

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: F-GP-SG-13
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 01
	INFORME		Fecha: 02/04/2024
			Página: 1 de 13

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS REDES SOCIALES DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025.	
FECHA: 21 de julio de 2025	
NOMBRE: Geovanny Alexis Suárez Castellanos	CARGO: Gerente
PROCESO: Comunicaciones	
ASUNTO: Informe de PQRSD segundo trimestre	
<p>OBJETIVO: Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, durante el segundo trimestre de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad para tal fin.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<p>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 segundo 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.</p> <p>1. Relación y descripción de las acciones realizadas durante el periodo informado.</p> <p style="text-align: center;">PERIODO POR INFORMAR</p> <p>El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas en el Instituto de Desarrollo de Arauca durante el segundo trimestre de 2025, a través de los siguientes mecanismos habilitados para tal fin.</p>	

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 segundo 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.

ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRS II TRIMESTRE 2025

- ATENCION A PQRS RECIBIDAS

Mediante los reportes de abril, mayo y junio, generados para el análisis correspondiente al segundo trimestre de 2025, según el informe, se recibieron a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el IDEAR, un total 35 solicitudes tipificadas como PQRS, 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.

DESCRIPCION	PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Peticiones Radicadas en ORFEO	4	1	1	6
Peticiones sin radicar en ORFEO	4	3	-	7
Solicitudes	5	7	1	12
Quejas	-	-		0
Reclamos	-	-	-	-
Sugerencias	-	-	-	-
Felicitaciones	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-
Pruebas	-	-	-	
Comunicaciones	2	3	4	9
TOTAL	15	14	6	34

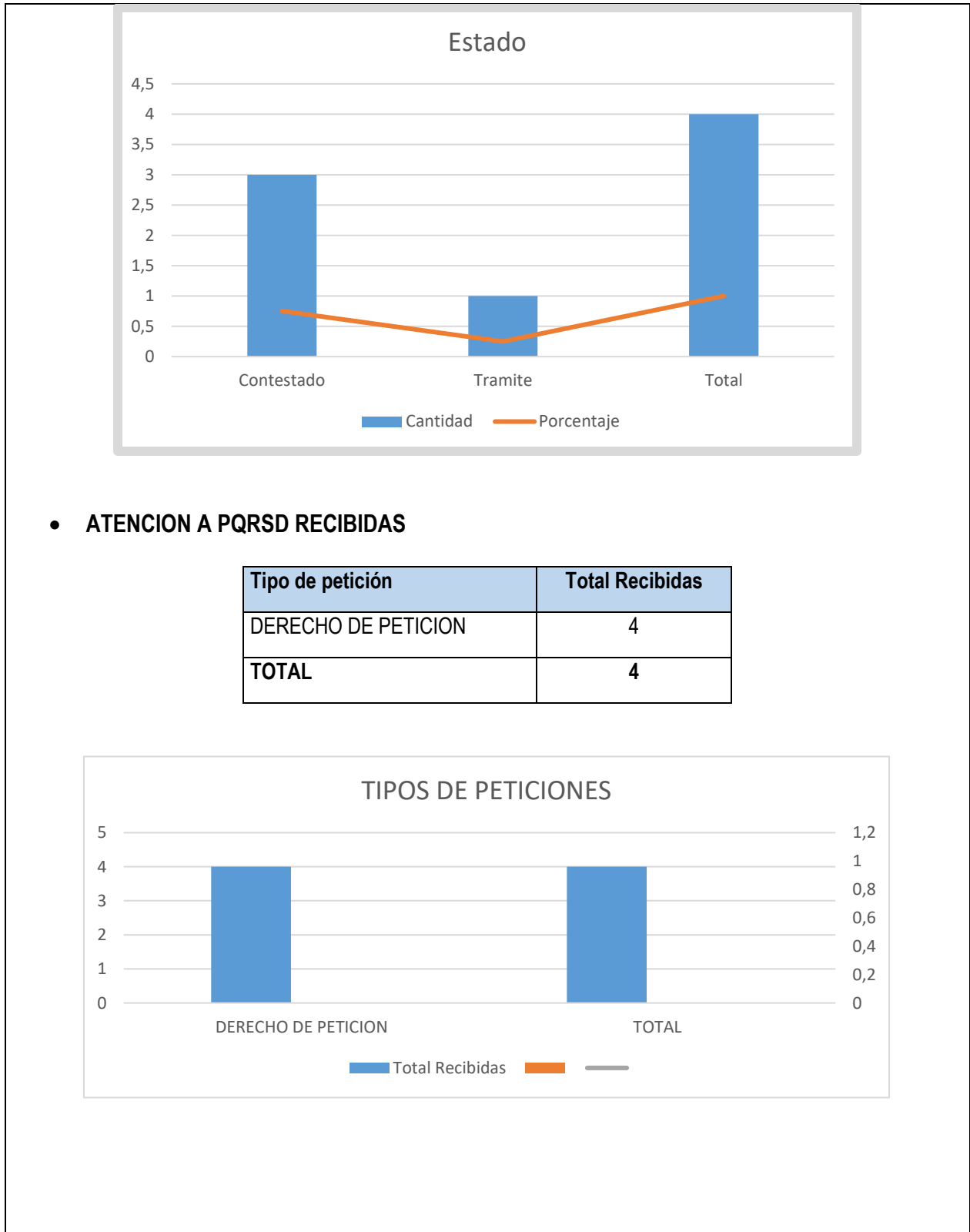
Abril de 2025

PQRSD RECIBIDAS

MES	TOTAL
ABRIL DE 2025	15

DESCRIPCION	MES ABRIL
Peticiones Radicadas en ORFEO	4
Peticiones sin radicar en ORFEO	4
Solicitudes	5
Quejas	-
Reclamos	-
Sugerencias	-
Felicitaciones	-
Denuncias	-
Pruebas	-
Comunicaciones	2
TOTAL	15

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.



Estado	Cantidad	Porcentaje
Contestado	3	75%
Tramite	1	25%
Total	4	100%

• CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS.

*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 remisorio 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”.

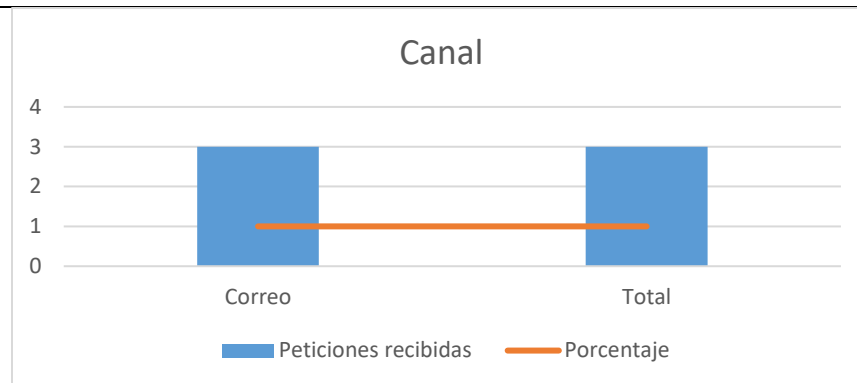
• PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

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”.

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Correo	3	100%
Total	3	100%



MES: mayo de 2025

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe detalla la gestión realizada por el Instituto de Desarrollo de Arauca (IDEAR) en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el mes de mayo de 2025. El objetivo es presentar un consolidado del comportamiento de atención, la clasificación de las solicitudes y los canales de comunicación utilizados, conforme a las normativas vigentes.

2. PQRSD RECIBIDAS

Durante el mes de mayo de 2025, el IDEAR recibió un total de 14 PQRSD.

3. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención de las PQRSD recibidas en el IDEAR durante el mes de mayo de 2025 se detalla a continuación:

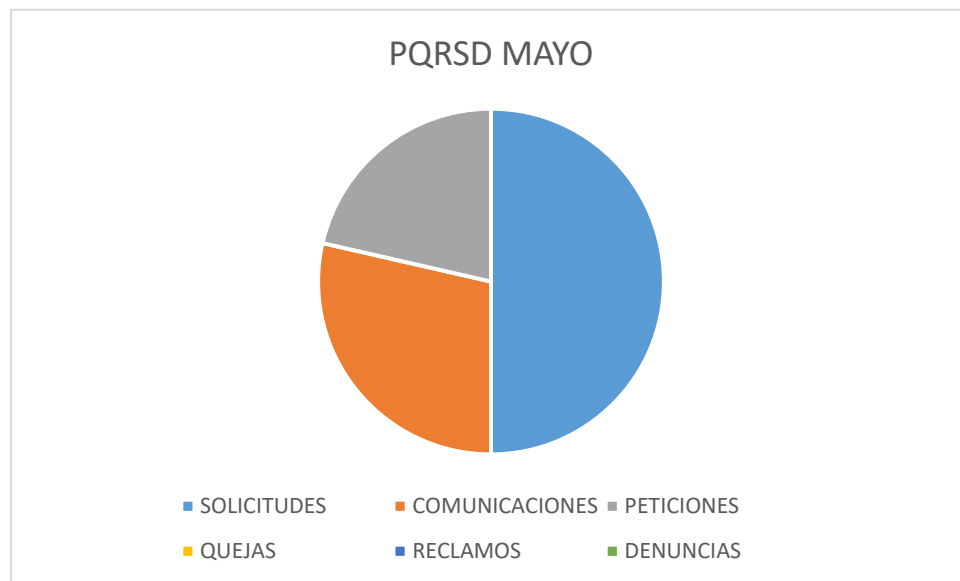
DESCRIPCION	MES DE MAYO
Peticiones Radicadas en ORFEO	1
Peticiones sin radicar en ORFEO	3
Solicitudes	7
Quejas	-
Reclamos	-
Sugerencias	-
Felicitaciones	-
Denuncias	-
Pruebas	-
Comunicaciones	3
TOTAL	14

Fuente: Sistema de Gestión Documental.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 8 de 13

Análisis de la Atención:

En mayo de 2025, la mayor parte de las comunicaciones recibidas corresponden a Solicitudes con un total de 7, lo que representa el 50% del total de PQRSD. Le siguen las 4 Comunicaciones con (aproximadamente 21.4%) y las Peticiones sin radicar en ORFEO con 3 (aproximadamente 21.4%). Es importante destacar que no se recibieron Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias ni Pruebas durante este periodo.



4. CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS

La clasificación de las PQRSD recibidas en mayo de 2025 se distribuye de la siguiente manera:

- Solicitudes (7): Representan la mayoría de las peticiones, indicando un interés de la ciudadanía en obtener información o servicios específicos del IDEAR.
- Peticiones sin radicar en ORFEO (3): Estas peticiones, aunque recibidas, requieren un proceso de radicación formal en el sistema ORFEO para su correcto seguimiento y gestión. Se debe asegurar que el procedimiento interno para su radicación sea ágil y eficiente.
- Comunicaciones (3): Este tipo de PQRSD generalmente se refiere a correspondencia general o información que no encaja en las categorías específicas de petición, queja o reclamo.
- Peticiones Radicadas en ORFEO (1): Una petición que ya ha sido ingresada al sistema y está en curso de atención.

Nota sobre Derechos de Petición No Competencia:

En cumplimiento al Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, se recuerda que, si una petición recibida no es de

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 9 de 13

competencia del IDEAR, se informará de inmediato al interesado (verbalmente) o dentro de los cinco (5) días siguientes (por escrito). Posteriormente, la petición será remitida al organismo competente, informando de ello al peticionario. En caso de no existir un ente competente, se comunicará esta situación al solicitante. Los términos para la respuesta se contarán a partir de la recepción por la entidad competente.

5. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN



De acuerdo con los datos proporcionados se especifica que 13 de las solicitudes fueron de manera personal y una (1), sin definir el canal de comunicación por el cual se recibieron las PQRSD; es fundamental asegurar que toda petición cumpla con los requisitos establecidos en la Resolución 542 de 2023 para su radicación formal ante el IDEAR. Estos requisitos, según el Artículo 7°, incluyen:

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante, su representante o apoderado, documento de identidad y dirección para recibir correspondencia (lugar, fax o dirección electrónica). Si es persona jurídica registrada mercantilmente, debe indicar su dirección electrónica.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta la petición.
- Relación de los requisitos exigidos por la ley y documentos a presentar para iniciar el trámite.
- Firma del peticionario cuando fuere el caso.

Se recomienda complementar este informe con un desglose de las PQRSD recibidas por cada canal de comunicación (ej. presencial, telefónico, correo electrónico, página web, etc.) para tener una visión más completa de la interacción ciudadana.

JUNIO DE 2025

PQRSD RECIBIDAS

MES	TOTAL
JUNIO DE 2025	6

- ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS**

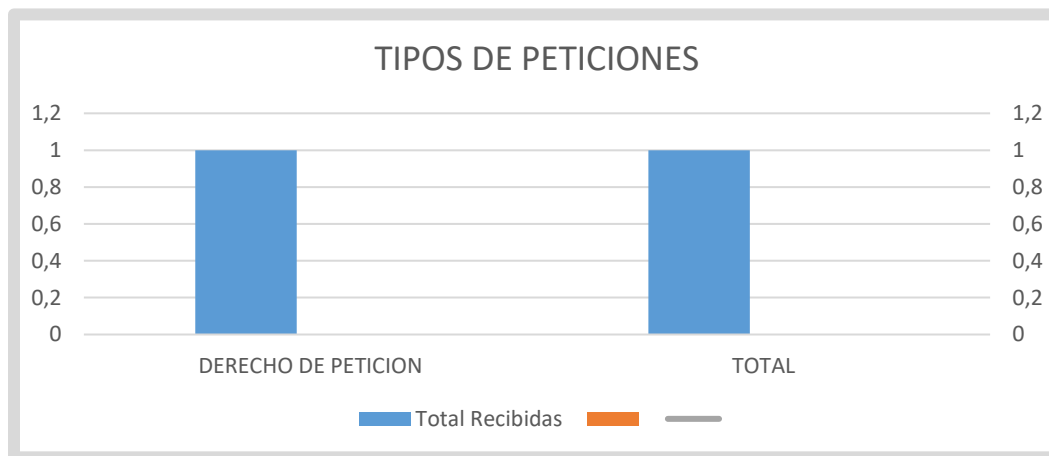
El consolidado correspondiente al comportamiento de atención correspondiente al mes de junio de 2025 de las PQRSD recibidas en el IDEAR.

DESCRIPCIÓN	MES DE JUNIO
Peticiones Radicadas en ORFEO	1
Peticiones sin radicar en ORFEO	-
Solicitudes	1
Quejas	
Reclamos	-
Sugerencias	-
Felicitaciones	-
Denuncias	-
Pruebas	-
Comunicaciones	4
TOTAL	6

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.

• CLASIFICACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS.

*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”.

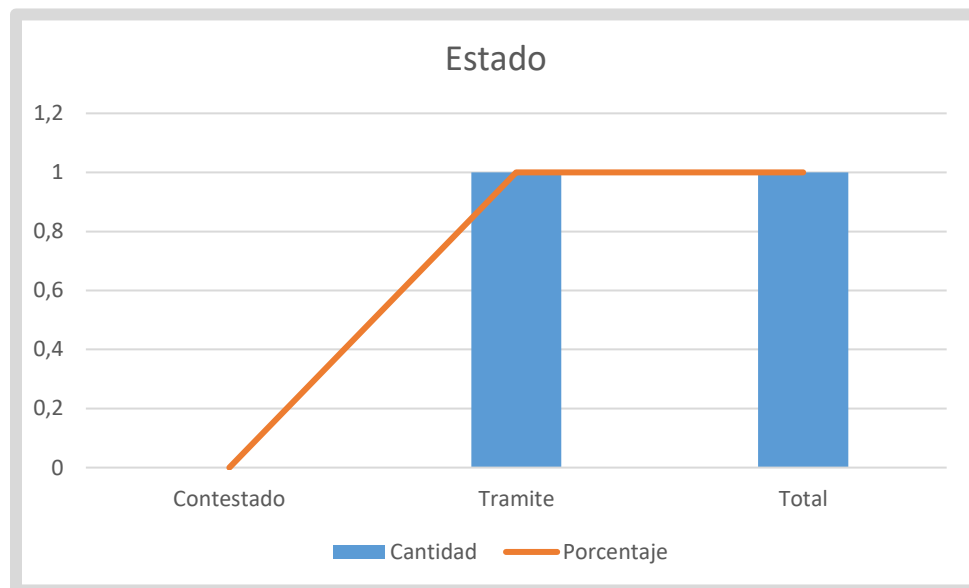
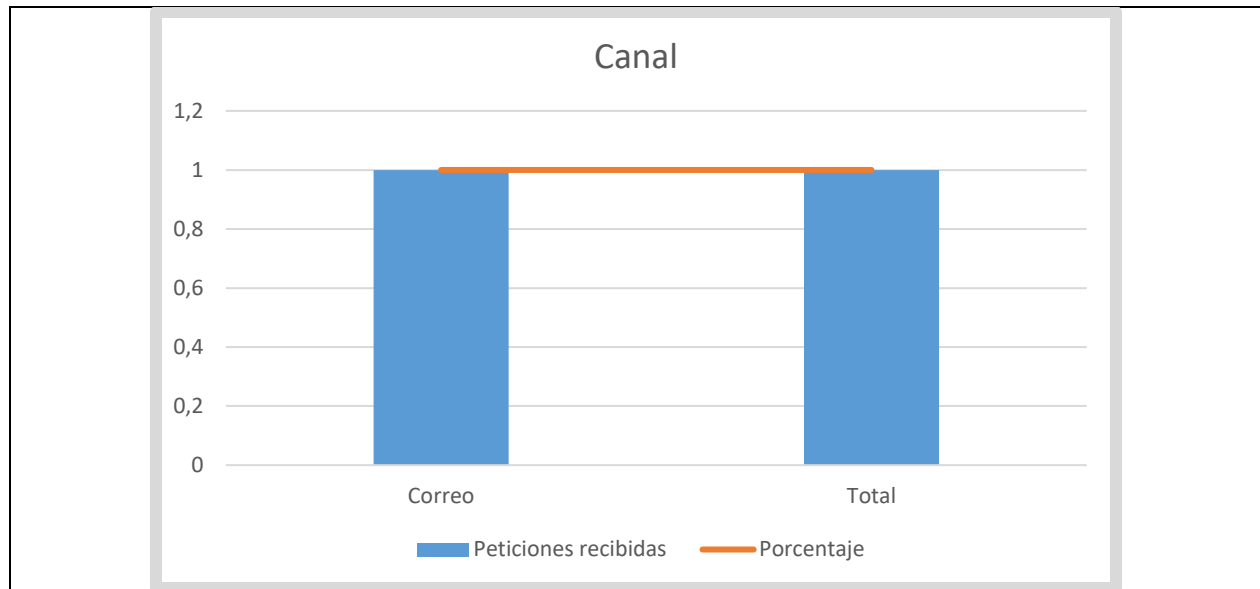


• PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

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:

- 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”.



CONCLUSIONES

El Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR, cumple con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, al contar con un área dedicada a la recepción y verificación de las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF). La responsabilidad de elaborar y presentar los informes recae en el profesional universitario que apoya a la gerencia y relaciones públicas, conforme a lo estipulado en la resolución 542 de 2023. Este trabajo se ha realizado de manera articulada con las diferentes áreas involucradas en el manejo de las PQRSDF, garantizando un flujo adecuado de información.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 13 de 13

El Instituto también ofrece un enlace en su página web donde los clientes y partes interesadas pueden presentar sus inquietudes relacionadas con la prestación del servicio: <https://idear.gov.co/pqrsdf/>. Además, se habilita el correo electrónico atención nalcliente@idear.gov.co para facilitar aún más la comunicación.

Se sugiere que desde la ventanilla única de correspondencia se lleve a cabo una clasificación eficiente de las PQRSDF en el sistema ORFEO. Por ejemplo, es recomendable unificar los canales de atención al momento de radicar las solicitudes: clasificar todas aquellas recibidas por correo electrónico y como "formulario web PQRSDF" aquellas presentadas a través del formulario online. Además, es fundamental categorizar correctamente los tipos de documentos recibidos: Petición, Solicitud, Queja, Reclamo y Derecho de Petición (excluyendo siniestros, información, traslados y oficios). Esta clasificación precisa es crucial para poder consolidar la información adecuadamente y elaborar informes completos.

Es importante señalar que, durante el periodo reportado, los derechos de petición fueron atendidos dentro de los plazos establecidos por la ley, lo que refleja un compromiso con la atención oportuna.

Para mejorar la dinámica del informe y hacerlo más realista, propongo organizar una mesa de trabajo que incluya a funcionarias de ventanilla única, planeación y apoyo a gerencia y relaciones públicas. Esta mesa permitirá unificar ideas y diseñar estrategias que faciliten una clasificación clara y efectiva de las solicitudes recibidas.

Asimismo, es necesario actualizar la dirección del IDEAR en la página web, ya que actualmente está desactualizada.

Finalmente, se recomienda expedir un comunicado titulado "Lineamiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en IDEAR". Este documento debe definir claramente los parámetros que se deben considerar para garantizar un trámite adecuado y efectivo en la respuesta a las peticiones presentadas ante esta entidad.



Arely Aguilar Pérez

Profesional Universitario de Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas