

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 1 de 41

CONTENIDO

1. ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL IV TRIMESTRE DE 2025	3
1.1. GESTION FINANCIERA	3
1.2. GESTION COMERCIAL Y DE CARTERA	5
1.2.1. Gestión de colocación de créditos	5
1.2.2. Radicación de Solicitudes de crédito	5
1.2.3. Gestión de cobro- Visitas	6
1.2.4. Gestión de Proyectos y Convenios	9
1.2.5. Recuperación de cartera.....	10
1.2.6. Saldo de cartera	11
1.2.7. Cartera Castigada.....	12
1.2.8. Gestión de Cobro.....	12
1.2.9. Otras actividades	13
1.3. GESTION ADMINISTRATIVA	13
1.3.1. Gestión Administrativa:	13
1.3.2. Gestión Talento Humano	14
1.3.3. Gestión Almacén	15
1.3.4. Gestión Documental	16
1.3.5. Contabilidad y presupuesto	17
1.4. GESTION PLANEACION	17
1.5. GESTION JURIDICA.....	19
1.6.1Área de financiera y créditos	19
1.6.2. Área Subgerencia Comercial y de Cartera	19
1.6.3. Ventanilla Única.....	19
1.6.4. Rendición contratos en plataforma SIA observa	20
1.6.5Derechos de petición.....	20
1.6.6Contratación.....	20
1.6.7Representación judicial	21
1.6.8Control Disciplinario Interno	23
1.6.9Comité de conciliación	23

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 2 de 41

1.6.10	Convenios de libranza	24
1.7	GESTION TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	24
1.7.1	Copias de Seguridad	24
1.7.2	Mantenimientos preventivos o correctivos	25
1.7.3	Sistemas de Información	26
1.8	GESTION INFORMACION Y COMUNICACIONES	27
2	DEBILIDADES, FORTALEZAS, AMENAZAS Y OPORTUNIDADES ENCONTRADAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PROCESO.	32
2.1	Gestión Financiera	32
2.2	Gestión comercial y de cartera	32
2.3	Gestión Administrativa	33
2.4	Gestión Planeación	34
2.5	Gestión Jurídica	35
2.6	Gestión Tecnología de la Información	35
2.7	Gestión Información y Comunicaciones	36
3	ACCIONES DE MEJORA NECESARIAS A REALIZAR	37
1.7.5	LOGROS OBTENIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMADO	39

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 3 de 41

INFORME DE GESTION IV TRIMESTRE 2025

OBJETIVO: Informar sobre la gestión realizada por el Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, a través de los diferentes procesos que lo conforman, así mismo, los logros y avances obtenidos durante determinado periodo y la ejecución de los recursos públicos, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y a las acciones contenidas en el Programa de Transparencia y Ética pública.

1. ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL IV TRIMESTRE DE 2025

1.1. GESTION FINANCIERA

Se realizaron ocho (08) comités de crédito, donde se aprobaron 50 solicitudes de crédito por valor de \$1.967.513.095,00, detallado de la siguiente manera:

CRÉDITOS APROBADOS DESDE EL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 2025			
LINEA DE CREDITO APROBADOS	MUNICIPIO	CANTIDAD	MONTO
CRÉDITO EDUCATIVO A LARGO PLAZO	ARAUCA	7	\$ 329.520.562,00
	SARAVENA	3	\$ 214.304.333,00
	TAME	1	\$ 198.440.000,00
	FORTUL	1	\$ 15.658.500,00
	CRAVO NORTE	1	\$ 18.790.200,00
TOTAL EDUCATIVOS LP		13	\$ 776.713.595,00
EDUCATIVO CORTO PLAZO	ARAUCA	3	\$ 24.199.500,00
TOTAL CREDITOS CORTO PLAZO		3	\$ 24.199.500,00
TOTAL CRÉDITOS EDUCATIVOS		16	\$ 800.913.095,00
CREDITO DE LIBRANZA	ARAUCA	13	\$ 465.500.000,00
	TAME	8	\$ 76.500.000,00
	SARAVENA	7	\$ 279.000.000,00
	ARAUQUITA	3	\$ 254.000.000,00
	FORTUL	3	\$ 91.600.000,00
TOTAL CREDITOS COLOCADOS LIBRANZA		34	\$ 1.166.600.000,00
TOTAL, CREDITOS COLOCADOS IDEAR		50	\$ 1.967.513.095,00

Así mismo, en los comités se aprobaron normalizaciones de cartera y se pasaron a la subgerencia comercial y de cartera para su legalización.

Durante el trimestre se generaron \$338.121.959,26, por concepto de rendimientos financieros, así:

BANCO	30/10/2025	30/11/2025	30/12/2025	TOTAL
BANCO AGRARIO	4.037.637,00	3.442.595,00	4.459.893,00	11.940.125,00
BANCO CAJA SOCIAL S.A.	584.492,43	1.359.989,92	1.898.811,87	3.843.294,22
BANCO DE BOGOTA	89.175.510,00	1.196.379,00	282.944,00	90.654.833,00
BANCO POPULAR	205.800,57	245.097,79	173.639.807,13	174.090.705,49
BANCOLOMBIA	920.986,18	1.177.640,92	1.330.994,65	3.429.621,75
BBVA	4.184.189,88	11.407.778,01	22.834.835,45	38.426.803,34
DAVIVIENDA	4.538.293,33	5.279.071,19	5.919.211,94	15.736.576,46
TOTAL	103.646.909,39	24.108.551,83	210.366.498,04	338.121.959,26

 idear OPORTUNIDADES PARA TODOS	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: F-GP-SG- 19
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN		Fecha: 17/06/2024
			Página: 4 de 41

Se cuenta con una base de datos de 117 estudiantes en periodo de estudio, los cuales en el trimestre presentaron el siguiente comportamiento:

SÍNTESIS	
CRÉDITOS DESEMBOLSADOS	15
DESEMBOLSADO / PARA LIQUIDACION	-
PARA LIQUIDACION	7
NIVELANDO	5
LEGALIZANDO	7
LIQUIDADOS	-
PENDIENTE DE DESEMBOLSO	76
NO PRESENTÓ DOCUMENTACIÓN	7
TOTAL ESTUDIANTES	117

Así mismo, con el objetivo de motivar la inclusión financiera y atacar la mala práctica del gota a gota, se fortalecieron 16 unidades productivas con préstamos que sumaron \$80.550.000 otorgados a microempresas y emprendedores que ejercen actividades económicas y agropecuarias en nuestro departamento de Arauca, ofreciéndoles la tasa más baja del mercado con un mínimo de requisitos a través de nuestro operador CORFAS.

Informe detallado de los negocios de riesgo compartido (Dique Vía, Interventoría Dique, Agua Linda y Puerto Nariño).

TIPO DE CONTRATO	Cuentas en Participación
INTEGRANTES	Unión Temporal Dique Vía Arauca (contrato de Obra 650 de 2017)
FECHA DE CONTRATO	28 de septiembre de 2023
PLAZO	Hasta el 22 de diciembre de 2023 o durante el término necesario.
SUPERVISIÓN	Subgerente Financiera
VALOR	\$2.500.000.000
PORCENTAJE GIRADO	100%
GARANTÍAS	- Pagaré en blanco - Contrato de cesión de derechos económicos con la Gobernación de Arauca.
PORCENTAJE DE UTILIDAD DEL NEGOCIO	5%, si incumple el plazo inicial, se sumará un 1% al porcentaje establecido de participación.
ESTADO	<i>Contrato sin liquidar y sin recuperar la inversión. Se solicitó informe de la ejecución de la inversión el cual para su conocimiento se adjunta el informe por ellos presentado.</i>
TIPO DE CONTRATO	Cuentas en Participación
INTEGRANTES	Unión Temporal Intervía Dique 2017 (Contrato de Consultoría #636 de 2017)
FECHA DE CONTRATO	28 de septiembre de 2023
PLAZO	Hasta el 29 de diciembre de 2023 o durante el término necesario.
SUPERVISIÓN	Subgerente Financiera
VALOR	\$150.000.000
PORCENTAJE GIRADO	100%
GARANTÍAS	• Pagaré en blanco • Contrato de cesión de derechos económicos con la Gobernación de Arauca.
PORCENTAJE DE UTILIDAD DEL NEGOCIO	5%, si incumple el plazo inicial, se sumará un 1% al porcentaje establecido de participación de manera semestral.
ESTADO – OBSERVACIONES	<i>Contrato sin liquidar y sin recuperar la inversión.</i>
TIPO DE CONTRATO	Cuentas en Participación
INTEGRANTES	Consorcio Agua Linda 2022 (Contrato de Obra Pública #172 de 2022)
FECHA DE CONTRATO	25 de abril de 2024
PLAZO	Hasta el 24 de octubre de 2024 o durante el término necesario.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 5 de 41

SUPERVISIÓN	Subgerente Financiera
VALOR	\$3.000.000.000
PORCENTAJE GIRADO	100%
GARANTÍAS	• Pagaré en blanco • Contrato de cesión de derechos económicos con la Gobernación de Arauca.
PORCENTAJE DE UTILIDAD DEL NEGOCIO	8%, si incumple el plazo inicial, se sumará un 1% al porcentaje establecido de participación de manera mensual.
ESTADO – OBSERVACIONES	1. Estado actual de la inversión: Vigente y al día 2. Valor del capital pagado a la fecha: \$1.178.524.825,98 3. Valor de los intereses pagados a la fecha: \$565.129.269,00 4. Valor del capital adeudado a la fecha: \$1.821.475.174,02 5. Valor de los intereses adeudados a la fecha: \$145.718.014 <i>Se amplió el plazo de recuperación de esta inversión. Como supervisora me mantengo en constante comunicación con el respectivo municipio.</i>

TIPO DE CONTRATO	Cuentas en Participación
INTEGRANTES	Unión Temporal Puerto Nariño (Contrato de Obra #642 de 2017)
FECHA DE CONTRATO	24 de mayo de 2024
PLAZO	Hasta el 24 de diciembre de 2024 o durante el término necesario.
SUPERVISIÓN	Subgerente Financiera
VALOR	\$500.000.000
PORCENTAJE GIRADO	100%
GARANTÍAS	• Pagaré en blanco • Contrato de cesión de derechos económicos con la Gobernación de Arauca.
PORCENTAJE DE UTILIDAD DEL NEGOCIO	9%, si incumple el plazo inicial, se sumará un 1% al porcentaje establecido de participación de manera trimestral.
ESTADO – OBSERVACIONES	<i>El 24 de diciembre de 2025 la Gobernación de Arauca consignó al Idear el valor de \$539.999.998 por liquidación unilateral de ese contrato.</i>

1.2. GESTION COMERCIAL Y DE CARTERA

1.2.1. Gestión de colocación de créditos

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Subgerencia Comercial y de Cartera del Instituto llevó a cabo diversas actividades estratégicas para fortalecer tanto la colocación de créditos como el recaudo de cartera, dando cumplimiento a la misión institucional.

1.2.2. Radicación de Solicitudes de crédito

En el transcurso del cuarto trimestre del año 2025, la Subgerencia Comercial y de Cartera recibió un total de 54 solicitudes de crédito, distribuidas en los diferentes municipios. Adicionalmente, se gestionaron tres (3) procesos de normalización de cartera, lo que evidencia la continuidad de acciones orientadas a la recuperación de cartera del Instituto, coadyuvando a la sostenibilidad financiera.

SOLICITUD DE CRÉDITOS RADICADOS POR MUNICIPIO																
LINEA	ARAUCA		ARAUQUITA		CRAVO NORTE		FORTUL		PUERTO RONDÓN		SARAVENA		TAME		TOTAL	
	#	valor	#	valor	#	valor	#	valor	#	valor	#	valor	#	valor	#	valor
LIBRANZA	14	493.000.000	3	232.000.000	0	-	3	95.300.000	0	-	10	405.900.000	7	71.500.000	37	1.297.700.000
EDUCATIVO	10	481.986.445	0	-	0	-	0	-	1	262.000.000	4	289.231.300	2	230.908.700	17	1.028.328.445
DESCUENTO ACTAS Y FACTURAS	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
FOMENTO PÚBLICO	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
TESORERÍA	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
INVERSIÓN	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
Total	24	974.986.445	3	232.000.000	0	-	3	95.300.000	1	26.202.000	14	695.131.300	9	302.408.700	54	2.326.028.445

Las solicitudes de crédito fueron debidamente verificadas y posteriormente radicadas en la Subgerencia Financiera. En total, se distribuyeron cincuenta y cuatro (54) solicitudes así: créditos de libranza treinta y siete (37) y a créditos educativos diecisiete (17) solicitudes.

En el municipio de Arauca se recibieron veinticuatro (24) solicitudes por un valor total de \$ 974.986.445; en Arauquita, tres (3) solicitudes por un monto de \$ 232.000.000; Fortul, se radicaron tres (3) solicitudes por un valor de \$ 95.300.000; en Puerto Rondón una (1) solicitud por valor de \$ 26.202.000; en Saravena, catorce solicitudes (14) solicitudes por un valor de \$695.131.300; y en Tame, nueve (9) solicitudes por un total de \$302.408.700.

El monto total de todas las solicitudes asciende a \$ 2.326.028.445

Las normalizaciones radicadas en la Subgerencia Comercial de octubre a diciembre son cuatro (4) por un valor de \$91.333.889,00, solo se presentaron en el municipio de Arauca y Arauquita.

SOLICITUD DE NORMALIZACIONES RADICADOS POR MUNICIPIOS						
LINEA DE CREDITO	ARAUCA		ARAUQUITA		TOTAL	
	CANTIDAD	valor	Cantidad	Valor	No.	valor
LIBRANZA	-	-	0	-	0	-
EDUCATIVO	2	37.988.889,00	1	18.176.000,00	3	56.164.889,00
VIVIENDA	1	35.169.000,00	-	-	1	35.169.000,00
AGROPECUARIO	-	-	-	-	-	-
EMPRESARIAL	-	-	-	-	-	-
INVERSIÓN	-	-	-	-	-	-
Total	2	73.157.889,00	2	18.176.000,00	4	91.333.889,00

1.2.3. Gestión de cobro- Visitas

Arauca: En el último trimestre del año se asistió a la feria educativa de orientadores realizada en la ESAP donde se brindó información de la línea educativa a un número aproximado de 120 estudiantes de los diferentes colegios del área urbana y rural del municipio de Arauca que asistieron a esta feria organizada por la red de orientadores en conjunto con Icetex.

Las instituciones que asistieron fueron:

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 7 de 41

- | | |
|---|-------------------------------------|
| - Superior María Inmaculada | - Instituto Educativo San Ángel |
| - I.E. Simón Bolívar | - Colegio Juna Francisco Lara |
| - Pablo Neruda | - Colegio Educativo Monserrate |
| - Institución Educativa Agropecuario MPAL | - Colegio José Francisco Caldas |
| - Colegio Pablo Neruda | - Instituto Educativo Maten candela |
| - Colegio Gustavo Villa | - Colegio Educativo Monserrate |

En materia de gestión de cartera, durante el periodo se evidenció una disminución en el número de clientes con mora superior a 120 días, reflejando un avance importante en la efectividad del proceso de recaudo. Esta mejora contribuye a fortalecer la liquidez institucional, garantizar la recuperación oportuna de recursos y asegurar su disponibilidad para las operaciones y el crecimiento del Instituto

Araucita: Durante el cuarto trimestre de 2025, el coordinador municipal realizó un total de tres (3) visitas institucionales.

Las visitas se realizaron con estudiantes y funcionarios de la Secretaría de Educación de Araucita, presentando las líneas educativas a corto y largo plazo. Asimismo, se socializó la línea de crédito por libranza para docentes, quienes manifestaron interés, fortaleciendo la promoción del portafolio en el territorio.

Las instituciones que visitaron fueron:

- IE Liceo del Llano.
- IE. Juan Jacobo Rousseau.
- IE. Gabriel García Márquez

La oficina atendió proactivamente consultas y solicitudes de clientes por vía telefónica, WhatsApp y presencial. Se implementó una gestión de cobro intensiva a clientes con mora superior a los 120 días, con el objetivo de reducir la cartera vencida.

Cravo Norte: Durante el cuarto trimestre de 2025, la Coordinadora del IDEAR en el municipio de Cravo Norte adelantó visitas, diversas acciones de promoción y gestión orientadas a fortalecer la colocación de crédito en la línea de libranza y educativa.

Las instituciones que visitaron fueron:

- Alcaldía municipal
- José Antonio Galán

Igualmente se realizó gestión de cobro a los diferentes clientes, en especial a los clientes con más de 120 días, que están próximos a cobro jurídico. A través de llamadas telefónicas, mensajes vía WhatsApp y visitas a su lugar de domicilio o trabajo, persuadiéndolos e invitándolos a que se pongan al día con sus obligaciones.

Fortul: Durante el cuarto trimestre, se realizaron diversas actividades por la coordinadora del municipio de Fortul enfocadas en la gestión comercial y de cartera. Se llevaron a cabo visitas personalizadas a funcionarios de empresas con las cuales IDEAR mantiene convenios vigentes, fortaleciendo las relaciones institucionales.

Asimismo, se efectuó gestión de cartera mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto por WhatsApp a clientes de cartera vigente, vencida activa y vencida en cobro jurídico, recordando el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, lo

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 8 de 41

que permitió obtener una respuesta positiva y un buen nivel de recaudo, ya que varios clientes cumplieron con el pago de sus cuotas.

En cuanto a la gestión crediticia, durante este período se recibieron nueve (9) solicitudes de crédito, de las cuales cinco (5) correspondieron a la línea de libranza, tres (3) a las líneas de libranza y educativa, y una (1) a la línea educativa por hipoteca. Todas las solicitudes fueron debidamente radicadas, encontrándose la última en proceso de desembolso.

Puerto Rondón: Durante el último trimestre de 2025 se realizó una visita a la Alcaldía Municipal con el propósito de dejar planteados algunos proyectos que permitan, en el año 2026, dar inicio a un crédito de fomento para la administración. En dicha visita se tuvo contacto con tres funcionarios que actualmente no cuentan con créditos con la entidad, con el fin de motivarlos a acceder a este tipo de productos financieros.

Asimismo, se participó en dos actividades organizadas por el Colegio La Inmaculada y en una feria realizada por la Administración Municipal.

Desde la oficina se continuó trabajando con la misma responsabilidad demostrada en trimestres anteriores, efectuando llamadas telefónicas y enviando mensajes a los clientes para promover el pago oportuno de sus obligaciones y evitar que estas pasaran a cobro jurídico.

Adicionalmente, se realizaron cuatro visitas a seis (6) clientes que se encontraban en proceso jurídico, entre ellos una libranza de la Alcaldía que presentaba incumplimientos en el pago, logrando solucionar el inconveniente.

Finalmente, se gestionó un crédito educativo por un valor de \$26.200.000.

Saravena: Durante el cuarto trimestre de 2025, el IDEAR adelantó diversas acciones en el municipio de Saravena orientadas a fortalecer la promoción del portafolio institucional, consolidar alianzas estratégicas y mejorar la recuperación de cartera. Dichas actividades se desarrollaron en tres ejes principales:

Gestión de cartera: cuarto el trimestre se adelantaron visitas a deudores con mora superior a 120 días, logrando acuerdos de pago y la cancelación de algunas obligaciones. Estas gestiones contribuyeron a fortalecer el recaudo y mejorar el comportamiento de cartera en la región.

Se brindó atención personalizada en la oficina del IDEAR, resolviendo inquietudes, gestionando trámites crediticios y ofreciendo alternativas de normalización a los clientes con obligaciones pendientes.

Tame: Se realizaron diversas acciones orientadas a la gestión comercial y de cartera, entre las cuales se destacaron visitas personalizadas a funcionarios de empresas con las que IDEAR mantiene convenios vigentes. De igual manera, se adelantó la gestión de cartera mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto a través de WhatsApp a clientes activos, de cartera vigente, vencida activa y en cobro jurídico, con el fin de recordar el cumplimiento de sus obligaciones crediticias. Como resultado de esta labor, un número significativo de clientes atendió el llamado y cumplió con el pago de sus cuotas, lo que permitió alcanzar un buen nivel de recaudo.

En relación con la gestión crediticia, durante este período se recibieron nueve (9) solicitudes de crédito, de las cuales cinco (5) correspondieron a la línea de libranza, tres (3) a las líneas de libranza y educativa, y una (1) a la línea educativa por hipoteca. Todas las solicitudes fueron debidamente radicadas, encontrándose la correspondiente a hipoteca en proceso de desembolso.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 9 de 41

1.2.4. Gestión de Proyectos y Convenios

Convenios de libranza: se dio trámite y se suscribieron dos (2) convenios con las siguientes entidades:

- Universidad Cooperativa de Colombia
- Escuela superior de Administración Pública ESAP

Igualmente, se solicitó al gerente la actualización de los convenios interempresariales que se vencieron el 10 de agosto de 2025 con las siguientes empresas:

- Electromuebles y Cía. LTDA
- Invermotos Arauca
- The Damaca Motors de Saravena

Gestión de proyectos: Fue radicado a gerencia un perfil del proyecto Fondo de Emprendimiento y Proyectos Innovadores (FEPI), con el objetivo es que este proyecto pueda ser presentado formalmente ante la Gobernación de Arauca, para su evaluación y posible implementación.

Sistema de Gestión de Calidad: Se actualizaron los siguientes formatos:

- MT-GPR-01-Matriz Partes Interesadas
- MT-GPR-02- Matriz contexto externo e interno

Se realizó la matriz de salidas no conforme con el apoyo de la profesional de Calidad, así mismo se remitió el informe del plan de mejoramiento con las evidencias que soportan su cumplimiento.

Mesa de trabajo interna: Se solicitó al gerente la realización de una mesa de trabajo con el Área Jurídica, la Subgerencia Comercial y de Cartera, y la Subgerencia Financiera, con el fin de evaluar la actualización o posible suspensión de los convenios de libranza que mantiene el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR desde 2018 hasta la fecha.

El objetivo principal de esta mesa de trabajo es analizar la colocación y el comportamiento de los créditos de libranza otorgados a través de las empresas con las que IDEAR tiene convenio, considerando las siguientes situaciones:

- Mensualmente, son enviados mínimo dos (2) clientes o más son trasladados a cobro jurídico debido al incumplimiento de sus obligaciones crediticias.
- Existen casos de clientes que realizan sus pagos directamente por ventanilla, debido a que sus empleadores no están efectuando los descuentos por nómina correspondientes.
- Algunas empresas no están realizando los descuentos sobre las liquidaciones de los funcionarios despedidos que tienen créditos activos con IDEAR, lo que afecta negativamente la recuperación de cartera."

Acciones de promoción según el Plan Estratégico de Mercadeo 2025: Se realizó la evaluación del plan de mercadeo y el informe correspondiente fue enviado al Subgerente Comercial y de Cartera.

Radicación: Se radicó un oficio dirigido a la Alcaldía de Puerto Rondón, mediante el cual se solicita la correcta aplicación del crédito de libranza correspondiente a la señora Deyis Alondra Cerrero López. Asimismo, se presentó una solicitud ante la empresa Transporte de Arauquita – IMTRASAR, ubicada en el municipio de Arauquita.

La oficina de proyectos a través de la subgerencia comercial y de cartera participó en la feria socio ocupacional ICETEX Arauca -2025, donde se le realizó la charla a los siguientes colegios:

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024 Página: 10 de 41

- Superior María Inmaculada
- I.E. Simón Bolívar
- Pablo Neruda
- Institución Educativa Agropecuario MPAL
- Colegio Pablo Neruda
- Colegio Gustavo Villa
- Instituto Educativo San Ángel
- Colegio Juna Francisco Lara
- Colegio Educativo Monserrate
- Colegio José Francisco Caldas
- Instituto Educativo Matencandela
- Colegio Educativo Monserrate

Se participó en la Reunión Ordinaria de la Comisión Regional de Competitividad e Innovación del Departamento de Arauca (CRCI), realizada en las instalaciones del Auditorio Carlos Isael Gaona, con el propósito de revisar y actualizar la Agenda Departamental de Competitividad, así como de conocer los avances de los programas, propuestas e iniciativas aprobadas en 2024

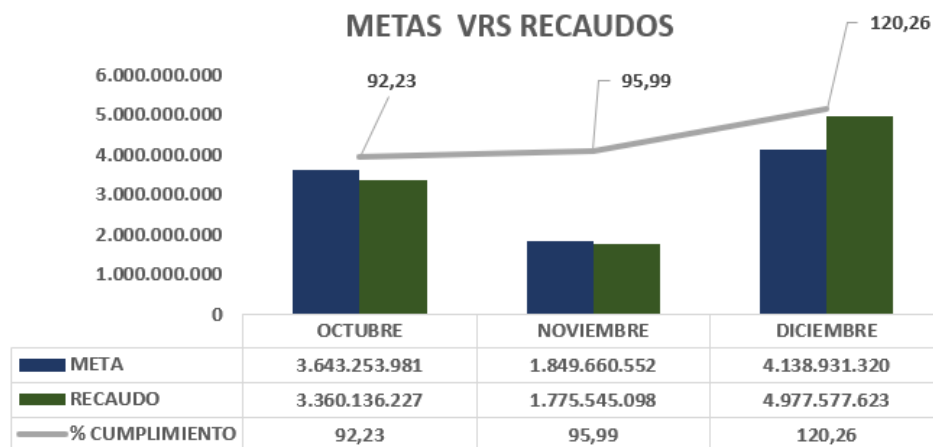


1.2.5. Recuperación de cartera



Durante el IV trimestre 2025, se evidencia un desempeño sobresaliente en la recuperación de cartera, alcanzando un recaudo total de DIEZ MIL CIENTO TRECE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA OCHO MIL NOVECIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS (\$10.113.258.948). equivalente al 105% de cumplimiento frente a la meta trimestral establecida de NUEVE MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA Y CINCO MILCIENTO OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS (\$ 9.631.845.854) Este resultado refleja un desempeño favorable en la gestión de recaudo y un comportamiento superior a lo proyectado

META VS RECAUDO				
MES	META	RECAUDO	ACUMULADO	%
OCTUBRE	3.643.253.981	3.360.136.227	-283.117.754,48	92,23
NOVIEMBRE	1.849.660.552	1.775.545.098	- 74.115.453,66	95,99
DICIEMBRE	4.138.931.320	4.977.577.623	838.646.302,60	120,26
TOTAL	9.631.845.854	10.113.258.948	481.413.094,47	105,00



Desempeño mensual:

Octubre: Registró el menor nivel de recaudo del trimestre, con un valor de \$3.360.136.227; sin embargo, este resultado correspondió al 92,23 % de la meta asignada, por lo que no se alcanzó el objetivo mensual.

Noviembre: obtuvo un recaudo de \$1.775.545.098, equivalente al 95,99 % de la meta mensual. Aunque no se cumplió el objetivo establecido, el recaudo fue superior al del mes anterior y contribuyó positivamente al comportamiento del acumulado trimestral.

Diciembre: Se evidenció un incremento en el desempeño, al alcanzar un recaudo equivalente al 120,26 % de la meta mensual. En consecuencia, se cumplió el objetivo proyectado, generando un impacto positivo en el resultado total del trimestre, apalancado por el comportamiento de los meses previos.

Es importante destacar que el recaudo presenta un acumulado positivo de \$481.413.094, resultado que obedece principalmente al desempeño de las líneas de cartera de Libranza y Tesorería, así como a los sectores Agropecuario, Educativo y de Vivienda. Adicionalmente, la línea Institucional aportó de manera significativa a la recuperación de créditos en mora, especialmente durante los meses de octubre y diciembre de 2025.

En este contexto, se evidencia la efectividad de las estrategias implementadas en la gestión de cartera, las cuales han permitido alcanzar un nivel significativo de recuperación de recursos y fortalecer el desempeño financiero de la entidad.

1.2.6. Saldo de cartera

Al cierre de diciembre la cartera activa al día y en cobro jurídico es de \$ 59.049.382.851 con vencimiento de capital 24.94 %. Esta cartera está conformada por 1.849 obligaciones de las cuales 542 está en cobro jurídico por valor de 16.210.096.610.

TOTAL, SALDOS DE CARTERA DICIEMBRE 2025				
CONCEPTO	No. Pagaré	VALOR	VENCIDO	% VENCIM
SIN LIQUIDAR EDUCATIVA	115	2.501.439.281	-	-
VIGENTE NO EN PROCESO JURIDICO	1.192	40.337.847.060	612.144.592	1,52
VIGENTE EN PROCESO JURIDICO	542	16.210.096.510	13.489.014.791	83,21
TOTAL CARTERA ACTIVA	1.849	59.049.382.851	14.101.159.383	24,94

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 12 de 41

Así mismo, se informa que, al cierre, hay 115 pagarés de línea educativa por un valor de \$ 2.501.439.281 que se encuentran en período de estudio y aún no están en cartera liquidada.

TOTAL, SALDOS DE CARTERA SIN LIQUIDAR A DICIEMBRE 2025				
CONCEPTO	No. Pagaré	VALOR	VENCIDO	% VENCIM
SIN LIQUIDAR EDUCATIVA	115	2.501.439.281	-	

1.2.7. Cartera Castigada

CARTERA CASTIGADA RECAUDO	
MES	RECAUDO
OCTUBRE	\$ 31.021.543,00
NOVIEMBRE	\$ 5.065.258,00
DICIEMBRE	\$ 485.504,00
TOTAL	\$ 36.572.305,00

Durante el período de octubre a diciembre de 2025, se logró recaudar un total de \$36.572.305 correspondiente a cartera castigada. Aunque esta cifra representa una tasa de recuperación baja en relación con el total de la cartera castigada, constituye un logro significativo, considerando la alta dificultad e irrecuperabilidad que normalmente caracteriza a este tipo de cartera.

En el cuarto trimestre se cancelaron 122 pagares, 114 por pago total y 8 por reestructuración

PAGARES CANCELADOS POR LINEAS DICIEMBRE 2025			
LINEA	EFFECTIVO	REESTRUCTURADOS	TOTAL
ACTAS Y FACTURAS	0	0	0
AGROPECUARIO	5	3	8
COOPERATIVA	0	0	0
EDUCATIVO	11	0	11
BECAS	5	1	6
EMPRESARIAL	18	0	18
LIBRANZA	22	0	22
PRODUCCION SOCIAL	0	0	0
TESORERIA	9	0	9
INVERSION	0	0	0
VIVIENDA	44	4	48
INSTITUCIONAL	0	0	0
TOTAL	114	8	122

1.2.8. Gestión de Cobro

Cobro administrativo y Pre-jurídico: En cumplimiento de las etapas de cobro definidas en el Manual de Cartera, durante el período comprendido entre octubre y diciembre 2025 se ejecutaron las siguientes acciones orientadas al fortalecimiento de la recuperación de cartera y la gestión preventiva:

- 873 mensajes de texto enviados a clientes con estado al día, como recordatorio de sus obligaciones.
- 320 mensajes de texto correspondientes a cobro administrativo, dirigidos a usuarios con mora temprana.
- 289 mensajes de texto de cobro Pre-jurídico, para clientes con mora avanzada.
- 92 clientes fueron alistados y remitidos para el inicio del proceso de cobro jurídico, según los criterios establecidos.
- 395 oficios de cobro Pre-jurídico fueron enviados a través de Certipostal, fortaleciendo la trazabilidad y soporte documental de la gestión

Cobro Jurídico: Durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre 2025 se identificaron 176 clientes con más de 120 días de mora, de acuerdo con lo establecido en el Manual de Cartera. Conforme a las políticas internas, a partir de este rango de vencimiento se inicia el proceso de alistamiento y remisión de obligaciones al cobro jurídico.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 13 de 41

En este periodo se gestionaron 168 procesos de los 176 identificados, alcanzando un 9% de cumplimiento en la etapa de alistamiento para cobro jurídico.

Así mismo, y aplicando los criterios definidos, se realizó la entrega de pagarés al área de Cobro Jurídico de la siguiente manera:

- Octubre: dos (02) pagarés remitidos.
- Noviembre: seis (06) pagarés remitidos.
- Diciembre: no se entregaron pagarés a cobro jurídico debido a la vacancia judicial

En total, se entregaron ocho (8) procesos al cobro jurídico, correspondiente a los casos que cumplieron con los requisitos y validaciones establecidas para esta fase.

1.2.9. Otras actividades

Depuración de las obligaciones objeto de castigo: De conformidad al cierre de cartera de fecha 31 de diciembre actualmente, en el cual se encuentran registrados 491 clientes categoría E, de los cuales.

- Se realizó el estudio de 26 clientes E - pagarés, por parte del abogado externo y su respectivo concepto administrativo del Profesional de apoyo de SCC.
- De estos 26 clientes diecinueve (19) Títulos Valores (pagarés) no son susceptibles de castigo de cartera, como quiera que no cumplan con los criterios establecidos por el manual de cartera y ser llevado al comité de sostenibilidad para ser viabilizados, dado que tienen un concepto de Recuperabilidad por parte del abogado externo, sustentado en la ficha F-GC-RCC-01 informe de proceso jurídico.
- Siete (7) Títulos Valores (pagaré) son susceptibles de ser llevados al comité de sostenibilidad y posible castigo de cartera, pues cumplen con los criterios que determina el manual de cartera, dado que tienen concepto de Irrecuperabilidad dado por parte del abogado externo, sustentado en la ficha F-GC-RC-01 informe de proceso jurídico.
- Se llevaron 25 clientes E al comité de sostenibilidad, los cuales fueron viabilizados para realizar castigo de cartera.

1.3. GESTION ADMINISTRATIVA

1.3.1. Gestión Administrativa:

Gestión Contractual: Procesos precontractuales adelantados así:

- Prestación de servicios para la realización de avalúos comerciales de los bienes inmuebles pertenecientes al Instituto de Desarrollo de Arauca, en la ciudad de Arauca y sus municipios.
- Prestación de servicios profesionales como contadora en el área de talento humano de la subgerencia administrativa del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR.
- Prestación de servicios de apoyo a la gestión en la subgerencia administrativa del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR. (seguridad y salud en el trabajo y talento humano).

Procesos contractuales liquidados

- Prestación de servicios para la realización de actividades de bienestar social para los servidores públicos del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.
- Adquisición de pólizas de seguros que amparen los bienes físicos los bienes económicos y a los funcionarios del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.

	GESTIÓN PLANEACIÓN	Código: F-GP-SG- 19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 14 de 41

- Prestación de servicios para la realización de avalúos comerciales de los bienes inmuebles pertenecientes al instituto de desarrollo de Arauca, en la ciudad de Arauca y sus municipios.
- Prestación de servicios para la realización de exámenes médicos ocupacionales en razón al ingreso periódicas egreso y cumplimiento del programa de riesgo psicosocial para los funcionarios públicos del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.
- Se realizó la liquidación del proceso contractual cuyo objeto corresponde a arrendamiento de un bien inmueble para el funcionamiento de la sede administrativa y operativa del instituto de desarrollo de Arauca en el municipio de Arauca departamento de Arauca.
- Adquisición de material publicitario para la promoción del portafolio de servicios y la gestión institucional del Instituto de Desarrollo de Arauca - IDEAR.

Actos Administrativos: Se expidieron los actos correspondientes a:

- Comisiones de servicio
- Encargos
- Autorizaciones de capacitación

Gestión del Sistema de Calidad y Planeación: Se elaboró el Informe del IV Trimestre del Plan de Gestión Ambiental 2025, cumpliendo los compromisos ambientales y de sostenibilidad del Instituto.

Informe de Ausentismo Laboral: Se elaboró y presentó el Informe del Tercer Trimestre de Ausentismo Laboral, el cual consolida las ausencias de corta y larga duración, permitiendo identificar tendencias, causas y afectaciones potenciales sobre la productividad institucional. Este informe constituye un insumo clave para la toma de decisiones en materia de bienestar, salud ocupacional y gestión del talento humano.

1.3.2. Gestión Talento Humano

EJECUCION DEL PLAN ESTRATEGICO DE TALENTO HUMANO- PETH					META AUAL	IV TRIMESTRE (100%)	% DE CUMPLIMIENTO
Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Periodicidad de medición	Actividad		RESULTADO OBTENIDO	
Desarrollar en los servidores públicos capacidades y competencias que permitan liderar las transformaciones en la Institución.	Porcentaje de avance del Plan Institucional de Capacitación	(Actividades ejecutadas en el plan institucional de capacitación / Actividades programadas) *100)	Trimestral	I trimestre:9 II trimestre: 9 III Trimestre:9 IV Trimestre: 9 TOTAL: 36	I trimestre:45 II trimestre: 55 III Trimestre: 56 IV Trimestre: 56 TOTAL: 212	47	84%
Fortalecer las capacidades, el bienestar y la seguridad del talento humano.	Porcentaje de avance del Plan Anual de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	(Actividades ejecutadas del Plan anual de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo/ Actividades programadas) *100	Trimestral	I trimestre:36 II trimestre: 38 III Trimestre:36 IV Trimestre: 41 TOTAL: 151			
Favorecer el entorno laboral de los servidores públicos del Instituto que promueva el aumento de la efectividad y así mismo, el logro misional.	Porcentaje de avance del Programa de Bienestar Social e Incentivos	(Actividades ejecutadas del Programa de Bienestar Social, e Estímulos e incentivos/ Actividades programadas) *100	semestral	I trimestre:0 II trimestre: 6 III Trimestre:10 IV Trimestre: 6 TOTAL: 22			

estrategias de planeación anual para la previsión del talento humano en el Instituto, con el fin de identificar las necesidades de la planta de personal, disponiendo de la gestión del talento humano como una estrategia organizacional	Porcentaje de avance del Plan Anual de Empleos Vacantes	(Vacantes proveídas en la Entidad/Vacantes existentes en la Entidad) *100	semestral	I semestre:2 II semestre :1 TOTAL: 3			
						% de Cumplimiento	84%

Bienestar Social, Estímulos e Incentivos: Durante el IV trimestre, se otorgaron los incentivos establecidos en el Plan de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos 2025 así:

Cumpleaños de los servidores públicos Ines Guillen Castillejo- 10/10/2025 Denny Irene Balta Nieves -15/10/2025 Yeimmy Lorena Aguirre D- 31/10/2025 Diana Marcela Hernandez - 04/11/2025 Yeison Omar Torres Gutierrez – 01/12/2025 Daicy Alney Ostos Bermejo – 30/12/2025	Reconocimiento a la antigüedad laboral Gonzalo Caicedo Rojas- 10/10/2025 Doris Mildred Romero - 17/10/2025 Yeimmy Lorena Aguirre – 14/11/2025 Denny Irene Balta Nieves – 24/11/2025 Carmen Yudith Marín - 26/12/2025
---	--

Estos estímulos fortalecen el clima laboral, la permanencia y la motivación del talento humano.

Actividades de Bienestar Social – Contrato 035 de 2025: Se ejecutaron las actividades de bienestar contempladas en el contrato vigente, entre ellas:

- Celebración mensual de cumpleaños (octubre a diciembre).
- Celebración día de la familia
- Decoración navideña y novenas

Así mismo, se cumplió con el numeral 12.4 del Plan de Bienestar mediante la publicación de tarjetas conmemorativas al día de la profesión y cumpleaños de los funcionarios en la plataforma Facebook institucional.

Capacitación y Desarrollo del Talento Humano: Se desarrollaron 5 temáticas de capacitación correspondientes al Plan Institucional 2025, tales como:

- Control interno (Roles de la oficina de control interno 2025 (normas globales de auditoria), nueva gestión de riesgos 2025 y MIPG, rendición de informes y entrega de gestión, (L.951/2005).
- Temas relacionados con riesgos (2 y 3 de octubre de 2025 IX Congreso Nacional Direccionamiento estratégico y planeación con énfasis en gestión de riesgos)
- Política de gestión del conocimiento MIPG
- Temas de presupuesto y contabilidad (6 y 7 de noviembre de 2025 Aspectos Claves Para el Cierre Presupuestal 2025 PGN- SGR- SGP – EMPRESAS.
- Manejo de documentos y archivos

1.3.3. Gestión Almacén

Gestión de Entradas y Salidas de Almacén: Se realizaron las salidas de almacén conforme a las requisiciones recibidas, asegurando la entrega oportuna de los elementos de consumo a los servidores públicos.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 16 de 41

Se efectuaron las entradas de almacén correspondientes a las compras recibidas durante el trimestre, cumpliendo los procedimientos de registro y control establecidos.

Reportes e Información para la Toma de Decisiones: Se remitieron mensualmente a la Subgerencia Administrativa los reportes de saldos de bodega y elementos de consumo, permitiendo el seguimiento continuo al inventario institucional.

1.3.4. Gestión Documental

Durante el IV trimestre de 2025, el área de Archivo Central y Archivo de Gestión desarrolló las actividades operativas orientadas a garantizar la correcta administración, preservación y disponibilidad de la información institucional. Las acciones realizadas se relacionan a continuación:

TRIMESTRE III 2025			
ACTIVIDAD	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
RECEPCION Y ORGANIZACIÓN DE CRÉDITOS NUEVOS	18 EXPEDIENTES	18 EXPEDIENTES	19 EXPEDIENTES
CONSULTA Y PRÉSTAMOS DE EXPEDIENTES	81 PRESTAMOS	92 PRESTAMOS	81 PRESTAMOS
RECEPCIÓN Y CLASIFICACION DE DOCUMENTOS PARA ARCHIVAR	4 CAJAS	4 CAJAS	4 CAJAS
ARCHIVO DE DOCUMENTACION EN EXPEDIENTES	4 CAJAS	4 CAJAS	4 CAJAS
DIGITALIZACIÓN CRÉDITOS CANCELADOS (ARCHIVO INACTIVO)	30 EXPEDIENTES / 4.863 IMÁGENES	24 EXPEDIENTES / 4.294 IMÁGENES	0

Recepción y organización de créditos nuevos: Se gestionaron 55 expedientes durante el trimestre, evidenciando estabilidad en octubre y noviembre con 18 expedientes cada mes.

Consulta y préstamos de expedientes: Se observa un crecimiento progresivo en la demanda de consulta documental en el mes de noviembre:

- Octubre: 81
- Noviembre: 92
- Diciembre: 81

Este comportamiento indica un incremento en la actividad operativa de áreas usuarias como cartera, jurídica y comercial en el mes de noviembre.

Clasificación y archivo de documentos: Se mantuvo un volumen constante de 4 cajas por mes, lo que refleja continuidad en el proceso de archivo y cumplimiento de las tareas de organización documental.

Digitalización de créditos cancelados: Se digitalizaron 54 expedientes equivalentes a:

- 9.157 imágenes procesadas en el trimestre.

La ausencia de actividad en diciembre corresponde a la disponibilidad operacional y programación interna del área.

La gestión documental durante el IV trimestre presentó un comportamiento eficiente y sostenido, garantizando el procesamiento oportuno de expedientes nuevos, la atención de consultas internas y el fortalecimiento del archivo inactivo mediante procesos de digitalización.

Las cifras evidencian un incremento en la demanda institucional de información archivística, lo que resalta la importancia del fortalecimiento continuo de la capacidad operativa del Archivo Central.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 17 de 41

1.3.5. Contabilidad y presupuesto

Durante el IV trimestre de 2025, el área de Presupuesto adelantó las actividades necesarias para garantizar el adecuado manejo, control y ejecución de los recursos institucionales, así:

- Se realizaron los informes CUIPO correspondientes al III trimestre de 2025.
- Revisar y procesar las diferentes solicitudes de disponibilidades emanadas de la gerencia por concepto de servicios públicos, impuestos, contratación de personal, contratación de servicios para funcionamiento de la entidad y generar el respectivo certificado de disponibilidad presupuestal.
- Emitir los diversos registros presupuestales para cada uno de los CDP autorizados verificando siempre que se afecten los rubros presupuestales correspondientes.
- Generar las ordenes de pagos por concepto de servicios, públicos, contratistas, gastos judiciales, pago de nómina, parafiscales, vacaciones de los funcionarios, comisiones de servicios, capacitaciones, prima de servicios y retroactivos de los meses correspondientes, teniendo cuidado de utilizar los códigos presupuestales y contables y realizar los descuentos de ley.
- Generar los CDP y RP de los diferentes créditos educativos solicitados desde la subgerencia financiera.
- Revisar las cuentas de los contratistas en el SECOP y verificar cumplimiento de pagos de estampillas y seguridad social
- Se realizó el cierre de presupuesto correspondiente al mes de octubre, noviembre y se está trabajando en el cierre del mes de diciembre de 2025.
- Se realizaron ajustes al presupuesto de acuerdo con solicitudes de reintegro de recursos al presupuesto presentadas del área de gerencia, y subgerencia administrativa.
- Realización de RP3 para caja menor, solicitados por la profesional de tesorera de la subgerencia financiera.
- Realización de RP2 por concepto de gastos bancarios y gravámenes de los meses de octubre, noviembre y está pendiente el mes de diciembre de 2025.
- Se realizaron los traslados presupuestales solicitados por la subgerencia administrativa.
- Se generaron Estados de Presupuesto de Ingresos y Gastos semanales y se enviaron a los correos institucionales de Gerencia, Financiera, Administrativa y Contabilidad.
- Archivo y custodia de las solicitudes de disponibilidades con sus respectivos CDP.
- Se proyecto informe de servicios públicos solicitado por la subgerente administrativa correspondiente al IV trimestre del 2025.

En desarrollo de las funciones del área contable durante el III trimestre de 2025, se realizaron las siguientes acciones:

- Cierre contable y financiero del III trimestre, obteniendo los estados financieros correspondientes.
- Elaboración de los registros contables necesarios para la normalización de la contabilidad del período.
- Envío de comunicaciones a las dependencias responsables del suministro de información contable, solicitando ajustes y correcciones requeridas.
- Liquidación, presentaron y verificaron los pagos de los impuestos exigidos por las entidades respectivas.

1.4. GESTION PLANEACION

Durante el IV Trimestre de la vigencia 2025, se desarrollaron las siguientes actividades, desde la oficina de Planeación:

- Consolidación Informe de Gestión – III Trimestre 2025: Se realizó la recopilación de la información por procesos y se consolidó, presentando el informe ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante acta No.6 y

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 18 de 41

posteriormente fue publicado en la página web institucional <https://idear.gov.co/metas-objetivos-e-indicadores-de-gestion-y-o-desempeno/>

- Seguimiento al Plan Institucional – III Trimestre 2025: Se realizó seguimiento al Plan Institucional y se presentaron los resultados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante acta No. 6 de 2025. Donde se obtuvo un cumplimiento del 59%. y posteriormente fue publicado en la página web institucional <https://idear.gov.co/metas-objetivos-e-indicadores-de-gestion-y-o-desempeno/>
- Seguimiento al Plan de Acción – III Trimestre 2025: Se realizó seguimiento al Plan de Acción por procesos y se presentaron los resultados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante acta No. 6 de 2025. y posteriormente fue publicado en la página web institucional <https://idear.gov.co/metas-objetivos-e-indicadores-de-gestion-y-o-desempeno/>
- Seguimiento y medición de indicadores por procesos -III trimestre 2025: Se realizó seguimiento a los indicadores por procesos y se presentaron los resultados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mediante acta No. 6 de 2025. y posteriormente fue publicado en la página web institucional <https://idear.gov.co/metas-objetivos-e-indicadores-de-gestion-y-o-desempeno/>
- Se realizaron solicitudes vía correo electrónico, solicitando fecha para realización de consejo directivo.
- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Se convocó a un comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se funge como secretaria técnica y así mismo, se elaboró el Acta de reunión, se consolidaron los soportes de los temas tratados y una vez firmada el Acta por todos los miembros del comité, se entregó a la secretaria ejecutiva de gerencia para su custodia.

Acta No. 06 del 07/11/2025

Elaboración y seguimiento del plan de mejoramiento ITA

Durante el IV trimestre se adelantaron acciones orientadas al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión y al acompañamiento técnico de los procesos institucionales. Las principales actividades fueron:

Revisión y codificación documental: Se revisaron y codificaron procedimientos, formatos, matrices y planes de las dependencias de la Entidad que solicitaron acompañamiento.

Socialización del Sistema de Gestión: Se enviaron a todos los servidores públicos infografías y piezas informativas relacionadas con el SIG a través del correo institucional, así mismo se presentó ante el comité de Gestión y Desempeño según acta no 06 el informe sobre el resultado del plan de mejoramiento del informe de revisión por la dirección.

Acompañamiento en Planes de Mejoramiento: Se brindó asistencia técnica para la elaboración de planes de mejoramiento y acciones correctivas (formato F-GP-SG-04) a los procesos que solicitaron acompañamiento.

No han presentado plan de mejoramiento: Gestión Comunicaciones, Atención al Cliente y Gestión Financiera.

	GESTIÓN PLANEACIÓN	Código: F-GP-SG- 19
	Sistema Integrado de Gestión	Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 19 de 41

1.5. GESTION JURIDICA

Teniendo en cuenta que uno de los principales retos misionales del Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, es la colocación de créditos en cada una de las líneas de su portafolio de servicios y en apoyo con la Subgerencia Financiera en el proceso de los distintos créditos ofertados por el Instituto, por lo anterior para cumplir con su misión el área de Jurídica realiza los siguientes procesos:

1.6.1 Área de financiera y créditos

Créditos Educativos: Se emitió concepto favorable o no favorable de acuerdo respecto a los 19 crédito educativo conforme a la documentación remitida por parte de la Subgerencia Financiera.

La oficina asesora jurídica, una vez allegada la documentación procede a realizar el análisis respecto a la viabilidad de la garantía, de acuerdo lo establecido en el Manual de Crédito y Cartera.

Resoluciones Planilla Educativa: Se remite por la Subgerencia Financiera la documentación correspondiente, de la cual se procedió a la elaboración de 23 resoluciones de planillas educativas donde se ordenan los pagos de créditos educativos, ya sea para la matrícula o el sostenimiento, conforme a lo establecido en el Manual de Crédito y Cartera y a la decisión tomada en comité de crédito.

Conceptos de Libranza: La Subgerencia Financiera remitió un total a la fecha de 28 carpetas debidamente soportas para la elaboración de los conceptos de libranza de las diferentes entidades que cuentan con convenios con el Instituto, conforme a lo establecido en el Manual de Crédito y Cartera vigente.

La oficina asesora jurídica, una vez allegada la documentación procede a realizar el análisis respecto a la viabilidad de la garantía personal conforme a lo establecido en el Manual de Crédito y Cartera.

Otros conceptos: No se presentaron.

1.6.2. Área Subgerencia Comercial y de Cartera

Resolución Gastos Judiciales: Se remite del área de Presupuesto un total de 03 carpetas debidamente soportas con viabilidad por parte de la Subgerencia Comercial y de Cartera para la elaboración del acto administrativo que ordena los pagos requeridos por los abogados externos con un contrato de mandato otorgado por el Instituto para la recuperación de cartera.

Revisión de Pagares: A la oficina de Jurídica se remitieron de la Subgerencia Comercial y de Cartera, la revisión de pagaré de las personas que realizan la respectiva Reestructuración, Refinanciación o Subrogación.

Devoluciones: La Subgerencia Comercial y de Cartera, remitió 18 carpetas para elaboración de resoluciones donde se ordena un reembolso de las personas que realizan pagos equivocados a la entidad, o personas que ya terminaron de pagar el crédito y por desconocimiento de la fecha de terminación hacen un pago de más.

Poderes: Se remitieron de la subgerencia Comercial y de Cartera los diferentes poderes para ser remitidos vía correo electrónico de jurídica a Gerencia al correo del abogado externo, teniendo en cuenta que los mismos se otorgan en virtud de la Ley en virtud de lo establecido en el artículo 5 de la Ley 2213 de 2022.

1.6.3. Ventanilla Única

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 20 de 41

A la oficina de Jurídica se allegaron de la Ventanilla única, 34 carpetas para elaboración de cancelaciones de hipotecas de personas que terminan de pagar créditos que adquirieron con el Instituto. No se encuentra en la oficina de Jurídica ninguna cancelación de hipoteca pendiente.

1.6.4. Rendición contratos en plataforma SIA observa

La oficina asesora Jurídica ha realizado de manera cumplida durante los primeros días de cada mes la correspondiente rendición de contratos suscritos e iniciados en la plataforma SIA OBSERVA, la última rendición correspondió al mes de septiembre de 2025, soporte del cargue fue remitido al correo electrónico de Gerencia; control interno y oficina de riesgos.

Octubre: 4 contratos el 07/11/2025

Noviembre: no hubo contratos celebrados

Diciembre: 1 contratos el 06/01/2026

1.6.5 Derechos de petición

cuenta con seguimiento a Derechos de Petición los cuales fueron contestados dentro de los términos establecidos. Constitucionalmente teniendo en cuenta el artículo 23 de la Constitución Política del 1991 que tiene como término general 15 días para su respuesta y 10 en algunos casos, durante el presente periodo se recibieron 14 derechos de petición radicados ante la oficina jurídica, los cuales fueron resueltos dentro del término.

1.6.6 Contratación

A continuación, se relaciona la contratación en proceso y ejecutada por parte de la entidad entre el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2025, de acuerdo con los objetos contractuales (prestación de servicios, adquisición de bienes, suministro, mantenimiento, asesorías, consultorías, concesiones, Fiducias, etc.) y modalidades de contratación.

La Oficina Asesora Jurídica para el IV trimestre adelantó los siguientes procesos de contratación, conforme a las necesidades presentadas por las áreas involucradas.

MODALIDAD DE CONTRACTION	CANTIDAD PUBLICADOS	ADJUDICADOS	ADICIONALES	VALOR OFICIAL (Millones de \$)	VALOR ADJUDICADO EN EL TRIMESTRE (Millones de \$)
CONTRATACIÓN DIRECTA	2	2	\$3.268.321	\$14.588.321	\$14.588.321
MÍNIMA CUANTÍA	1	1	0	\$18.337.900	\$18.337.900
CONCURSO DE MÉRITOS	0	0	0	0	0
SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTÍA	1	1	0	\$56.000.000	\$56.000.000
LICITACIÓN PÚBLICA	0	0	0	0	0
DESIERTOS	0	0	0	0	0
TOTALES	4	4	\$3.268.321	\$88.926.221	\$88.926.221

Comportamiento general de la contratación:

- Se publicaron en total 4 procesos contractuales, de los cuales todos fueron adjudicados.
- No se presentaron procesos declarados desiertos, lo que evidencia una correcta elaboración de los estudios previos y una adecuada participación de oferentes.

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: F-GP-SG- 19
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN		Fecha: 17/06/2024
			Página: 21 de 41

Modalidades con mayor uso

- Contratación Directa: 2 procesos, representando un 50% del total, por un valor adjudicado de \$14.588.321.
- Mínima cuantía: 1 proceso, representando un 25% del total, Por un valor adjudicado de \$18.337.900
- Selección Abreviada de Menor Cuantía: 1 procesos (25%), con un valor de \$56.000.000

Participación por valor: El valor total adjudicado en el trimestre asciende a \$88.926.221, distribuidos así:

- Contratación Directa el 16%.
- Mínima cuantía (21%).
- Selección Abreviada representa el 3%.

La adjudicación del 100% de los procesos publicados refleja oportunidad en la gestión y eficiencia en la respuesta a las necesidades de las áreas.

1.6.7 Representación judicial

PROCESOS ADELANTADOS EN LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSA ADMINISTRATIVA

La oficina asesora jurídica tiene a su cargo la defensa jurídica de los siguientes procesos, en los que el IDEAR es demandado.

No.	JURISDICCIÓN	CÓDIGO ÚNICO DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO O ACCIÓN JUDICIAL	ESTADO DEL PROCESO	NOMBRE DE LA PARTE DEMANDANTE	VALOR DE LA PRETENSIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA GESTIÓN
1	Contenciosa Administrativa	81001-3333-001-2023-00085-00	Acción popular	Audiencia seguimiento Pacto de Cumplimiento.	Andrés Felipe Palencia Córdoba	\$0	Oficina Jurídica. Asesora
2	Contenciosa Administrativa	81001-3333-002-2020-00218-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	26-02-2025 Fallo Primera Instancia (Niega pretensiones de la demanda)	Álvaro Pedraza Ávila	\$65.610.773	Oficina Jurídica. Asesora
3	Contenciosa Administrativa	81001-3333-002-2020-00216-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	Para fijar fecha de audiencia inicial.	Laura Elena Reyes Prada	\$19.886.587	Oficina Jurídica. Asesora
4	Contenciosa Administrativa	81001-3333-003-2022-00568-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	Para traslado de excepciones	Eva Stella Caroprese Araque	\$18.409.331	Oficina Jurídica. Asesora
5	Contenciosa Administrativa	81001-3333-002-2023-00006-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	Para traslado de excepciones	Franklin Arnoldo Cepeda Tenza	\$64.110.399	Oficina Jurídica. Asesora
6	Contenciosa Administrativa	81001-3333-002-2017-00118-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	Para sentencia de primera instancia.	Bertilde Quintero Suárez	\$9.319.176	Oficina Jurídica. Asesora
6	Contenciosa Administrativa	81001-3333-002-2018-00106-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	Para sentencia de primera instancia.	Sergio Elvis López Rodríguez	\$23.052.208	Oficina Jurídica. Asesora
7	Contenciosa Administrativa	81001-3333-002-2020-00268-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	Para la fijación del plazo y alegar de conclusión	Denis Arleni Jara Jiménez	\$21.704.000	Oficina Jurídica. Asesora
8	Contenciosa Administrativa	81001-3333-001-2020-00229-00	Nulidad y restablecimiento del derecho	Audiencia suspendida mediante auto de fecha 09 de febrero de 2024	Eva Stella Caroprese Araque y otros	\$39.130.674	Oficina Jurídica. Asesora

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: F-GP-SG- 19
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN		Fecha: 17/06/2024
			Página: 22 de 41

JURISDICCIÓN ORDINARIA: Los siguientes procesos pese a que corresponden a la jurisdicción ordinaria se ejerce la defensa jurídica por parte de la oficina asesora jurídica, toda vez que en su momento fueron radicados ante la jurisdicción contenciosa administrativa siendo esta errónea, dado que se deben tramitar ante la ordinaria.

Procesos a cargo, donde el IDEAR es demandante.

No.	JURISDICCIÓN	CÓDIGO ÚNICO DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO O ACCIÓN JUDICIAL	ESTADO DEL PROCESO	NOMBRE DE LA PARTE DEMANDADA	VALOR DE LA PRETENSIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA GESTIÓN
1	Ordinaria	2022-00897	Declarativo verbal	A la espera de fecha para la realización de la audiencia inicial	Positiva Compañía de Seguros S. A	\$90.678.954	Oficina Asesora Jurídica.
2	Ordinaria	2022-00183-00	Verbal – responsabilidad civil contractual	Pendiente la terminación del proceso por el acuerdo conciliatorio	Positiva Compañía de Seguros S. A	\$81.154.588	Oficina Asesora Jurídica.
3	Ordinaria	2018-00524	Verbal – responsabilidad civil contractual	Traslado de Excepciones y audiencia inicial sin fecha.	Mapfre Colombia	\$19.000.000	Oficina Asesora Jurídica.
4	Ordinaria	2022-00211	Solicitud Restitución de Tierras Despojadas y abandonadas Forzosamente	Pendiente de reconocimiento de personería jurídica y que el despacho fije fecha para audiencia inicial.	José Gerardo Bayona Gallo y Otra		Oficina Asesora Jurídica.
5	Ordinaria	2025-00195	Pertenencia	PENDIENTE NOTIFICACIÓN para proceder a contestar la demanda.	Mario Hinestroza Angulo		Oficina Asesora Jurídica.

Nota: Respecto al Radicado No. 2022-183, a la fecha se encuentra pendiente la terminación del proceso por el acuerdo conciliatorio con la demandada por valor de \$103.428.225, toda vez que el valor de la pretensión fue indexado, dicho pago fue realizado el 23 de agosto de 2023.

Los siguientes procesos derivan de los PROCESOS DE INSOLVENCIA DE PERSONA NATURAL NO COMERCIANTE pese a que corresponden a la jurisdicción ordinaria se ejerce la defensa jurídica por parte de la oficina asesora jurídica, toda vez que la entidad carece de un abogado externo que pueda apoyar en su trámite.

Procesos a cargo, donde el IDEAR es acreedor.

No.	JURISDICCIÓN	CÓDIGO ÚNICO DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO O ACCIÓN JUDICIAL	ESTADO DEL PROCESO	NOMBRE DE LA PARTE DEMANDADA	VALOR DE LA PRETENSIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA GESTIÓN
1	Ordinaria	2024-00531-00	LIQUIDACIÓN PATRIMONIAL INSOLVENCIA ECONÓMICA PNNC	EN LIQUIDACION PATRIMONIAL	Deudor: LUIS JACINTO BOLIVAR ALBA	\$32.335.937	Oficina Asesora Jurídica.
2	Ordinaria	2025-00137-00	INSOLVENCIA DE PERSONA NATURAL	EN RESOLUCION DE OBJECIONES	Deudor: BRAXIS JAKELINE OLAYA TOLOZA	\$76.827.889	Oficina Asesora Jurídica.

Los siguientes procesos derivan de la prescripción de la acción cambiaria, pese a que corresponden a la jurisdicción ordinaria se ejerce la defensa jurídica por parte de la oficina asesora jurídica, toda vez que la entidad carece de un abogado externo que pueda apoyar en su trámite.

Procesos a cargo, donde el IDEAR es demandado.

	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: F-GP-SG- 19
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN		Fecha: 17/06/2024
			Página: 23 de 41

No.	JURISDICCIÓN	CÓDIGO ÚNICO DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO O ACCIÓN JUDICIAL	ESTADO DEL PROCESO	NOMBRE DE LA PARTE DEMANDADA	VALOR DE LA PRETENSIÓN	DEPENDENCIA ENCARGADA DE LA GESTIÓN
1	Ordinaria	2024 - 00234	Declarativo Prescripción Acción Cambiar	Contesto demanda sin oposición a las pretensiones y allego poder.	Esmeralda Tejeiro Reina - Sociedad Recolectando Ltda	\$60.120.706	Oficina Asesora Jurídica.
2	Ordinaria	2024 - 00239	Declarativo Prescripción Acción Cambiar	Contesto demanda sin oposición a las pretensiones y allego poder.	Eduardo Alonso Ramírez Rincon	\$30.000.000	Oficina Asesora Jurídica.

DEFENSA JUDICIAL

Durante el IV Trimestre 2025, la Defensa del Instituto de Desarrollo de Arauca, orientó la protección de sus intereses, la salvaguarda de recursos y la prevención del daño antijurídico.

Esta labor se realizó en acciones constitucionales, procesos judiciales, detallada de la siguiente manera:

Acciones de Tutela: Durante el tercer trimestre el Instituto de Desarrollo de Arauca se recibió dos (2) notificaciones de acción de tutela, la cual fue atendida por la oficina asesora jurídica con los insumos suministrados por parte de las subgerencias.

1.6.8 Control Disciplinario Interno

A través de la Resolución 282 del 05 de Julio de 2023 se crea el grupo de control disciplinario interno y se dictan otras disposiciones, estableciendo de igual manera lo correspondiente a las etapas de instrucción a cargo de la oficina jurídica y la etapa de juzgamiento a cargo de Subgerencia Administrativa, así como la Coordinación del Grupo a cargo de esta última.

De igual manera, el Grupo de Control Interno Disciplinario se reúne de manera mensual con el fin de evaluar las quejas y a debatir temas de intereses, de conformidad con lo establecido en el numeral 14 del artículo decimo primero de la Resolución en mención.

A la fecha, hay una (1) (Apelación) activa (Ordenador de Gasto)- Durante el IV Trimestre 2025 no se remitieron quejas ante la etapa de instrucción.

1.6.9 Comité de conciliación

En el marco de la política de prevención del daño, el Comité de Conciliación tiene el objetivo de reducir el volumen de litigiosidad del Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR, brindando acompañamiento a las áreas y abogados externos que adelantan la defensa del IDEAR, en la toma de decisiones que permitan finalizar de forma temprana los conflictos y optimizar el gasto de recursos por condenas judiciales eventuales.

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 2.2.4.3.1.2.5 del Decreto 1069 de 2015, es función de los Comités de Conciliación darse su propio reglamento, por lo que mediante Acuerdo No. 001 de 2023 se derogan las disposiciones contenidas en las Resoluciones No. 3328 del 30 de marzo de 2012 y la No. 16550 del 6 de octubre de 2015 y se dictará un nuevo reglamento a cargo del Comité de Conciliación el cual fue adoptado por la Entidad a través de Resolución.

Por consiguiente, y de acuerdo con la información remitida por la secretaria técnica del Comité de Conciliación, se evidencia para el presente trimestre lo siguiente:

Política de Daño Antijurídico: El Instituto de Desarrollo de Arauca IDEAR cuenta con un Manual para la prevención del Daño Antijurídico, Plan de Acción y una Política de Daño Antijurídico, esta última fue adoptada mediante Resolución No. 358 del 17 de agosto de 2023.

Durante la vigencia 2025, la gestión realizada en el trimestre corresponde a:

Solicitudes de Conciliación Estudiadas: En el ejercicio de las funciones durante el IV trimestre de 2025 al Comité de Conciliación se presentaron dos casos para estudio respecto a conciliación judicial y extrajudicial. (Prescripción Acción Cambiaria).

Procesos de Insolvencia: Se presentaron solicitudes para audiencia en procesos de insolvencia.

Octubre: 3

Noviembre :0

Diciembre: 0

1.6.10 Convenios de libranza

En el IV Trimestre no se suscribieron convenios.

1.7 GESTION TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

1.7.1 Copias de Seguridad

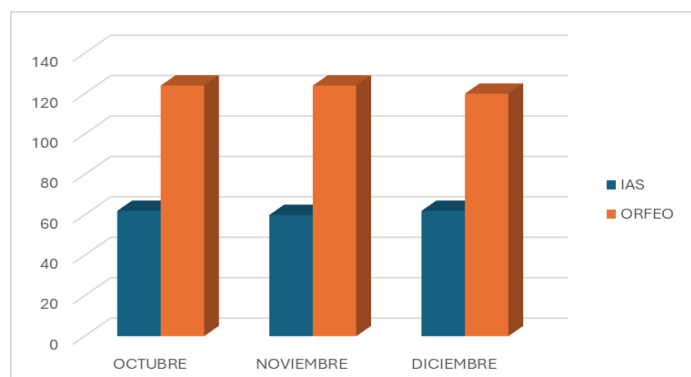
Las copias de seguridad de las aplicaciones institucionales IAS, Orfeo, durante el IV Trimestre de 2025 se generaron en su totalidad, el almacenamiento principal se genera de manera automática a través de la ejecución de tareas programadas, de estas copias solo se mantienen los tres primeros meses del año 2025.

La evaluación comparativa mes a mes permite:

- Verificar el cumplimiento de los cronogramas de respaldo definidos.
- Validar la existencia y el estado de las copias en los distintos medios de almacenamiento (local y/o en la nube).
- Generar alertas preventivas frente a posibles fallas en el sistema de respaldo.

Estas prácticas se encuentran alineadas con los principios de continuidad del negocio y gestión del riesgo tecnológico, asegurando una respuesta oportuna ante incidentes que puedan comprometer la operación institucional.

COMPARATIVO COPIAS APLICACIONES			
PERIODO	IAS	ORFEO	TOTAL POR MES
OCTUBRE	62	124	186
NOVIEMBRE	60	124	184
DICIEMBRE	62	120	182
TOTAL, POR APLICACIÓN	184	368	552



- Se mantuvo la regularidad en la generación de respaldos, sin evidenciarse fallas en la ejecución de las tareas programadas.
- El sistema de respaldo garantizó la protección y disponibilidad de la información crítica de las aplicaciones IAS y Orfeo.
- El volumen de copias generadas refleja la estabilidad del proceso.

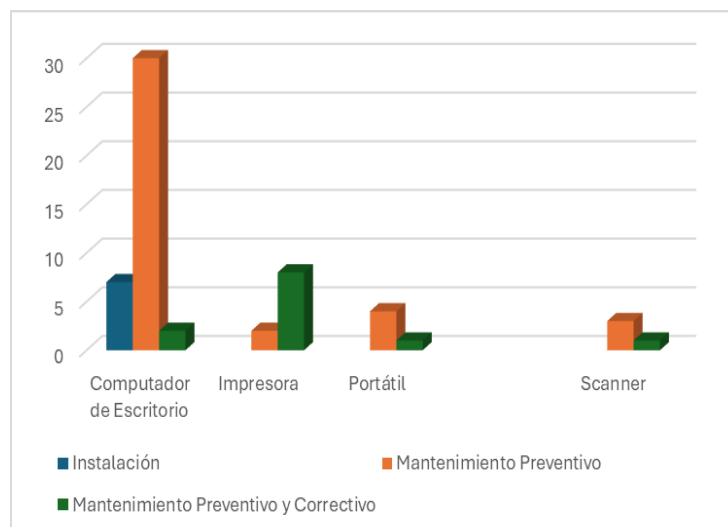
1.7.2 Mantenimientos preventivos o correctivos

Durante el periodo informado, se llevaron a cabo actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos tecnológicos del instituto, incluyendo computadores, impresoras y escáneres, como parte de las estrategias orientadas a garantizar la operatividad, confiabilidad y disponibilidad de los recursos tecnológicos institucionales.

Estas acciones se realizaron con el objetivo de prevenir fallos, prolongar la vida útil de los equipos, reducir tiempos de inactividad y asegurar que los funcionarios contaran con herramientas en óptimas condiciones para el desarrollo eficiente de sus funciones. El mantenimiento preventivo incluyó tareas como limpieza interna y externa, revisión de componentes físicos, actualización de software, verificación de conectividad y rendimiento, entre otros. Por su parte, el mantenimiento correctivo respondió a incidencias presentadas en el funcionamiento normal de los equipos, abordando fallas específicas, reemplazo de partes defectuosas y reconfiguración de dispositivos.

Los mantenimientos se ejecutaron de manera planificada y con criterios de priorización según el estado de los equipos y las necesidades operativas de cada área. Esta labor contribuyó a mejorar la productividad institucional, minimizar interrupciones en los procesos y garantizar un entorno tecnológico estable y eficiente.

Durante el periodo informado, se realizó mantenimiento preventivo y correctivo de computadores, impresoras y escáneres del instituto de acuerdo con la siguiente tabla:



Tipo de Equipo	Instalación	Mantenimiento Preventivo	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Total
Computador de Escritorio	7	30	2	39
Impresora		2	8	10
Portátil		4	1	5
Scanner		3	1	4
Total, general	7	39	12	58

Gestión de requerimientos tecnológicos: Adicionalmente, durante el trimestre se dio respuesta a requerimientos asociados con:

- Gestión de contraseñas en plataformas institucionales (IAS, Orfeo, Correo Institucional, Directorio Activo).

 idear OPORTUNIDADES PARA TODOS	GESTIÓN PLANEACIÓN		Código: F-GP-SG- 19
	Sistema Integrado de Gestión		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN		Fecha: 17/06/2024
			Página: 26 de 41

- Incidencias de hardware (atascos, tóner, impresiones, entre otros).
- Soporte de software y fallas de configuración.
- Apoyo en la validación y presentación de formularios en las plataformas SIA Observa y CHIP

Requerimiento	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Hardware	11	10	16	37
Software	4	27	31	62
Otros	4	4	6	14
Total	19	41	41	113

1.7.3 Sistemas de Información

ORFEO

El sistema de gestión documental Orfeo continuó prestando su servicio durante el IV trimestre de 2025, garantizando la radicación, trazabilidad y control documental de la entidad.

Gestión de respaldos

- El sistema cuenta con un mecanismo programado para la generación automática de copias de seguridad dos veces al día (13:00 y 20:00 horas).
- Este procedimiento asegura la disponibilidad y recuperación de la información, en cumplimiento de las buenas prácticas de seguridad de la información y continuidad del servicio.

Consolidación de PQRS

- Desde el proceso de requerimientos tecnológicos se genera mensualmente un informe consolidado de PQRS, mediante un archivo ejecutable (.bat) que automatiza la extracción y procesamiento de datos.
- El informe clasifica las solicitudes atendidas dentro del plazo y aquellas que permanecen pendientes, apoyando la verificación del cumplimiento institucional.
- Una copia de dicho consolidado se remite al área de prensa para fortalecer el seguimiento institucional y la comunicación con la ciudadanía.

Gestión de incidentes técnicos: Durante el trimestre se presentó una alerta por capacidad máxima del disco duro destinado al sistema Orfeo, lo que representaba un riesgo operativo para la continuidad del servicio.

- Se realizó la ampliación del espacio de almacenamiento, logrando estabilizar el sistema y mitigar riesgos de interrupciones en la radicación y gestión documental.

Reporte de movimientos en Orfeo: Se elaboró y presentó el reporte trimestral de movimientos, consolidando las radicaciones realizadas por los usuarios institucionales así:

Sistema Administrativo

En cumplimiento de la directriz requerimiento relacionado con la del correo institucional, dirigido al Tecnológicos, la cual realiza la

REPORTORIO ORFEO		
PERIODO	ENTRADA	SALIDA
OCTUBRE	0	2
NOVIEMBRE	0	6
DICIEMBRE	32	0
TOTAL	32	8

Integral - IAS

de la Gerencia, todo plataforma se gestiona a través área de Requerimientos atención inicial y, en caso de no

encontrar solución, procede a escalar la solicitud al Help Desk de IAS.

Gestión de respaldos: El sistema IAS cuenta con un mecanismo de respaldo diario que genera dos copias de seguridad. Este procedimiento asegura que, ante cualquier eventualidad, sea posible restaurar la aplicación en un tiempo corto.

- Las copias se comprimen en archivos .RAR y se almacenan en carpetas específicas para facilitar su identificación.
- Al iniciar cada mes, se depuran los respaldos, conservando únicamente las copias en formato .ZIP de los días 15 y 30/31.
- Este procedimiento se realiza de manera trimestral, optimizando el espacio de almacenamiento sin afectar la seguridad de la información.

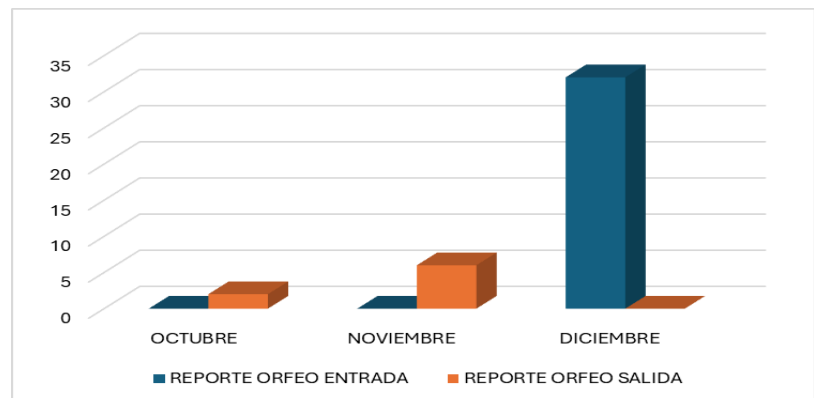
Soporte técnico IAS: Durante el tercer trimestre se formalizó el proceso para garantizar el soporte técnico del sistema, en el marco del Contrato 018-2025 suscrito con IAS Solutions.

El servicio de soporte se brinda a través de la mesa de ayuda disponible en:

👉 <http://3.89.207.22:9090/helpdesk/faces/index.xhtml>

Durante este periodo, los requerimientos fueron gestionados y distribuidos a través de dicho canal, en articulación con el área de Requerimientos Tecnológicos.

ESTADO	Total
Cerrado	0
Tramite	2
En espera de Aprobación	17
Rechazado	0
Resuelto	73
Total	92



1.8 GESTION INFORMACION Y COMUNICACIONES

Durante el cuarto trimestre de 2025, el área de apoyo a gerencia y relaciones públicas del IDEAR ha desarrollado una gestión activa y multifacética para fortalecer la comunicación institucional, visibilizar las acciones del Instituto y mantener informada a la ciudadanía sobre sus avances y oferta de servicios. A continuación, se detallan las acciones ejecutadas:

📌 Gestión de Comunicaciones y Difusión:

Boletines de Prensa: Se emitieron un total de seis (06) boletines de prensa, cubriendo eventos y logros institucionales clave. Estos boletines fueron distribuidos estratégicamente a una base de datos de periodistas regionales vía correo electrónico, así como a medios de comunicación locales y regionales. Adicionalmente, se publicaron en los perfiles institucionales de Facebook, X (anteriormente Twitter) e Instagram, garantizando una amplia difusión.

- 018: REUNIÓN ASOINFIS PROYECTO DE LEY
- 019: MEJORES ICFES
- 020: FERIA ICETEX
- 021: PROYECTO DE LEY ASOINFIS

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 28 de 41

- 022: PROYECTO DE LEY ASOINFIS SENADO
- 023: IDEAR SUPERA LAS METAS DE RECAUDO DE CARTERA Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

Estos fueron distribuidos a periodistas y medios regionales, y publicados en los perfiles institucionales de Facebook, X e Instagram.

Publicaciones en Redes Sociales

Se realizaron un total de 702 publicaciones en las diferentes plataformas digitales del Instituto. Estas publicaciones tuvieron como objetivo informar a la comunidad sobre:

- Los procesos que adelanta el IDEAR.
- La participación del Instituto en diversas actividades como ofertas institucionales
- oferta del portafolio de servicios, ferias, visitas a beneficiarios de créditos, eventos institucionales, simulacro, visitas a instituciones educativas, visitas a medios de comunicación, salud, coworking, novenas, activismo, graduaciones, rendición de cuentas, jornadas de bienestar social, socializaciones, capacitaciones, dentro otros de gran interés institucional.
- La difusión de la oferta del portafolio de servicios del IDEAR.

Producción Audiovisual

Se elaboraron veintisiete (27) Reels (videos cortos), con historias de testimonios de beneficiarios de créditos y otros informativos acerca de los créditos mediante operador, oferta del portafolio de servicios, recaudo de cartera y demás actividades institucionales.

Además, se produjeron Reels (videos cortos), para las historias de redes sociales, documentando actividades internas del instituto y eventos de importancia. Un hito comunicacional relevante mediante video fue la difusión de testimonio de clientes potenciales en Saravena (ASOPEZ), el cual obtuvo más de 1.500 visualizaciones. Además, se publicó mensaje de navidad y oferta de la línea educativa. Estos contenidos audiovisuales fueron publicados en las distintas redes sociales, generando un alto interés entre los internautas.

Contenido Gráfico:

Se diseñaron y publicaron posters e imágenes conmemorativas para felicitar a los trabajadores en sus fechas especiales, así como para conmemorar días destacados y ofertar el portafolio de servicios y proyectar balance de gestión de la vigencia 2025 como:

- Cumpleaños: Inés Guillén, Irene Balta, Lorena Aguirre, Dilan Harvey, Gonzalo Caicedo, Diana Hernández, Alfonso Chaparro, Neyser Villarreal, Yeison Torres, Paola Dorado, Daicy Ostos
- Campaña de sensibilización contra la corrupción
- Día Nacional de los archivos y los archivistas
- Oferta del portafolio de servicios
- Día Mundial de la Lucha Contra el Cáncer de Mama.
- Día del Administrador Financiero
- Día del Administrador Público
- Ubicación sede del IDEAR

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 29 de 41

- Día del Administrador de Empresas
- Canales de pago banco Davivienda
- Condolencias
- 16 días de activismo contra la violencia de las mujeres
- ¡Campaña de recaudo “cumplirle al IDEAR, sí paga!”
- Día de la Araucanía
- Día de los Derechos Humanos
- Portafolio de servicios
- Rendición de cuentas de la Gobernación de Arauca
- Cambios de horario
- Feliz Navidad
- Feliz Año Nuevo
- Piezas gráficas con balance de avances en la vigencia 2025

Relaciones con Medios y comunidad

- Se brindó acompañamiento continuo a las actividades internas y externas del Instituto, tanto en la ciudad de Arauca como en los diferentes municipios, centros poblados y áreas rurales.
- Se realizaron visitas a medios de comunicación del Municipio de Arauca, tanto en sus sedes como en las instalaciones del IDEAR y en exteriores, abarcando medios radiales, televisivos y digitales.

Dentro de los medios de comunicación con los cuales hubo interacción, se destacan las emisoras:

- Calor Stereo, Kapital Stereo, la Voz del Cinaruco, Radio Antares del Oriente, Tame Stereo, Arauquita Stereo, Rondón Stereo, La Voz del Río Arauca, Cravo Norte Stereo y Sarare Stereo; medios digitales como En Línea con Adriana, Cajón Araucano, Al Aire Noticias, Arauca 24/7, I Love Arauca, ZUUM Noticias, RH Digital Noticias, Raquel Ojeda Noticias, CNC Noticias, La Lupa Araucana, Arauca Noticias, entre otros medios, con los cuales se realizó pauta comercial.
- A través de la pauta se logró realizar recaudo efectivo de cartera, promocionar y ofertar el portafolio de servicios y presentar los avances del instituto a través de spots radiales, piezas gráficas, Reels, Facebook Live y rueda de prensa.
- Se mantuvieron actualizadas de manera constante las diferentes redes sociales institucionales (Facebook, Instagram, X y YouTube), para asegurar que los seguidores recibieran información en tiempo real sobre las actividades del IDEAR.
- Se generaron los informes correspondientes a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), así como las estadísticas de rendimiento de las redes sociales y las encuestas de satisfacción de los usuarios. Estos informes fueron remitidos a la gerencia, con copia a planeación. Control interno y a sistemas.
- Se aseguró el envío de todas las noticias generadas por el Instituto a los medios de comunicación de todo el departamento. El grupo de WhatsApp de medios ha recibido esta información de manera favorable, replicándola con sus audiencias.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
	INFORME DE GESTIÓN	Versión: 02
		Fecha: 17/06/2024 Página: 30 de 41

Gestión de Redes Sociales y Página Web

- Actualización constante de Facebook, Instagram, X y YouTube con contenido institucional en tiempo real.
- Publicación de noticias y contenidos en la página web oficial del IDEAR.
- Presentación y publicación del Informe PQRSFD del III Trimestre 2025 y del Informe de Redes Sociales del III Trimestre 2025.

Interacción y Comunicación Interna

- Comunicación permanente con los colaboradores a través del grupo institucional de WhatsApp (circulares, actividades, información de interés).

Informes y Cumplimiento Normativo

- Elaboración de informes sobre PQRSFD y estadísticas de redes sociales; enviados a Gerencia y socializados con Planeación y Sistemas.
- Cumplimiento de las directrices del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTET.
- Atención a los requerimientos de acceso a la información pública.

Acompañamiento Institucional

- Cobertura a todas las actividades internas y externas entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025.
- Promoción del portafolio de servicios en espacios comunitarios, ferias, visitas institucionales y medios de comunicación.

Conclusiones y Logros Destacados

- Se logró una amplia difusión de las actividades, proyectos y oferta de servicios del IDEAR a través de los diversos canales de comunicación, aumentando el alcance y el conocimiento de la entidad en el departamento.
- Se consolidaron y ampliaron las relaciones con los medios de comunicación locales y regionales, asegurando una cobertura positiva y oportuna de las acciones del IDEAR.
- Comunicación efectiva con beneficiarios: La producción de videos testimoniales permitió visibilizar el impacto positivo de los créditos del IDEAR en la vida de los beneficiarios, fortaleciendo la confianza y el acercamiento con la comunidad; además se realizó la producción de Reels, con la promoción dl portafolio de servicios del IDEAR y la campaña de sensibilización de la lucha contra la corrupción.
- Se dio cumplimiento a los requerimientos de transparencia y acceso a la información pública, así como a las directrices del Proceso de Construcción del Programa de Transparencia PTEP.





	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 32 de 41

2 DEBILIDADES, FORTALEZAS, AMENAZAS Y OPORTUNIDADES ENCONTRADAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU PROCESO.

2.1 Gestión Financiera

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Exceso de normatividad procedimental al interior del instituto Desconocimiento por parte de la dirección y administración del Idear de la regulación de esta.	El comportamiento de la economía. Las tasas de interés del portafolio de productos en el mercado nos mantienen competitivos. El interés de los Araucanos por reactivar la economía y búsqueda de educación superior para mejorar oportunidades. Planes de desarrollo gubernamentales.
FORTALEZAS	AMENAZAS
El trabajo en equipo El conocimiento del sector. Conocimiento de manuales de la entidad. El compromiso institucional. La integración institucional para alcanzar objetivos.	Aumento de la competencia Creación de empresas prestadoras de servicios financieros Decisiones subjetivas de la rama legislativa del Departamento de Arauca Modificación de los marcos normativos.

2.2 Gestión comercial y de cartera

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Inconsistencias en la información básica de los clientes en los estados de deuda y falencias en la distribución de pagos dentro del aplicativo IAS. Alto riesgo en el recaudo de cartera con calificación E y procesos de cobro jurídico. Falta de publicidad en medios de comunicación masivos para dar a conocer el portafolio de servicios. Información insuficiente en los expedientes de algunos clientes. Falta de estadísticas sobre el pago anual del seguro de vida del grupo deudores, lo que dificulta el seguimiento y retorno de recursos. No contar con una plataforma financiera ágil que permita competir en el mercado (transacciones, cuentas ahorradoras y recursos propios).	Posibilidad de captar mayor participación del mercado al ser la única entidad pública que ofrece créditos en el departamento. Demanda potencial de financiación por parte de entes territoriales y empresas que buscan alternativas a la banca comercial. Necesidad de financiación de proyectos regionales que pueden ser atendidos por el instituto. Espacio para fortalecer la imagen institucional mediante estrategias de divulgación y posicionamiento. Espacio para fortalecer la imagen institucional mediante estrategias de divulgación y posicionamiento.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024 Página: 33 de 41

FORTALEZAS	AMENAZAS
Mejora en el conocimiento y profundización del proceso histórico de cada cliente, lo que permite subsanar inconvenientes actuales. Disponibilidad de recursos para financiar proyectos de inversión de entes descentralizados y empresas públicas y privadas del departamento. Alta capacidad técnica y profesional. Tasa de interés más baja frente a la competencia. Única entidad con recursos públicos que ofrece créditos. Presencia institucional con oficina en los siete municipios. Fortalecimiento del trabajo en equipo y sentido de pertenencia por la entidad. Entidad con patrimonio propio y autosostenible.	Crisis económica reflejada en altos índices de desempleo y baja demanda. Decrecimiento e inestabilidad de las tasas de interés de referencia. Fuerte competencia de la banca comercial, que ofrece paquetes promocionales atractivos a alcaldes, directores y funcionarios de tesorería. Alteraciones de orden público en el departamento de Arauca. Creciente situación de insolvencia en los clientes. Falta de compromiso del gobierno departamental al no utilizar los recursos del IDEAR para la financiación de sus proyectos.

2.3 Gestión Administrativa

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Sobrecarga de funciones del cargo de Almacén, lo que limita la gestión oportuna del proceso. Fallas e inconsistencias recurrentes en el módulo de Almacén del sistema IAS. Capacitación insuficiente en el manejo del módulo de Almacén del sistema IAS.	Posibilidad de capacitar a otro servidor público para asegurar continuidad en procesos de liquidación. Contrato vigente con IAS que garantiza atención y apoyo especializado en talento humano. Apoyo operativo: posibilidad de contar con personal de reemplazo en ausencias y apoyo en cartera durante inventarios. Soporte técnico: fortalecimiento de la mesa de ayuda para mejorar experiencia del usuario.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Se cuenta con el sistema IAS – módulo Almacén y con un profesional de carrera administrativa en el cargo, lo que garantiza continuidad y fortalecimiento del proceso de gestión de bienes.	Dependencia del proveedor externo del sistema IAS para la corrección de fallas del módulo de Almacén. Riesgo de observaciones por parte de entes de control debido a cambios normativos o exigencias más estrictas en la gestión y control de bienes públicos. Posibles retrasos en soporte técnico o actualizaciones del sistema de información que afecten la operatividad del

	proceso. Limitaciones presupuestales que puedan afectar la actualización tecnológica o la capacitación especializada en gestión de bienes.
--	--

2.4 Gestión Planeación

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Se dispone de una estructura organizacional, sin embargo, no refleja todos los niveles del Instituto El Instituto dispone de un Manual de Funciones y responsabilidades, no obstante, algunas funciones no son acorde con el objetivo del proceso. Bajo desempeño en la implementación y sostenimiento del sistema de gestión bajo la norma ISO9001:2015 Talento humano insuficiente para cumplir con los lineamientos del DAFP, correspondiente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Planes Nacionales de Desarrollo y Políticas Gubernamentales Mecanismos de participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas Opinión de los grupos de valor en la gestión del Instituto Necesidades de las partes interesadas acorde con las metas del PEI y el Plan de Desarrollo Departamental Experiencia y buenas prácticas de los Institutos INFIS. Lineamientos del DAFP para lograr buenos resultados en la medición del desempeño institucional
FORTALEZAS	AMENAZAS
El Instituto cuenta con un Plan Estratégico Institucional - PEI, y con un Plan de Acción Institucional, el cual se articulan los planes de acción de los procesos para la vigencia 2025 Los Planes de Acción de los procesos de la entidad cuentan con metas y objetivos estratégicos claros. Existe un nivel gerencia que facilita la toma de decisiones de la entidad. El responsable del proceso de planeación es vinculado de libre nombramiento, el cumplimiento de sus funciones, la experiencia, conocimientos normativos, habilidades se enmarcan en el Manual de funciones del Instituto. Se dispone de herramientas de planeación y medición, Planes Institucionales, Implementación de procesos y procedimientos que optimizan la gestión de la oficina de planeación controles definidos para evitar situaciones que pueden conllevar a riesgos de corrupción en el marco del PTEP Se tiene identificados y definidos los controles en los riesgos de gestión Acompañamiento y capacitaciones de la función pública en la implementación y mantenimiento del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG	Decisiones gubernamentales que inciden en la gerencia del Instituto Actualización de las normas legales y sistemas de gestión a nivel Nacional y Departamental Cambios en la estructura administrativa y rotación de personal por finalización de periodos de gobierno

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 35 de 41

2.5 Gestión Jurídica

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Rotación de contratistas/apoderados externos que ejercen la defensa del Instituto Cambio de administración que interrumpe los procesos jurídicos Gestionar las recomendaciones del DAFP, para incrementar el nivel del Desempeño de la política compras y contratación pública- MIPG aplicable al proceso con relación a la vigencia anterior.	Decisiones favorables por parte del Consejo Directivo Órgano decisorio de dirección del instituto Alta oferta de Profesionales en derecho aptos para apoyar en la defensa judicial como abogados externos. Acceso a herramientas tecnológicas, Portales con las normas jurídicas (jurisprudencia y legislación), que facilitan la consulta y el trabajo de los abogados. Acatamiento de los lineamientos de la Alta Gerencia respecto a la estrategia cero papeles Cambio de normatividad a nivel nacional que subsana vacíos e inconsistencias jurídicas.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Se asigna de manera eficiente la defensa jurídica con respecto a las etapas de los procesos judiciales Talento Humano competente e idóneo Adaptación al cambio por parte del equipo de la oficina jurídica El proceso cuenta con las actividades documentadas Matriz de riesgos del proceso Cumplimiento de los términos de ley, en los procesos que adelanta la defensa jurídica, órganos de control y despachos judiciales. Capacidad de respuesta a las peticiones de los clientes en los términos de ley. Operatividad del comité de conciliación Se dispone de herramientas tecnológicas para la ejecución de las actividades del proceso	Cambios de Gobierno Falta de ética profesional de la contraparte en los procesos judiciales en jurisdicción contenciosa administrativa Fallas en los aplicativos para el cargue o reporte de la información (SIA OBSERVA), y plataforma SECOP II Regulaciones judiciales que afectan las actividades del Instituto

2.6 Gestión Tecnología de la Información

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Falencias en el sistema de operatividad en el sistema IAS de la entidad. Evidenciado en equipos y servidores, ya cumplieron su vida útil. Insumos insuficientes para realizar mantenimientos preventivos y correctivos de impresoras. Automatización de procesos en la entidad Falta de espacio en almacenamiento Falta el plan de contingencia de internet infraestructura tecnológica con servidores obsoletos, uno de ellos	Disponibilidad de soluciones tecnológicas en el mercado que permiten la implementación de una Mesa de Ayuda institucional para fortalecer los procesos de soporte técnico y atención a los funcionarios. Avances del sector TIC que facilitan la modernización de equipos y software, impulsando la transformación tecnológica de la entidad. Tendencias y herramientas tecnológicas orientadas a la automatización de procesos administrativos, que permiten mejorar la eficiencia operativa y la trazabilidad de la información.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024 Página: 36 de 41

con sistema operativo sin soporte vigente y equipos con alta antigüedad, lo que genera riesgos para la seguridad de la información y la continuidad del servicio. Altos costos de soporte y mantenimiento del software ERP institucional, lo que impacta la eficiencia en la gestión de los recursos tecnológicos y la sostenibilidad financiera	Actualizaciones y mejoras disponibles en sistemas de gestión documental y radicación como ORFEO, que fortalecen la gestión, control y trazabilidad documental. Existencia de soluciones tecnológicas más eficientes y de menor costo en el mercado, que permiten la migración hacia plataformas ERP e infraestructuras más sostenibles, optimizando el rendimiento y reduciendo gastos operativos.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Trabajo en equipo y disposición del talento humano para la mejora continua de los procesos tecnológicos. Infraestructura tecnológica instalada que soporta los procesos de procesamiento y almacenamiento de la información institucional. Experiencia del equipo en el mantenimiento y gestión de la infraestructura tecnológica. Historial favorable de disponibilidad, estabilidad y confiabilidad de los sistemas de Tecnologías de la Información. Identificación clara de los equipos y sistemas que requieren actualización o cambio de sistema operativo, lo que facilita la planeación y toma de decisiones en materia tecnológica.	Posibles interrupciones en la conectividad a internet a través de la red de fibra óptica, asociadas a fallas del proveedor del servicio o a condiciones externas, que pueden afectar la operación institucional. Insuficiente acompañamiento y capacitación por parte del proveedor tecnológico SOLUTION SYSTEMS en procesos de parametrización, soporte especializado y atención de incidencias en sitio. Riesgo de dependencia tecnológica de proveedores externos de software ERP con altos costos de licenciamiento, soporte y mantenimiento, lo que limita la flexibilidad institucional y la capacidad de respuesta ante contingencias. Rápido avance tecnológico del sector TIC, que incrementa el riesgo de obsolescencia de plataformas y soluciones tecnológicas si no se realizan actualizaciones o sustituciones oportunas.

2.7 Gestión Información y Comunicaciones

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
Bajo nivel de participación e interacción de funcionarios y colaboradores en las publicaciones de redes sociales institucionales, lo que limita el alcance, la difusión de información estratégica y el impacto de las acciones comunicativas del Instituto.	Posibilidad de fortalecer la imagen institucional mediante el uso estratégico de redes sociales y medios tradicionales, apoyado en pautas publicitarias planificadas que permitan posicionar los servicios del IDEAR y generar mayor confianza en la ciudadanía. Disponibilidad de nuevas tecnologías y herramientas digitales, incluyendo inteligencia artificial y plataformas de gestión, que facilitan la optimización de procesos comunicativos y la personalización de los mensajes.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Equipo humano comprometido, con actitud proactiva y enfoque en la atención oportuna y cercana a la ciudadanía, lo que fortalece la divulgación de los servicios, líneas de crédito y la calidad de la gestión institucional.	Uso inadecuado de redes sociales por parte de terceros, a través de publicaciones o comentarios con intereses particulares, que pueden afectar la reputación institucional y generar riesgos de imagen si no se cuenta con protocolos efectivos de gestión de crisis digital.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 37 de 41

3 ACCIONES DE MEJORA NECESARIAS A REALIZAR

GESTION FINANCIERA	GESTION COMERCIAL Y DE CARETRA
Es importante que el personal del área reciba capacitación especializada en el análisis de inversiones. Es necesario la revisión de las políticas de operación para mejora y modificación de estas. Aplicar de manera constante el autocontrol. Trabajar en el fortalecimiento del SGC elaborando los documentos, procedimientos y demás actividades necesarias en cumplimiento de la norma.	Actualizar el manual de cartera, incorporando las políticas de recaudo de la prima del seguro de vida del grupo deudores, la recuperación de intereses moratorios y la aplicación de la Ley de Insolvencia. Solicitar la implementación en el aplicativo IAS de un contador que registre la entrada, salida y saldo de los pagos de la prima de seguro por cliente. Capacitar al personal del área para brindar información clara, veraz y oportuna sobre los procesos de insolvencia. Actualizar la matriz de riesgos del proceso de cartera. Solicitar a la Subgerencia Financiera mayor agilidad en el estudio de las solicitudes de normalización, con el fin de emitir respuestas oportunas y facilitar el pago por parte del cliente. Realizar dos mesas de trabajo anuales (una por semestre) con el 100 % de asistencia del equipo, dejando acta con acuerdos y plan de acción dentro de los tres (3) días posteriores a cada reunión. Registrar el 100 % de las llamadas y correos electrónicos enviados a los clientes en el sistema o base de datos institucional después de cada interacción. Realizar una mesa de trabajo sobre la cartera calificada en E de las líneas agropecuaria, empresarial y vivienda, para definir nuevas estrategias de recaudo que eviten su deterioro a calificación K. Solicitar ajustes al sistema IAS que eviten el registro de morosidad en la línea de libranza, considerando su forma de pago y garantizando una adecuada administración. Implementar nuevas políticas operativas de recaudo, orientadas a mejorar la eficiencia del proceso y facilitar el pago de las obligaciones por parte de los clientes. Ejecutar un plan de mejoramiento con las acciones correctivas derivadas de la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad, atendiendo las no conformidades identificadas.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024 Página: 38 de 41

GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION PLANEACION
Contar con una persona de apoyo, para que reemplace a la titular del cargo durante las ausencias, como vacaciones, permisos, compensatorios, de manera que no se presenten retrasos en el proceso, tanto Almacen como Aplicaciones de Pagos. Contar con apoyo en el área de cartera mientras se hace toma física de inventarios, bajas y otras actividades de Recursos Físicos, para que no se detenga el proceso misional del IDEAR.	Apropiación del Sistema del Plan Estratégico Institucional 2024-2027, por parte de los funcionarios Apropiación del Sistema de Gestión de Calidad, por parte de los funcionarios Actualizar el Instructivo de procesos y procedimientos del Instituto Actualización De la matriz de indicadores del Instituto
GESTION DEL RIESGO	GESTION JURIDICA
Mejorar el Monitoreo y Seguimiento de los Riesgos Operacionales: Implementar un trabajo de seguimiento persuasivo y exhaustivo, que permita depurar y gestionar oportunamente los eventos presentados e inspirar una cultura del riesgo que permita detectar oportunamente los errores y mitigar o evitar el impacto al Instituto. Capacitación Continua en la Gestión de Riesgos: Crear unos planes de formación integral sobre gestión de riesgos en el Instituto que combine capacitaciones teóricas y prácticas adaptadas a cada área del Instituto. Introducir simulaciones y estudios de casos reales que permitan fortalecer la identificación, evaluación y mitigación de riesgos. Promover la certificación en gestión de riesgos para los funcionarios clave, incentivando la especialización técnica. Fortalecer los Planes de Contingencia y Continuidad del Negocio: Verificar y actualizar los planes de contingencia y continuidad del negocio para responder a escenarios emergentes y riesgos específicos. Implementar simulacros regulares y rigurosos que evalúen la eficacia y la ejecución de las medidas implementadas. Además, desarrollar indicadores clave de desempeño (KPIs) que midan la capacidad de respuesta y permitan identificar oportunidades de mejora en tiempo real. Reforzar los Controles en los Procesos de Crédito: Diseñar e implementar un sistema más robusto e integral de evaluación crediticia que integre análisis predictivos sobre el comportamiento de los deudores, se puede verificar las herramientas adicionales que nos puede proveer Transunions para tal fin, establecer revisiones trimestrales en el Comité de Riesgos para evaluar indicadores de morosidad y proyectar escenarios de incumplimiento. Automatizar procesos para detectar patrones de riesgo y optimizar la toma de decisiones sobre la aprobación y seguimiento de créditos. Revisión de Controles Existentes: Diseñar un plan de	Capacitar a todos los funcionarios en la recepción de los derechos de petición que llegan a cada dependencia, para su debida radicación, términos y respuesta oportuna. Gestionar las recomendaciones del DAFP, para incrementar el nivel del Desempeño de la política compras y contratación pública- MIPG aplicable al proceso con relación a la vigencia anterior.

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 39 de 41

evaluación de efectividad de controles en los procesos del Instituto. Realizar Actualización del Mapa de Riesgos: Verificar y actualizar con los procesos la revisión del mapa de riesgos para reflejar dinámicas internas y externas que impacten al Instituto. Incorporar una evaluación cualitativa y cuantitativa más detallada de los riesgos residuales, con énfasis en aquellos de alto impacto y probabilidad.	
GESTION TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	GESTION INFORMACION Y COMUNICACIONES
Automatización de los procesos que se requieren en la transformación digital. Capacitaciones en la parametrización y fallas de primer grado en IAS, que permita la solución en sitio de forma inmediata. Implementación y actualización del sistema Orfeo, orientado a fortalecer la gestión documental y los procesos de radicación institucional. Este trabajo incluyó el análisis de requerimientos, la planificación técnica y la coordinación con las áreas usuarias para garantizar una transición fluida y alineada con las necesidades organizativas Evaluar alternativas de ERP más asequibles, escalables y con mejor soporte. Capacitar al personal en el uso de la mesa de ayuda GLPI. Cambio de los servidores de la entidad por obsolescencia y tiempo de uso (alrededor de 10 años).	Formalizar una estrategia publicitaria: Elaborar un plan anual que incluya la contratación de espacios en radio y prensa regionales, así como pautas digitales en plataformas sociales relevantes para nuestro público objetivo. Desarrollar un protocolo de gestión de crisis digital: Definir roles claros, tiempos de respuesta y mensajes tipo para actuar con rapidez ante situaciones que puedan afectar la imagen institucional en los entornos virtuales. Capacitación continua del personal: Implementar talleres periódicos sobre gestión de riesgos comunicacionales y uso responsable de nuevas tecnologías, con especial énfasis en aplicaciones basadas en inteligencia artificial para la creación y monitoreo de contenidos. Optimizar el monitoreo y análisis de resultados: Adoptar una herramienta integrada que permita centralizar métricas clave sin necesidad de presentar extensos cuadros estadísticos; se generará un informe ejecutivo mensual que destaque tendencias cualitativas (crecimiento del público, nivel de interacción, percepción del mensaje). Potenciar la presencia en redes sociales: Diseñar contenidos alineados con los intereses de la comunidad, fomentando la participación y reforzando la fidelidad del público actual mientras se atrae a nuevos seguidores.

1.7.5 LOGROS OBTENIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMADO

GESTION FINANCIERA	GESTION COMERCIAL Y DE CARETRA
Se mantuvo el compromiso en el análisis financiero realizado a cada negocio presentado, cumpliendo la normatividad interna.	Se logró redujo la cartera en mora de 120 días gracias a la gestión articulada del equipo comercial y de cartera, con el objetivo de minimizar el envío de cobros jurídicos. Cumplimiento 105 % de la meta Proyectada de Recaudo. Se logró recaudar un total de \$36.572.305,00. correspondiente

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 40 de 41

Se mantuvo el compromiso en el análisis financiero realizado a cada negocio presentado, cumpliendo la normatividad interna.	a cartera castigada. Se elaboró la matriz de salidas no conformes de la Subgerencia Comercial y Cartera. Se cuenta con el contrato de seguro de vida grupo deudores vigente, el cual permite asegurar a los clientes del IDEAR y, de esta manera, proteger el patrimonio del Instituto. Se implementó un plan de mejoramiento en la Subgerencia Comercial y de Cartera, con el objetivo de optimizar las actividades de mejora continua, en los procesos del área de la subgerencia comercial y de cartera
GESTION ADMINISTRATIVA	GESTION PLANEACION
Se mantuvo al día los saldos de bodega, con el registro permanente de Entradas y Salidas de almacén. Se hizo el procedimiento: Actualización de Inventario de bienes muebles e inmuebles y fue revisado.	Sensibilizar a los servidores públicos en la aplicabilidad y ejecución de los documentos del sistema integrado de gestión. revisión y suscripción de los planes de mejoramiento resultado de las auditorías internas al sistema de gestión conforme a la Norma, Presentado en Comité Institucional de gestión y Desempeño No. 06/2025. Informes de seguimiento III trimestre 2025 presentado y publicado en la pagina web sección transparencia https://idear.gov.co/metas-objetivos-e-indicadores-de-gestion-y-o-desempeno/ Realización del comité Institucional de Gestión y desempeño según el cronograma establecido.
GESTION DEL RIESGO	GESTION JURIDICA
Se mantuvo la aplicabilidad a los manuales del Sistema de Administración del Riesgo SAR del Instituto de desarrollo de Arauca IDEAR	Tiempo de los procesos adjudicados a los diferentes contratistas, en el sentido de generar fortalecimiento para la entidad y que así cada procedimiento llegue a feliz término. Entrega y cumplimiento de los objetivos misionales del Instituto dentro de los términos estipulados legalmente. Actualización y Codificación a los diferentes procedimientos y formatos de la oficina jurídica. Entrega oportuna de las respuestas a los derechos de petición, previo vencimiento del tiempo legalmente establecido. Contestación oportuna a las acciones de tutela.
GESTION TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	GESTION INFORMACION Y COMUNICACIONES
Actualización y organización de información institucional en el sitio web, garantizando el cumplimiento de los lineamientos de transparencia, comunicación oficial y Gobierno Digital.	La página institucional en Facebook superó los seis mil seguidores, (6.000), logrando ampliar sustancialmente el número de usuarios que siguen nuestras publicaciones. El

	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG- 19
		Versión: 02
	INFORME DE GESTIÓN	Fecha: 17/06/2024
		Página: 41 de 41

Capacitación a funcionarios en el uso del Sistema Misional IAS, fortaleciendo la apropiación tecnológica, reduciendo errores operativos y mejorando los tiempos de respuesta. Renovación de equipos de cómputo en el marco de la estrategia de Transformación Digital, fortaleciendo la infraestructura tecnológica y la seguridad de la información. Fortalecimiento de capacidades del equipo de TI mediante capacitaciones en ciberseguridad y protección de datos personales. Adquisición e instalación de un servidor NAS para el respaldo y aseguramiento de la información institucional. Adquisición de equipos de cómputo con sistemas operativos actualizados y una impresora, contribuyendo a la continuidad operativa de la entidad.	alcance total de visualizaciones experimentó un crecimiento significativo respecto al trimestre anterior, lo que refleja una mayor difusión del contenido generado por la entidad. Un amplio porcentaje de las visualizaciones proviene directamente de los seguidores existentes, lo que indica un alto nivel de lealtad y participación por parte del público que ya confía en nuestros servicios. Se mantuvo una comunicación oportuna y en tiempo real sobre las actividades realizadas por la entidad, fortaleciendo la percepción de transparencia y acercamiento con los usuarios. La comunidad expresó su agradecimiento y reconocimiento por la calidad y pertinencia de los servicios ofrecidos, validando así el impacto positivo de nuestra gestión en el desarrollo local.
---	---

ORIGINAL FIRMADO

GEOVANNY ALEXIS SUAREZ CASTELLANOS

Gerente

Digitó: Yeimmy Lorena Aguirre Delgadillo – Profesional U. Planeación.

Revisó: Sheyla Ojeda González – Subgerente Financiero.

Revisó: Daniela Mariaca Montes – Subgerente Administrativa.

Revisó: Jorge Antonio Reyes – Subgerente Comercial y de Cartera.

Revisó: Dilan Castro – jefe Oficina Asesora Jurídica/ Supernumerario

Revisó: Jorge Soriano Hurtado– Profesional U. Requerimientos Tecnológicos.