

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 1 de 15

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS REDES SOCIALES DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR TERCER TRIMESTRE DE 2025.	
FECHA: 28 de octubre de 2025	
NOMBRE: Geovanny Alexis Suárez Castellanos	CARGO: Gerente
PROCESO: Comunicaciones	
ASUNTO: Informe de PQRSD tercer trimestre	
<p>En cumplimiento de la competencia establecida en el Decreto 1893 de 30 de diciembre de 2021, artículo 79, numeral 10, el Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR, presenta el informe trimestral de PQRSD correspondiente al tercer trimestre del año 2025.</p> <p>IDEAR es un establecimiento público departamental descentralizado, regulado por los artículos 70-81 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto No 1221 de 1986, con personería jurídica y autonomía administrativa. El presente documento tiene como finalidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la oportunidad y calidad de respuesta a las peticiones de los grupos de interés. Medir la percepción ciudadana sobre los servicios y trámites ofrecidos por IDEAR. Identificar oportunidades de mejora continua en los procesos de atención al ciudadano. <p>El informe se apoya en la Resolución 503 de 2025, que establece los lineamientos para la orientación al ciudadano y la gestión integral de las PQRSD a través de los canales habilitados por la entidad.</p> <p>OBJETIVOS</p> <p>Presentar el informe integral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el Instituto de Desarrollo de Arauca- IDEAR, durante el tercer trimestre de 2025, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad.</p>	

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 2 de 15

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

1. Desglosar la información sobre las PQRSD recibidas por cada canal de comunicación según su naturaleza (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).
2. Detallar los canales habilitados por la entidad para la recepción de PQRSD (portal web, ventanilla presencial, línea telefónica única, correo institucional).
3. Analizar la atención brindada a las PQRSD según el canal y la naturaleza del requerimiento (tiempo medio de respuesta, % cumplimiento SLA).
4. Presentar la distribución de las PQRSD por medio de recepción y tipo de gestión para identificar tendencias y áreas críticas.
5. Describir las acciones y gestiones realizadas por IDEAR para garantizar una respuesta oportuna y conforme a los lineamientos normativos.

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 tercer 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.

RESPONSABILIDAD

El profesional universitario de apoyo a 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 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 tercer trimestre de 2025, a través de los siguientes mecanismos habilitados para tal fin.

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 tercer trimestre de 2025, no se recibieron peticiones a través del correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co, donde los ciudadanos escriben por medio de esta herramienta virtual, presentando su requerimiento.

ANÁLISIS CONSOLIDADO PQRS III TRIMESTRE 2025

• **ATENCION A PQRSO RECIBIDAS**

Mediante los reportes de julio, agosto y septiembre generados para el análisis correspondiente al tercer 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 PQRSO, 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.

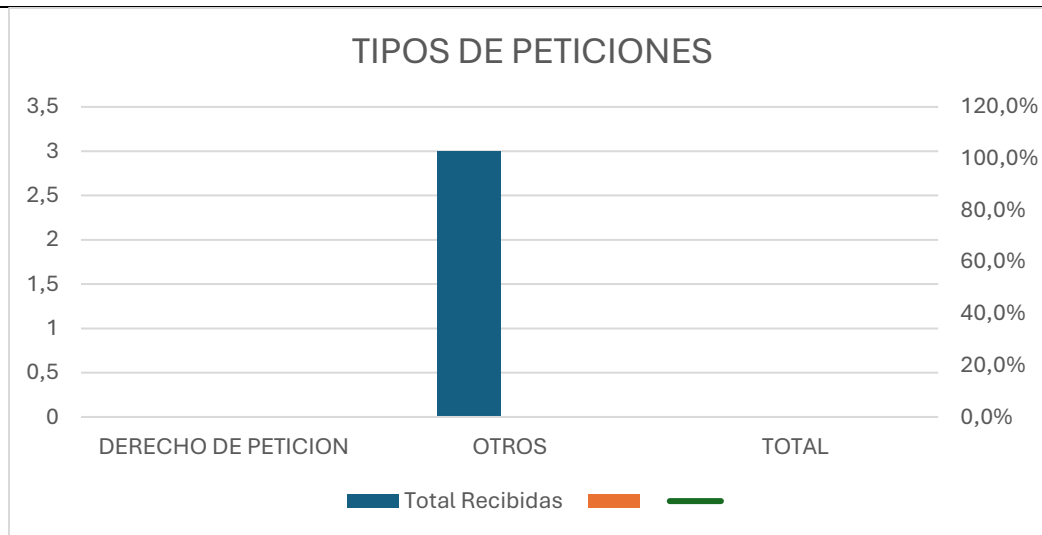
Julio de 2025

PQRSO RECIBIDAS

MES	TOTAL
JULIO DE 2025	3

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

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

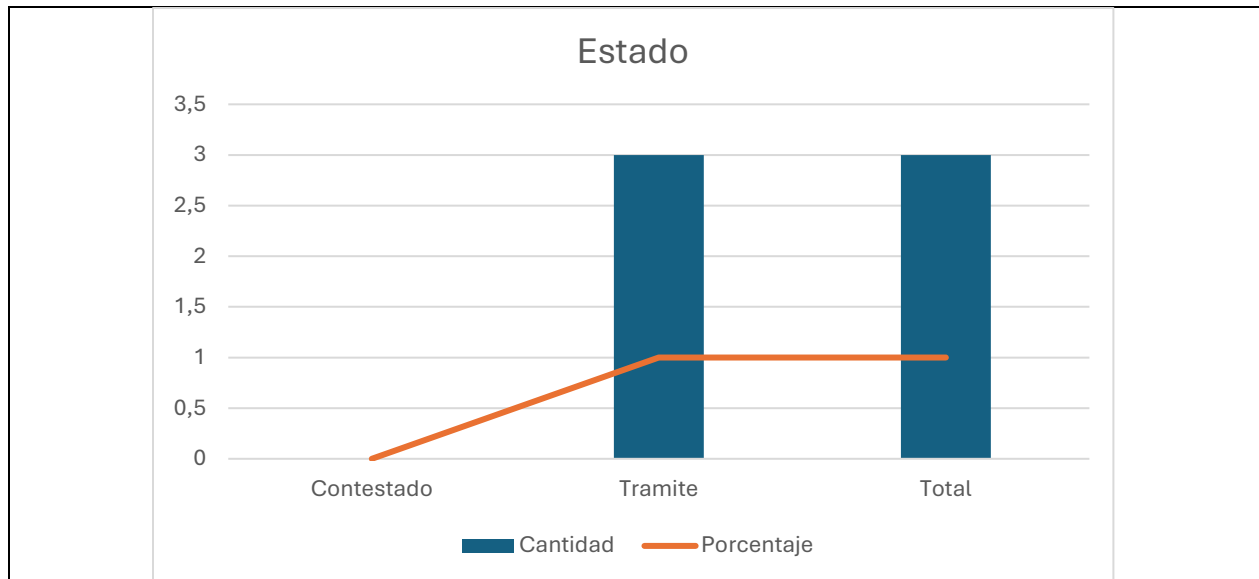


• ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

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

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	0	0	0	0
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	0	0	0	0
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	3	0	0	3

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.



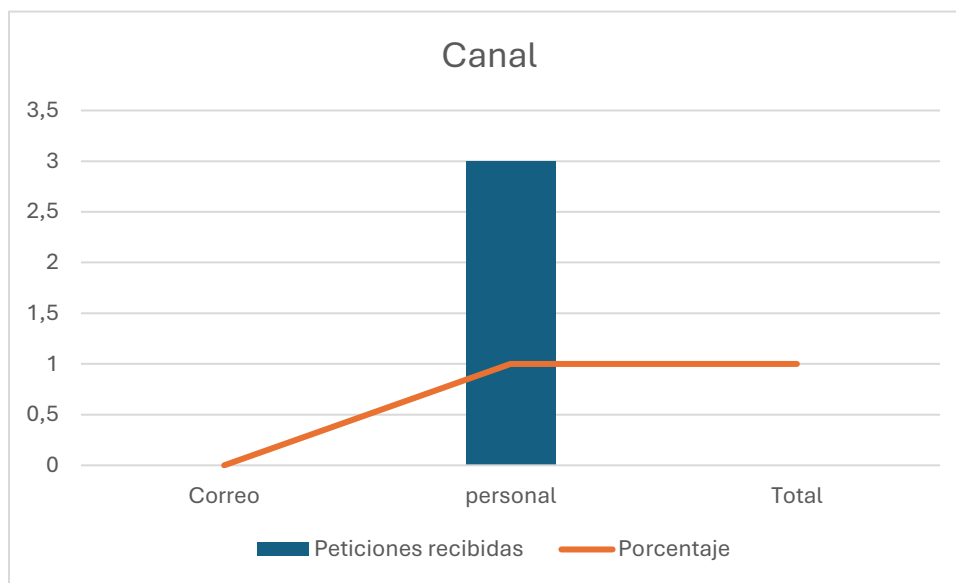
• PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

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:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b) 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.
- c) El objeto de la petición.
- d) Las razones en las que fundamenta su petición.
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso”.

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	3	100 %
Correo	0	0 %
Total	3	100%



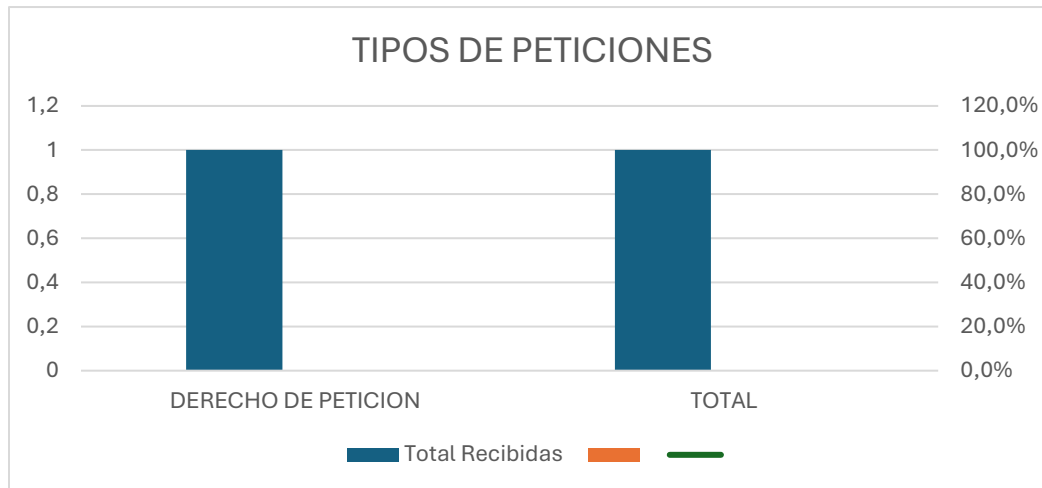
Agosto de 2025

PQRS RECIBIDAS

MES	TOTAL
AGOSTO DE 2025	26

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	1
Solicitudes Entidades.	15
Quejas	0
Reclamos	2
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Otros	8

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

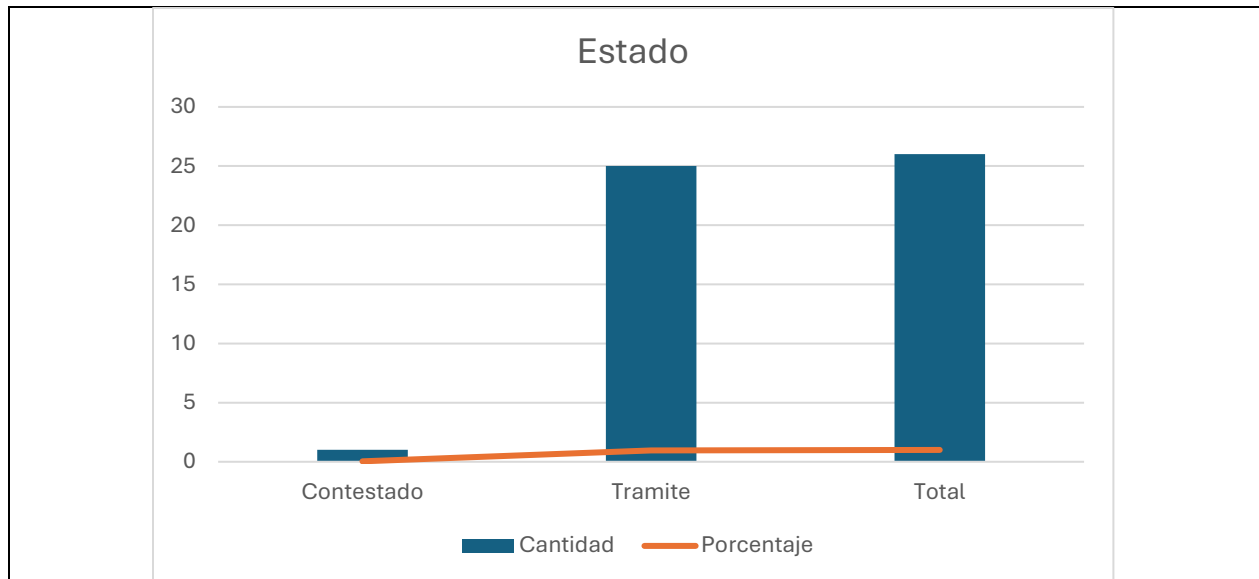


• ATENCION A PQRSD RECIBIDAS

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

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	1	1	0	0
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	16	1	0	15
Quejas	0	0	N/A	0
Reclamos	2	0	0	2
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	N/A	N/A	0
Denuncias	0	0	0	0
Otros	8	0		8

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.



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

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	Por Responder
Peticiones Generales	7	1	0	6
Petición de Consulta	0	0	0	0
Solicitudes Entidades.	16	0	0	16
Derechos de Petición no competencia. *	0	0	0	0
Derechos de Petición de Información y documentos.	1	1	0	0
Reclamos	2	0	0	2
Quejas	0	0	0	0
Felicitaciones	0			
Total peticiones	26	2	0	24

*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”.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Contestado	1	4%
Tramite	25	96%
Total	26	100%

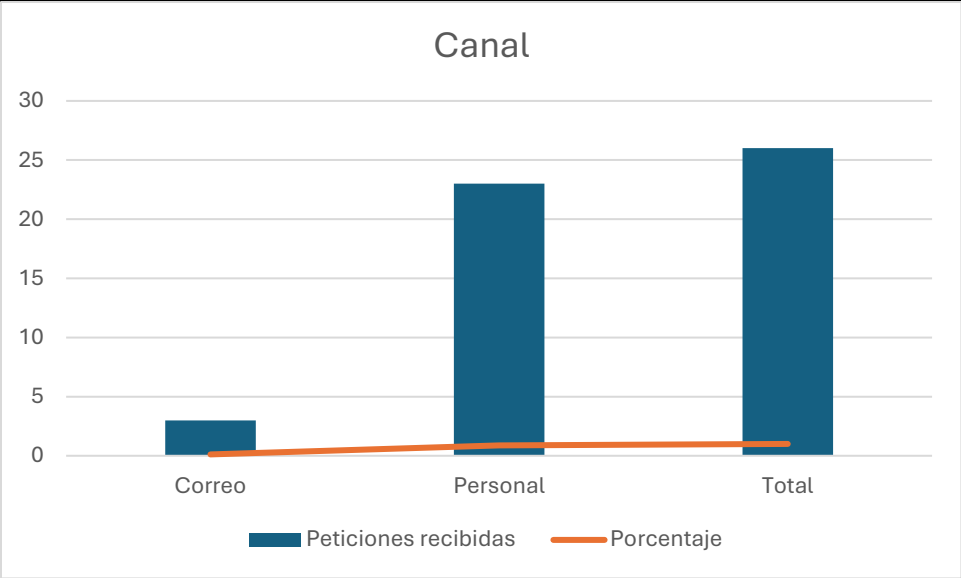
• **PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN**

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”.

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	23	88 %
Correo	03	12 %
Total	26	100%



SEPTIEMBRE DE 2025

PQRS RECIBIDAS

MES	TOTAL
SEPTIEMBRE DE 2025	30

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	2
Solicitudes Entidades.	15
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Otros	13

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

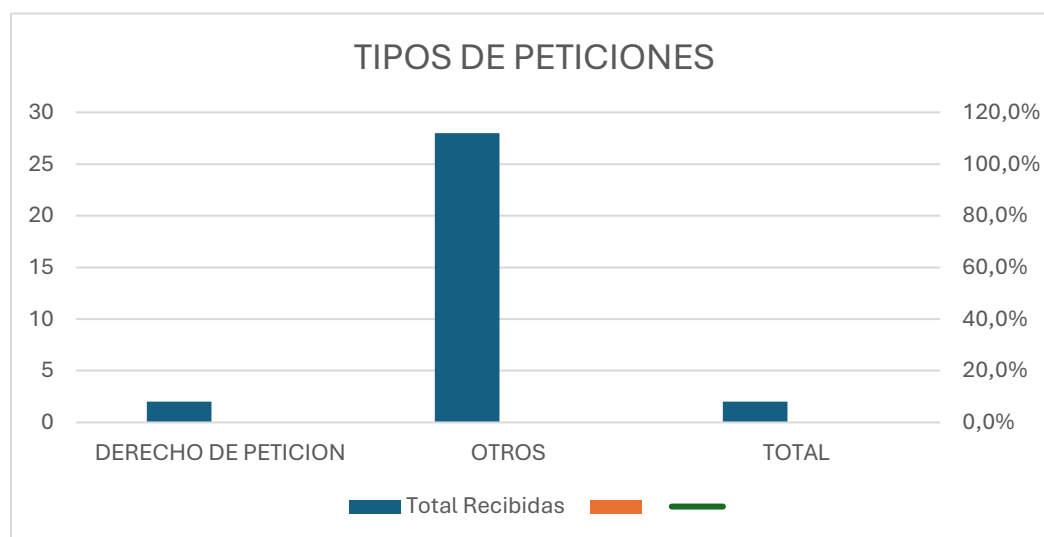
Tipo de petición	Total recibidas	Atendidas oportunamente	Indicador de cumplimiento
QUEJA	0	0	00 %
DERECHO DE PETICIÓN	2	2	100 %

• ATENCION A PQRSO RECIBIDAS

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

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	2	2	0	0
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	15	0	0	15
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	13	0	0	13

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.



	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 13 de 15

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

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	Por Responder
Peticiones Generales	7	0	0	7
Petición de Consulta	0	0	0	0
Solicitudes Entidades.	21	0	0	21
Derechos de Petición no competencia. *	0	0	0	0
Derechos de Petición de Información y documentos.	2	2	0	0
Quejas	0	0	0	0
Felicitaciones	0			
Total peticiones		30		

*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 remitatorio 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”.

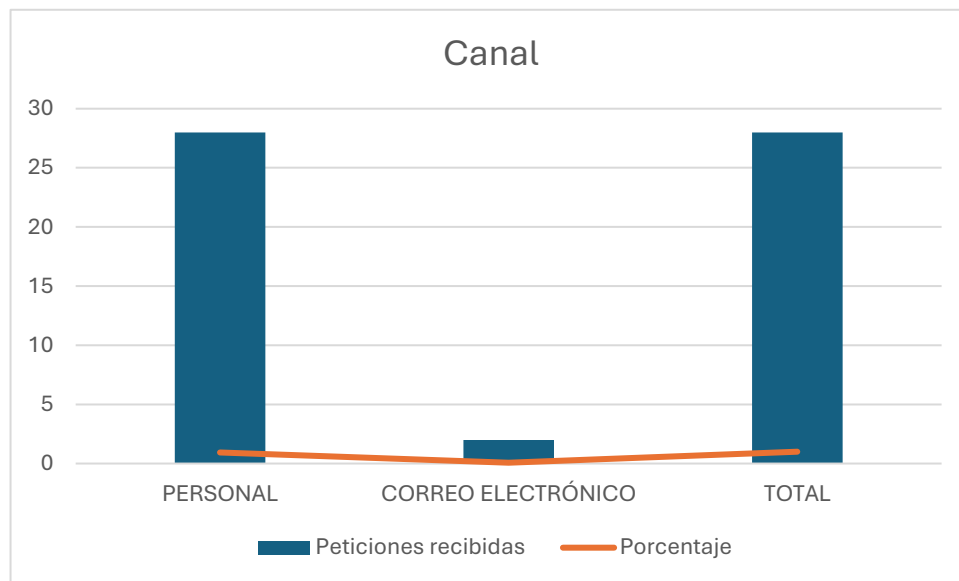
• **PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN**

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 tramite 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	28	93 %
Correo	2	07 %
Total	30	100%




CONCLUSIONES

El Instituto de Desarrollo de Arauca (IDEAR) cumple con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 al contar con una unidad especializada en la recepción y verificación de las PQRSDF. La elaboración y presentación de los informes está a cargo del profesional universitario de apoyo a gerencia y relaciones públicas, conforme a la Resolución 542 de 2023, garantizando una gestión articulada con las áreas involucradas.

IDEAR ofrece un enlace permanente en su sitio web (<https://idear.gov.co/pqrsdf/>) y una dirección de correo electrónico (atencionalcliente@idear.gov.co) para que los usuarios presenten sus inquietudes, facilitando el acceso a la información y la participación ciudadana.

Se evidencia la necesidad de unificar y sistematizar la clasificación de las PQRSDF en el sistema ORFEO mediante la ventanilla única de correspondencia. Se recomienda:

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 15 de 15

- Consolidar los canales de radicación (correo electrónico y formulario web) bajo una única nomenclatura.
- Categorizar los documentos según los tipos oficiales: petición, solicitud, queja, reclamo y derecho de petición (excluyendo siniestro, información, traslado y oficio).

Propuesta de mejora operativa

Mesa de trabajo:

Convocar a los funcionarios de ventanilla única de correspondencia, planeación, sistemas y apoyo a gerencia y relaciones públicas para definir procesos claros y diseñar una estrategia conjunta que garantice una clasificación precisa y homogénea de las PQRSD.

Comunicación institucional

Se sugiere emitir un comunicado titulado “Lineamiento para la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en IDEAR”, que establezca los parámetros operativos y técnicos para el trámite y respuesta adecuada de las solicitudes recibidas, fortaleciendo la transparencia y la eficiencia del proceso.

En síntesis, el IDEAR ha demostrado cumplimiento legal y capacidad operativa en la gestión de PQRSD; sin embargo, la estandarización de la clasificación documental, la actualización de información institucional y la formalización de lineamientos internos son acciones clave para optimizar aún más la atención al ciudadano y garantizar la calidad del servicio público.



Arely Aguilar Pérez

Profesional Universitario de Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas