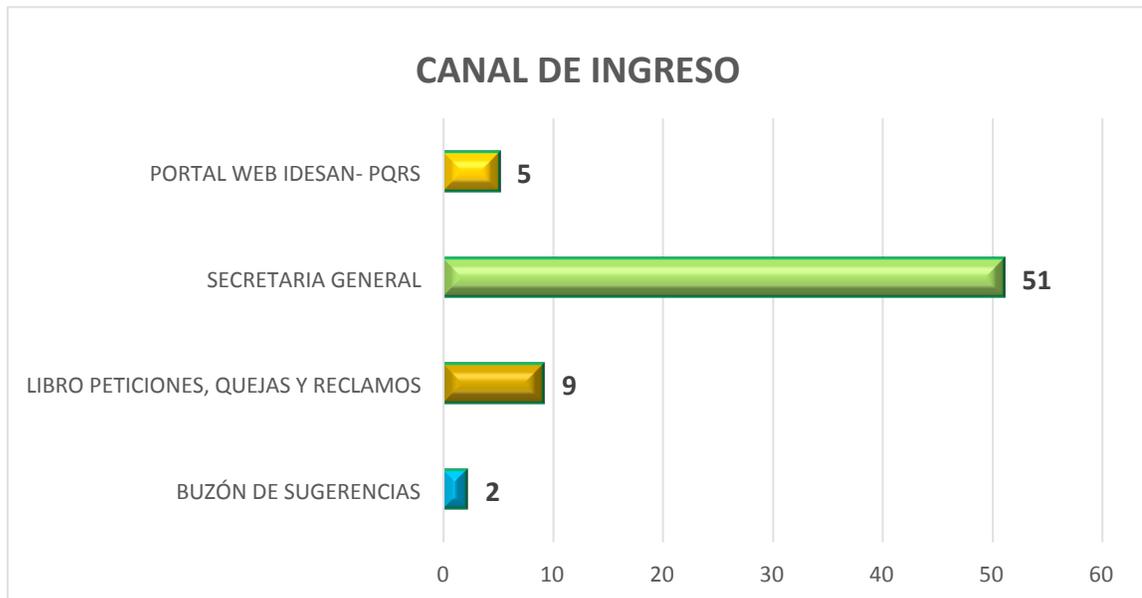


Con un número de 67 tipos de radicaciones para lo corrido del año 2017, los **“Derechos de petición”**, con un porcentaje del 76% entre el total, son los mecanismos más utilizados por los clientes y usuarios del IDESAN.

En segundo lugar, se encuentra las **“Felicitaciones”**, que con 9 representan el 13% de la población total.

Para la variable “Solicitudes”, se presentan 6 puntualmente con requerimientos de información acerca de los servicios del instituto, información acerca del trámite de pasaportes (la cual de direcciono al área encargada) y consultas de créditos.

La única sugerencia radica esta relacionado con **“La comodidad y espacio de la sala de espera”**



La “**Secretaria General**” es el mecanismo más utilizado por los clientes en el IDESAN para radicar sus PQR’S (Derechos de petición) con 51 equivale a un porcentaje del 76% entre el total.

El “**El libro petición, quejas y reclamos**”, que con 9 representan el 13% de la población total.

Para la variable “Solicitudes”, se presentan 6 puntualmente con requerimientos de información acerca de los servicios del instituto, información acerca del trámite de pasaportes (la cual de direcciono al área encargada) y consultas de créditos.

La única sugerencia radicada se encuentra relacionada con “**La comodidad y espacio de la sala de espera**”

En el 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*.*