

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 1 de 15

OBJETIVO: Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, durante el primer trimestre de 2025, 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.

PROCESO: Atención al cliente

PERIODO INFORMADO: Primer trimestre de 2025 (enero a marzo).

FUNCIONARIO RESPONSABLE: Arely Aguilar Pérez.

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 primer trimestre de 2025, 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.

1. Relación y descripción de las acciones realizadas durante el periodo informado.

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 primer trimestre de 2025, a través de los siguientes mecanismos habilitados para tal fin.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 2 de 15

CANALES HABILITADOS	
FISICOS	Calle 19 No 19-62 (Horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.)
ELECTRÓNICOS	correspondencia@idear.gov.co atencionalcliente@idear.gov.co www.idear.gov.co

PQRS 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.

ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención desde canal virtual.

Durante el primer trimestre de 2025, se recibieron peticiones a través del correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co, donde los ciudadanos escribieron por medio de esta herramienta virtual, presentando su requerimiento.

CANALES VIRTUALES							TIPO	
ENERO	FEBRERO	MARZO	CERTIFICADO	OFICIO	QUEJA	SOLICITUD	SINIESTRO	DERECHO DE PETICIÓN
12	9	2	1	4	2	10	5	1

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 3 de 15

ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRSD I TRIMESTRE 2025

• ATENCION A PQRSD RECIBIDAS

Mediante los reportes de enero, febrero y marzo generados para el análisis correspondiente al primer trimestre de 2025, según el informe, se recibieron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el IDEAR, un total 187 solicitudes tipificadas como PQRSD, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para su respectiva atención según su competencia. A continuación, se discriminará mes a mes haciendo un análisis de cada periodo.

Enero de 2025

PQRS D RECIBIDAS

MES	TOTAL
ENERO DE 2025	101

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	5
Solicitudes Entidades.	36
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Otros	59

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 4 de 15

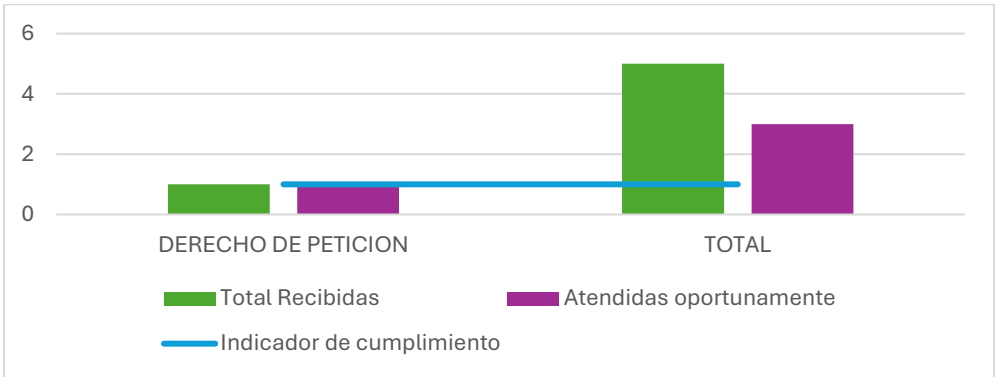
Tipo de petición	Total recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
QUEJA	1	1	100 %
DERECHO DE PETICIÓN	5	3	60 %

• **ATENCION A PQRSO RECIBIDAS**

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención correspondiente al mes de enero de 2025 de las PQRSO recibidas en el IDEAR.

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	5	2	0	3
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	36	3	0	33
Quejas	1	1	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
Otros	59	0		59

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.



	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 5 de 15

• CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS.

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	Por Responder
Peticiones Generales	62	0	0	62
Petición de Consulta	0	0	0	0
Solicitudes Entidades.	33	0	0	33
Derechos de Petición no competencia. *	0	0	0	0
Derechos de Petición de Información y documentos.	5	2	0	2
Quejas	1	0	0	1
Felicitaciones	0			
Total peticiones	101			

*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 remitido 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”.

• PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

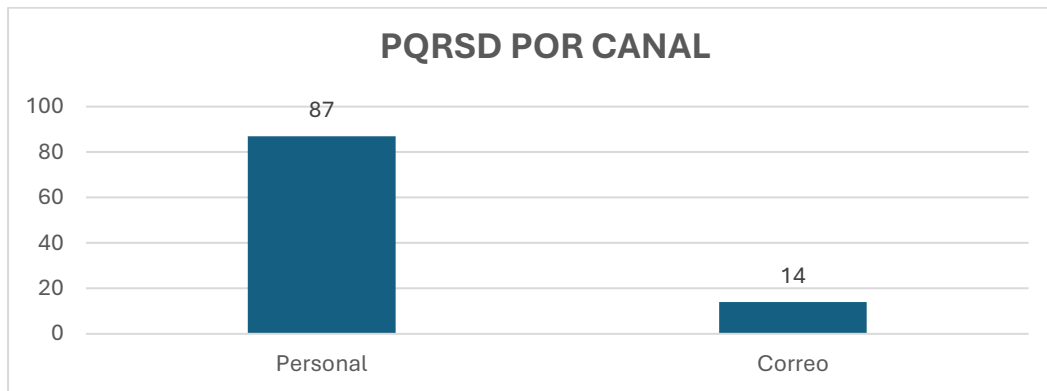
Conforme a la Resolución 542 de 2023 la constancia de recepción de toda petición debe contener la siguiente información, con el fin de ser radicada formalmente ante el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, para que surta el trámite correspondiente:

“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”.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 6 de 15

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	87	86 %
Correo	14	14 %
Total	101	100%



Febrero de 2025

PQRSD RECIBIDAS

MES	TOTAL
FEBRERO DE 2025	39

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	3
Solicitudes Entidades.	13
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Otros	21

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 7 de 15

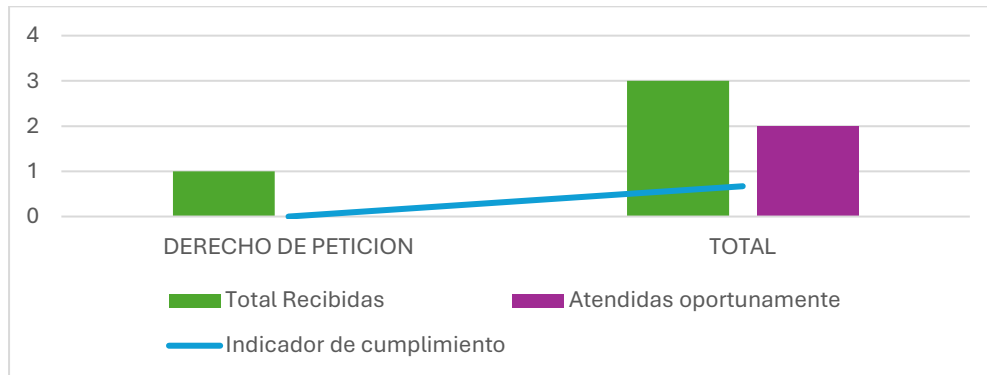
Tipo de petición	Total Recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
QUEJA	1	0	0,0%
DERECHO DE PETICION	3	2	67,0%

• ATENCION A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención correspondiente al mes de febrero de 2025 de las PQRSD recibidas en el IDEAR.

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	3	2	0	1
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	11	3	0	8
Quejas	1	0	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
Otros	24	1		23

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.



	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 8 de 15

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

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	Por Responder
Peticiones Generales	24	1	0	23
Petición de Consulta		0	0	0
Solicitudes Entidades.	11	3	0	8
Derechos de Petición no competencia. *	0	0	0	0
Derechos de Petición de Información y documentos.	3	2	0	2
Quejas	1	0	0	1
Felicitaciones	0			
Total peticiones	39			

*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 remititorio 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 RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN**

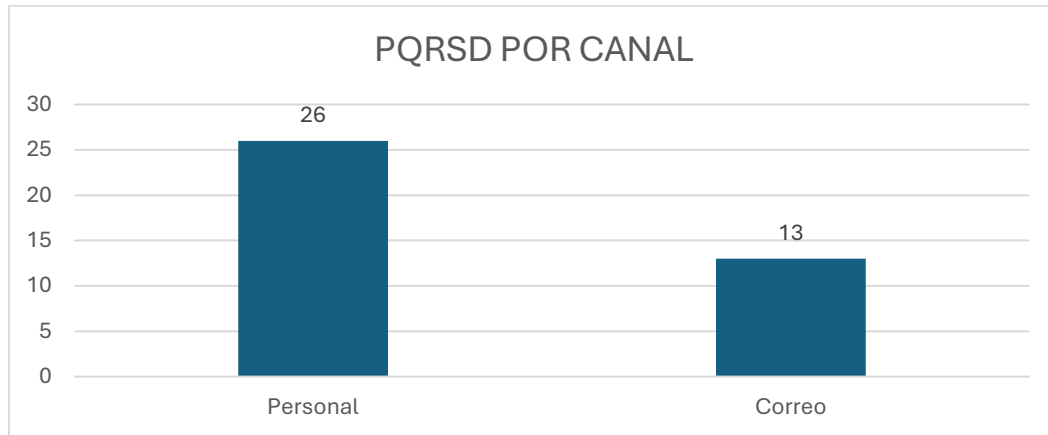
Conforme a la Resolución 542 de 2023, la constancia de recepción de toda petición debe contener la siguiente información, con el fin de ser radicada formalmente ante el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, para que surta el trámite correspondiente:

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

- g) La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- h) 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.*
- i) El objeto de la petición.*
- j) Las razones en las que fundamenta su petición.*
- k) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- l) La firma del peticionario cuando fuere el caso”.*

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 9 de 15

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	26	67 %
Correo	13	33 %
Total	39	100%



MARZO DE 2025

PQRSD RECIBIDAS

MES	TOTAL
MARZO DE 2025	47

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	5
Solicitudes Entidades.	7
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Otros	35

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 10 de 15

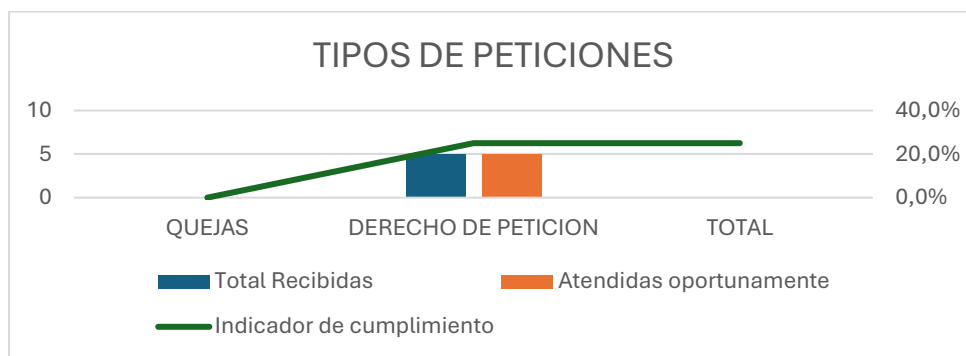
Tipo de petición	Total recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
QUEJA	0	0	00 %
DERECHO DE PETICIÓN	5	5	100 %

• ATENCION A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención correspondiente al mes de marzo de 2025 de las PQRSD recibidas en el IDEAR.

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	5	5	0	3
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	7	0	0	7
Quejas	0	0	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
Otros	35	1		34

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.



	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 11 de 15

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

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	Por Responder
Peticiones Generales	35	0	0	35
Petición de Consulta	0	0	0	0
Solicitudes Entidades.	7	0	0	7
Derechos de Petición no competencia. *	0	0	0	0
Derechos de Petición de Información y documentos.	5	5	0	0
Quejas	0	0	0	0
Felicitaciones	0			
Total peticiones	47			

*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 remitido 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”.

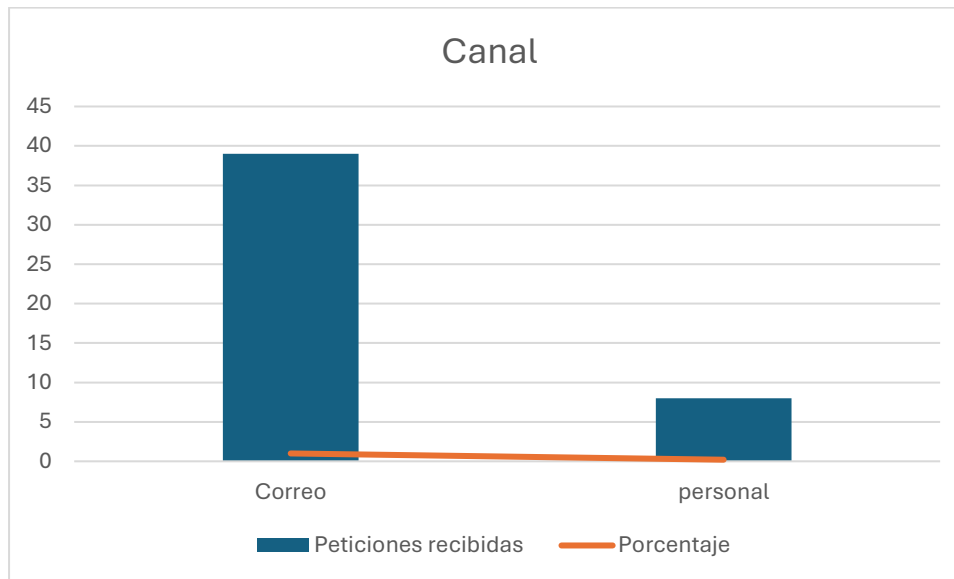
• **PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN**

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:

- m) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- n) 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.
- o) El objeto de la petición.
- p) Las razones en las que fundamenta su petición.
- q) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- r) La firma del peticionario cuando fuere el caso”.

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	39	83 %
Correo	8	17 %
Total	47	100%



2. Descripción de las Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades encontradas durante la ejecución de las actividades del proceso atención al cliente:

FORTALEZAS:

La ubicación de la sede del Idear es apropiada para el fácil acceso a los usuarios, lo cual se demuestra con las radicaciones de manera personal de las PQRSD.

También, 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/> además, del correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co

La recopilación y análisis sistemático de PQRSD fomenta una cultura de mejora continua, donde se busca constantemente optimizar los procesos y servicios ofrecidos.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 13 de 15

El manejo adecuado de las PQRSD fortalece las relaciones con los clientes, mostrando que la entidad se preocupa por su satisfacción y bienestar.

El informe ayuda a asegurar que la entidad cumpla con normativas y regulaciones relacionadas con la atención al cliente y gestión de quejas. 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 PQRSD. La obligación en la presentación y elaboración de los informes están a cargo del profesional universitario de apoyo a gerencia y relaciones públicas, según la resolución 542 de 2023, función que se ha venido realizando de manera articulada con las áreas involucradas en el manejo de las PQRSD.

Involucrar al personal en el análisis y resolución de PQRSD fomenta un sentido de pertenencia y compromiso hacia la mejora del servicio.

Promover una cultura centrada en el cliente y en la calidad del servicio puede ser un resultado directo del manejo efectivo de las PQRSD.

OPORTUNIDADES

Se logra medir la cantidad de PQRSD recibidas y hacerle seguimiento para ser respondidas en el tiempo establecido.

Fortalecimiento de la relación con los usuarios, dado que, al presentar un informe que aborda las inquietudes y sugerencias del cliente, se demuestra su importancia y el derecho que tienen para acceder a la información. Esto puede fortalecer la lealtad del cliente y mejorar la satisfacción.

Mejora Continua: Un informe trimestral bien estructurado puede resaltar áreas de mejora dentro del Idear, esto puede llevar a la implementación de cambios que optimicen procesos y servicios.

Identificación de Tendencias: Analizar los PQRSD puede ayudar a identificar patrones o tendencias en las quejas o sugerencias. Esto permite anticiparse a problemas futuros y tomar acciones proactivas.

El Idear garantiza el acceso a la información por parte de las veedurías ciudadanas, para el ejercicio de control social al que se tiene derecho, así existe la oportunidad de participar y conocer la información de los procesos.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 14 de 15

DEBILIDADES

Falta de datos claros: El informe no incluye datos cuantitativos o cualitativos claros, lo cual es difícil al evaluar la magnitud de los problemas o comprender las necesidades de los usuarios.

Análisis Superficial: Se hace un análisis que no profundiza en las causas raíz de las quejas o sugerencias. Ofrece solo soluciones temporales en lugar de abordar problemas fundamentales.

AMENAZAS

Reputación Dañada: encontrar un alto número de quejas y/o derechos de petición solicitando información de la entidad puede dañar la reputación del Idear, afectando su imagen ante clientes actuales y potenciales.

Si el personal no está involucrado o comprometido con el proceso de gestión de PQRSD, esto puede llevar a una falta de respuesta adecuada y a un ciclo continuo de insatisfacción del cliente.

Manejar información sensible sin las medidas adecuadas de confidencialidad puede resultar en filtraciones perjudiciales para la entidad.

En un entorno dinámico, los problemas identificados pueden cambiar rápidamente; si el informe no se actualiza regularmente, puede volverse irrelevante.

3. Las siguientes son acciones de mejora que se deben realizar en el proceso de atención al cliente:

Se recomienda que, desde la ventanilla única de correspondencia se realice una buena clasificación de las PQRSD en el sistema ORFEO, por ejemplo, unificar los canales de atención al momento de radicar: Correo electrónico a las que se reciban de manera virtual (No Mail), internet a las que se reciban a través del formulario web PQRSD. Se deben clasificar los tipos de documentos así: Petición, solicitud, queja, reclamo, derecho de petición (No siniestro, información, traslado, oficio), dado que no se logra clasificar a la hora de consolidar la información para elaborar el informe. También es importante que no se use la letra ñ (reemplazar por n), ni las tildes, para evitar la distorsión, pues no lo registra el sistema digital.

Para que este informe se más dinámico y real, se propone una mesa de trabajo con las funcionarias de ventanilla única de correspondencia, planeación y apoyo a gerencia y relaciones públicas, para unificar ideas y diseñar una estrategia que permita la clasificación clara que se recibe.

Se debe actualizar la dirección del IDEAR en la página web, dado que se encuentra desactualizada.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 15 de 15

Adicionalmente, se sugiere expedir un comunicado sobre “Lineamiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en IDEAR” con el fin de definir los parámetros para tener en cuenta en el correcto trámite de respuesta a las peticiones allegadas a esta entidad.

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 a cada dependencia de la entidad.

4. Logros obtenidos durante el periodo informado

Es importante detallar que, para el periodo de reporte, los derechos de petición fueron contestados en los tiempos de respuesta que establece la ley.

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 de enero al 31 de marzo de 2025.

El profesional universitario de apoyo a gerencia y relaciones públicas cumplió con 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.



Arely Aguilar Pérez
Profesional universitario
Apoyo a gerencia y relaciones públicas.