

INFORME PQRSD

Tabla de Contenido

| | |
|------------------------------------------|---|
| INTRODUCCION | 2 |
| OBJETIVOS | 3 |
| ALCANCE | 3 |
| RESPONSABILIDAD | 3 |
| NORMATIVIDAD..... | 3 |
| PERIODO POR INFORMAR..... | 4 |
| PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA..... | 4 |
| CONCLUSIONES | 7 |

INTRODUCCION

El Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR es un establecimiento público de carácter Departamental, descentralizado, de fomento, promoción y desarrollo, regulado por los artículos 70 a 81 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto No. 1221 de 1986, dotado con personería jurídica, autonomía administrativa, así como de patrimonio propio y hace parte de las instituciones denominadas en el Estado Colombiano como Institutos de Fomento y Desarrollo Territorial, INFIS.

La finalidad de este documento es determinar la oportunidad de respuesta a las peticiones de los grupos de interés, así mismo la percepción de los servicios y/o trámites que brinda el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR a la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento continuo.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 al 31 de octubre de 2024.

OBJETIVOS

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, durante el mes de octubre de 2024 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para tal fin.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Presentar la información sobre las PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar información sobre los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD.
- Presentar la información de la atención a PQRSD recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según su naturaleza.
- Presentar la información de las PQRSD según el medio de recepción, de acuerdo con los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.
- Presentar las acciones y gestión del Instituto frente a la atención oportuna de las PQRSD.

ALCANCE

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación durante el mes de octubre de 2024 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

RESPONSABILIDAD

El profesional universitario asesor de gerencia y relaciones públicas tiene la responsabilidad de realizar el informe de seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al a cada dependencia de la Entidad.

NORMATIVIDAD

- Constitución Política, Artículo 23.
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1757 de 2015
- Resolución No. 542 de 2023

PERIODO POR INFORMAR

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Instituto de Desarrollo de Arauca durante el 01 al 31 de octubre de 2024, a través de los siguientes mecanismos habilitados para tal fin.

| CANALES HABILITADOS | |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FISICOS | Calle 15 No. 13-46 (Horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m). |
| ELECTRONICOS | correspondencia@idear.gov.co atencionalcliente@idear.gov.co www.idear.gov.co |

PQRS D RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Con el propósito de dar respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de interés, se contemplan los términos para contestar las peticiones consagrados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA-, de la siguiente forma:

| Tipo de Petición | Tiempo legal máximo de respuesta |
|----------------------------------------------------|----------------------------------|
| Derecho de petición Interés General y/o Particular | Quince (15) días hábiles |
| Solicitud de copia | Diez (10) días hábiles. |
| Petición de Documentos | Diez (10) días hábiles. |
| Solicitud de Información | Diez (10) días hábiles. |
| Consulta. | Treinta (30) días hábiles. |

- **OCTUBRE DE 2024 (Del 01 al 31 de octubre de 2024).**

| DESCRIPCION | No. Recibidos. |
|------------------------|----------------|
| Peticiones | 6 |
| Solicitudes Entidades. | 0 |
| Quejas | 0 |
| Reclamos | 0 |
| Sugerencias | 0 |
| Felicitaciones | 0 |
| Denuncias | 0 |

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

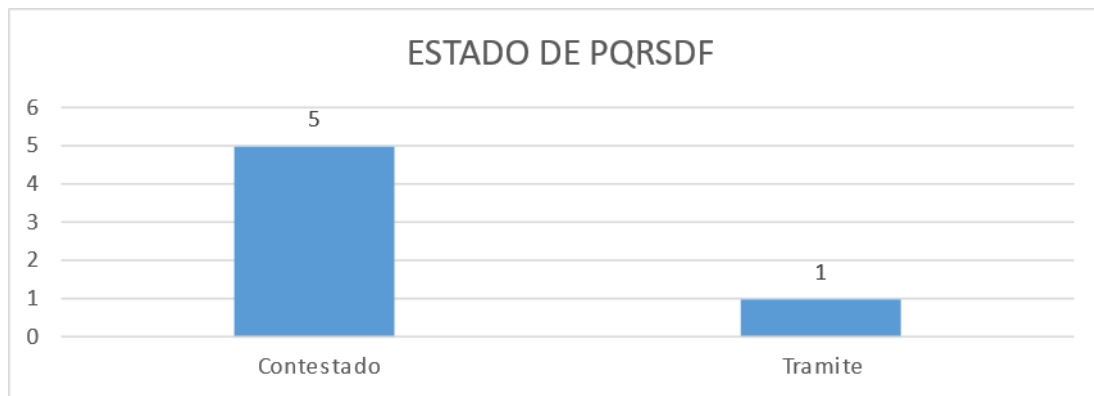
| Tipo de petición | Total Recibidas | Atendidas oportunamente | Indicador de cumplimiento |
|---------------------|-----------------|-------------------------|---------------------------|
| DERECHO DE PETICION | 6 | 5 | 83,3% |
| TOAL | 6 | 5 | 83,3% |

- **ATENCION A PQRSD RECIBIDAS**

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención correspondiente al mes de agosto de 2024 de las PQRSD recibidas en el IDEAR.

| DESCRIPCION | No. Recibidos. | Atendidas en Términos | Atendidas Vencidas | En tramite |
|----------------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|------------|
| Peticiones | 6 | 5 | 0 | 1 |
| Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 0 | N/A | N/A | 0 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | N/A | N/A | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 |

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.



- **PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE**

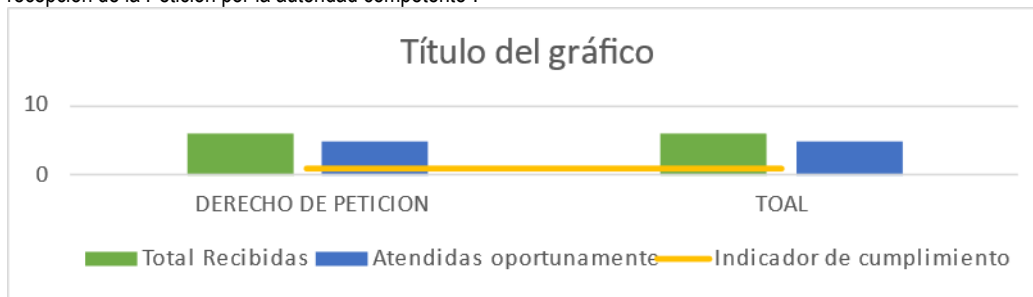
Septiembre de 2024:

| MES | TOTAL |
|-----------------|-------|
| OCTUBRE DE 2024 | 6 |

• **CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS.**

| DESCRIPCION | No. Recibidos. | Atendidas en Términos | Atendidas Vencidas | Por Responder |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------|---------------|
| Peticiones Generales | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Petición de Consulta | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Solicitudes Entidades. | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Derechos de Petición no competencia. * | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Derechos de Petición de Información y documentos. | 6 | 5 | 0 | 1 |
| Quejas | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Felicitaciones | 0 | | | |
| Total, peticiones | 6 | | | |

*Nota: Los Derechos de petición no competencia se definen en cumplimiento al Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".



• **PQRS D RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN**

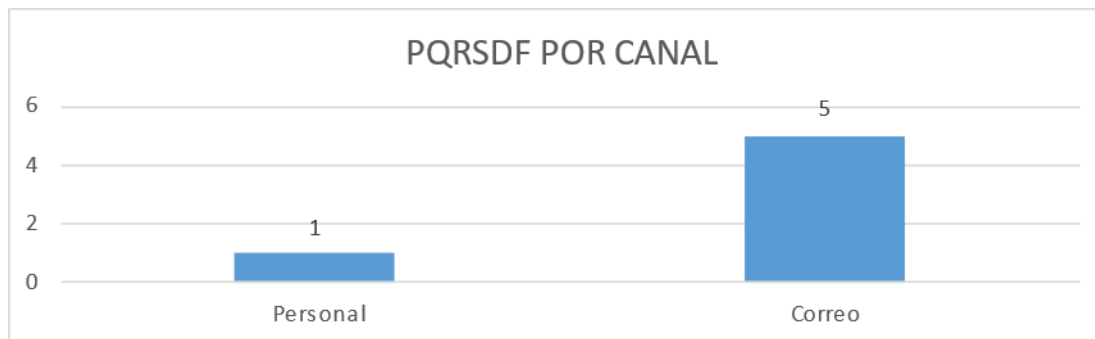
Conforme a la Resolución 542 de 2023 la constancia de recepción de toda petición debe contener la siguiente información, con el fin de ser radicada formalmente ante el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, para que surta el trámite correspondiente:

“ARTÍCULO 7°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Toda petición debe contener como mínimo:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia (lugar, fax o dirección electrónica), si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso”.

Octubre de 2024

| Canal | Peticiones recibidas | Porcentaje |
|--------------|----------------------|-------------|
| Personal | 1 | 17% |
| Correo | 5 | 83% |
| Total | 6 | 100% |



CONCLUSIONES

En el Instituto de Desarrollo de Arauca, IDEAR, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, ya que cuenta con un área encargada de recibir y verificar las diferentes PQRSDF. La obligación en la presentación y elaboración de los informes están a cargo del profesional de comunicaciones según la resolución 542 de 2023, función que se ha venido realizando de manera articulada con las áreas involucradas en el manejo de las PQRSDF.

El Instituto dispone de un enlace en su página web para que nuestros clientes y partes interesadas puedan acceder y presentar sus inquietudes respecto a la prestación del servicio <https://idear.gov.co/pqrsdf/>

Desde la Ventanilla de correspondencia es importante realizar una buena clasificación de las PQRSDF en el sistema ORFEO.

Es importante detallar que, para el periodo de reporte, los temas más recurrentes solicitados por los usuarios del Instituto estuvieron relacionados con derechos de petición de los cuales cinco fueron contestados en los tiempos de respuesta que establece la ley y uno quedó en proceso dentro de los términos ya que fue instaurado el 28 de octubre.