

	<b>GESTIÓN PLANEACIÓN</b>	Código: F-GP-SG-13
	<b>Sistema Integrado de Gestión</b>	Versión: 01
	<b>INFORME</b>	Fecha: 02/04/2024
		Página: 1 de 14

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR PRIMER TRIMESTRE DE 2026.</b>	
<b>FECHA:</b> 13/04/2026	
<b>NOMBRE:</b> Geovanny Alexis Suárez Castellanos	<b>CARGO:</b> Gerente
<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	
<b>ASUNTO:</b> Informe de PQRSD del I trimestre de 2026	
<b>OBJETIVO:</b> Presentar el informe integral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, durante el primer trimestre de 2026, a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la entidad, con el fin de analizar su comportamiento, oportunidad en la atención y fortalecer los procesos de mejora continua en la prestación del servicio.	
<b>Desarrollo:</b>	
<b>Marco Normativo</b>	
El trámite de las PQRSD se realiza conforme a la Resolución 542 de 2023 y lo establecido en la Ley 1755 de 2015, especialmente en lo relacionado con:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos mínimos de las peticiones.</li> <li>• Términos de respuesta.</li> <li>• Procedimiento en caso de falta de competencia.</li> </ul>	
<b>Comportamiento General de las PQRSD</b>	
Durante el primer trimestre de 2026 (enero a marzo), el IDEAR recibió un total de:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enero:</b> 48 PQRSD</li> <li>• <b>Febrero:</b> 109 PQRSD</li> <li>• <b>Marzo:</b> 81 PQRSD</li> </ul>	
<b>Total trimestre: 238 PQRSD</b>	
Se evidencia un incremento significativo en el mes de febrero, seguido de una disminución en marzo, manteniendo un volumen importante de solicitudes por parte de los usuarios y entidades.	

### Clasificación de las PQRSD

En el periodo analizado, la mayor proporción de solicitudes corresponde a:

- **Solicitudes de entidades y/u órganos de control:**
  - Enero: 32
  - Febrero: 50
  - Marzo: 26
- **Otros (trámites diversos):**
  - Enero: 16
  - Febrero: 57
  - Marzo: 52
- **Peticiones ciudadanas:**
  - Enero: 1
  - Febrero: 1
  - Marzo: 3
- **Quejas:**
  - Febrero: 1 (único caso registrado en el trimestre)

No se registraron reclamos, sugerencias, felicitaciones ni denuncias durante el periodo evaluado.

### Atención y oportunidad en la respuesta

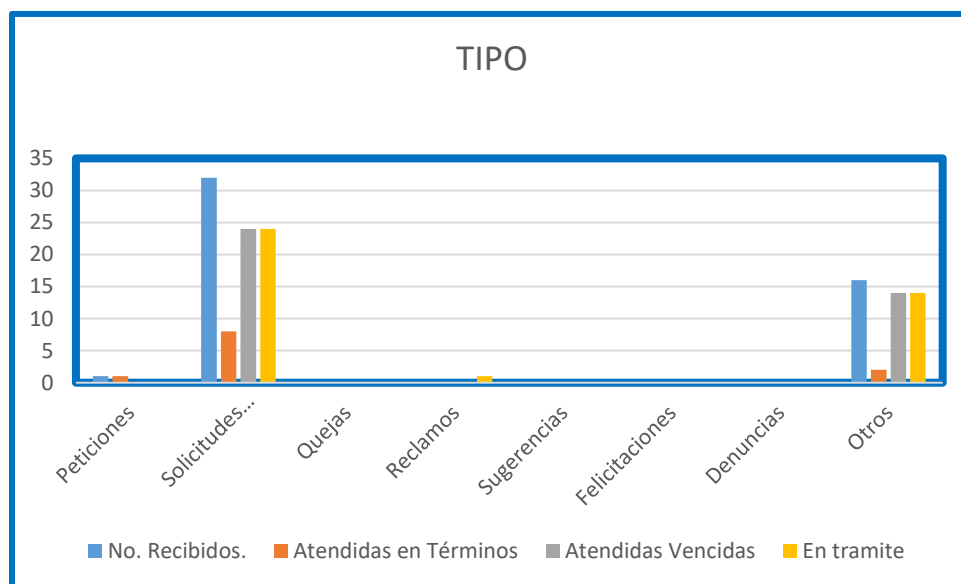
#### Enero 2026

- Se evidencia gestión parcial en términos de respuesta.
- Varias solicitudes de entidades quedaron en trámite.
- Algunas peticiones fueron atendidas dentro de los términos establecidos.

MES	TOTAL
ENERO DE 2026	48

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	1
Solicitudes Entidades.	32
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Otros	16

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

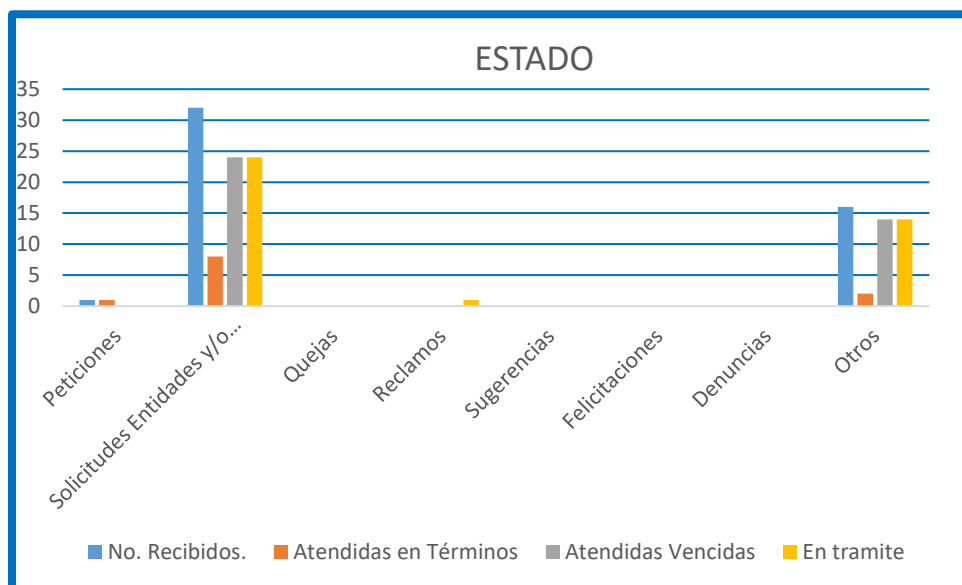


- ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS**

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención correspondiente al mes de enero de 2026 de las PQRSD recibidas en el IDEAR.

DESCRIPCION	No. Recibido s.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	1	1	0	0
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	32	8	24	24
Quejas	0	0	N/A	0
Reclamos	0	0	0	1
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	N/A	N/A	0
Denuncias	0	0	0	0
Otros	16	2	14	14

*FUENTE: Sistema de Gestión Documental.*



- PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN**

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

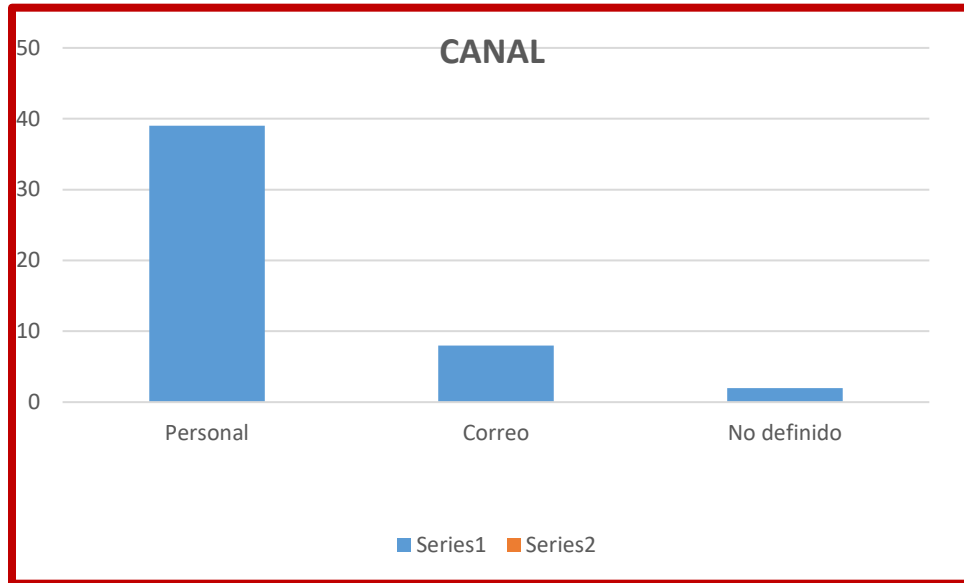
**“ARTÍCULO 7°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** *Toda petición debe contener como mínimo:*

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

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	39	79.59 %
Correo	8	16.32 %
No definido	2	14.08 %
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100 %</b>

### Enero

- Personal: 79.59%
- Correo electrónico: 16.32%
- No definido: 14.08%



**FEBRERO DE 2026**

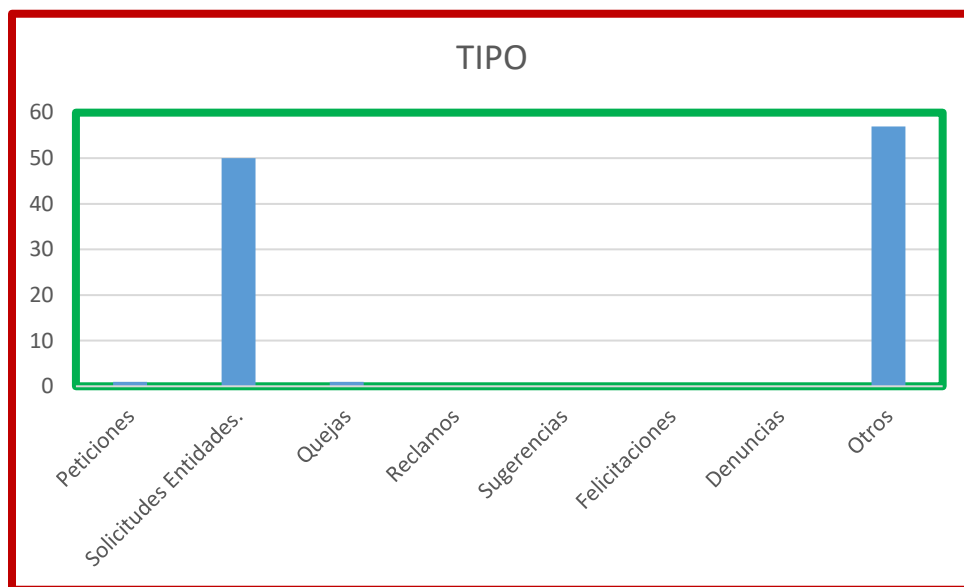
- La totalidad de las solicitudes se encuentran en trámite.
- No se registran respuestas en términos ni vencidas, lo que indica acumulación en la gestión.

**PQRSD RECIBIDAS**

MES	TOTAL
FEBRERO DE 2026	109

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	1
Solicitudes Entidades.	50
Quejas	1
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Otros	57

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.



- **ATENCION A PQRSD RECIBIDAS**

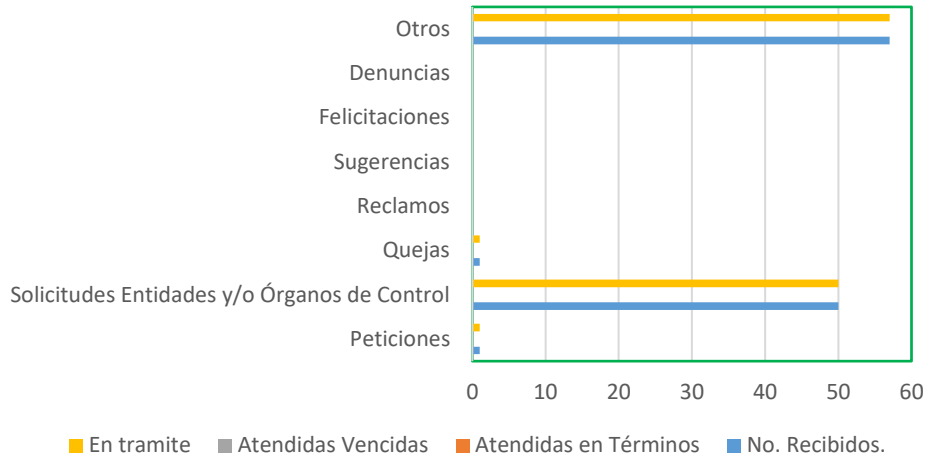
El consolidado correspondiente al comportamiento de atención correspondiente al mes de febrero de 2026 de las PQRSD recibidas en el IDEAR.

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	1	0	0	1
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	50	0	0	50
Quejas	1	0	N/A	1
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	N/A	N/A	0
Denuncias	0	0	0	0
Otros	57	0	0	57

**FUENTE:** Sistema de Gestión Documental.

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

**ESTADO**



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

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

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

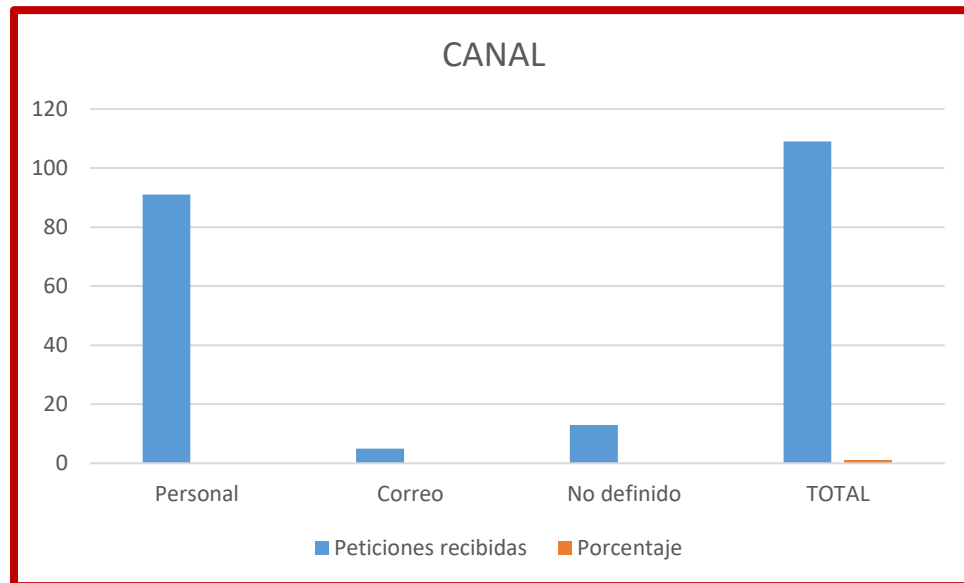
- g) La designación de la autoridad a la que se dirige.
- h) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia (lugar, fax o dirección electrónica), si el peticionario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

**Febrero**

- Personal: 83.48%
- Correo electrónico: 4.58%
- No definido: 11.92%

**INFORME**

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	91	83.48 %
Correo	5	4.58 %
No definido	13	11.92 %
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100 %</b>



**MARZO DE 2026**

- Se mantiene la tendencia de solicitudes en trámite.
- No se reportan respuestas finalizadas durante el mes.

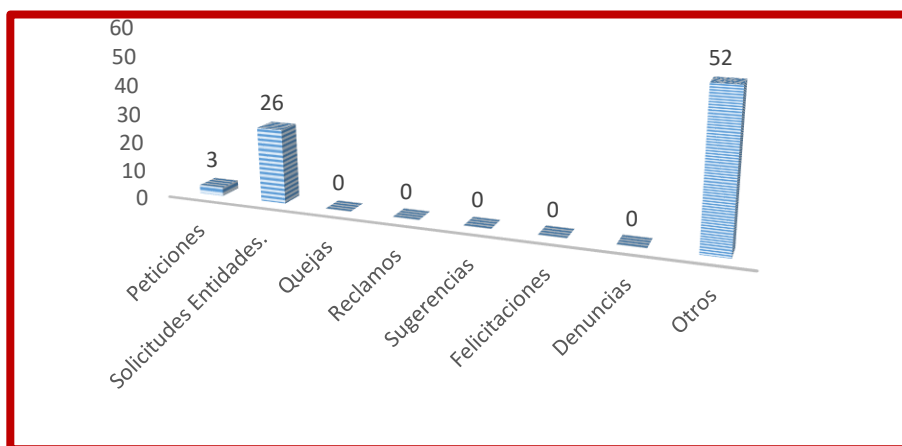
**PQRSD RECIBIDAS**

MES	TOTAL
MARZO DE 2026	81

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	3
Solicitudes Entidades.	26
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Otros	52

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

**TIPO**



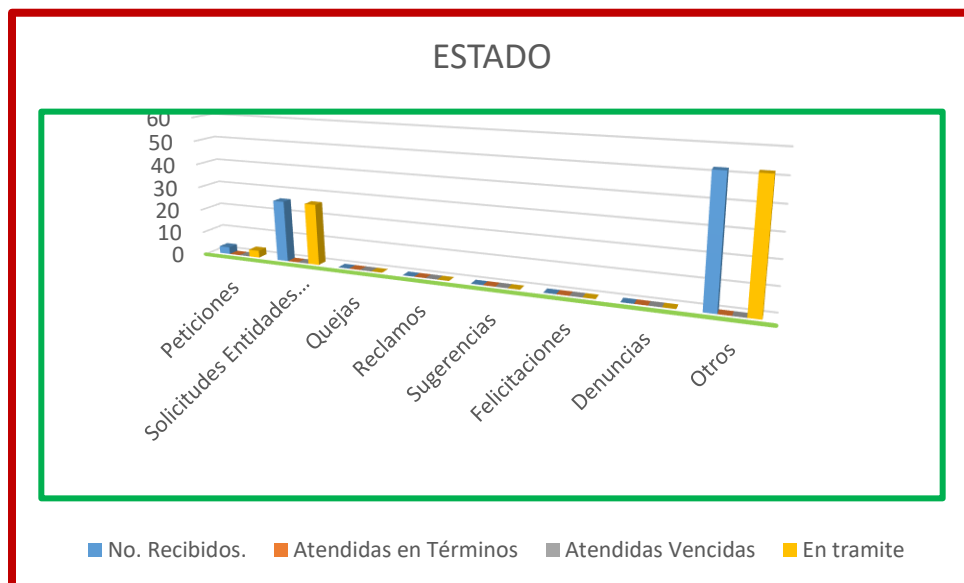
• **ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS**

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención correspondiente al mes de marzo de 2026 de las PQRSD recibidas en el IDEAR.

DESCRIPCION	No. Recibidos.	Atendidas en Términos	Atendidas Vencidas	En tramite
Peticiones	3	0	0	3
Solicitudes Entidades y/o Órganos de Control	26	0	0	26
Quejas	0	0	N/A	0
Reclamos	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0
Felicitaciones	0	N/A	N/A	0
Denuncias	0	0	0	0
Otros	52	0	0	52

*FUENTE: Sistema de Gestión Documental*

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



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

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

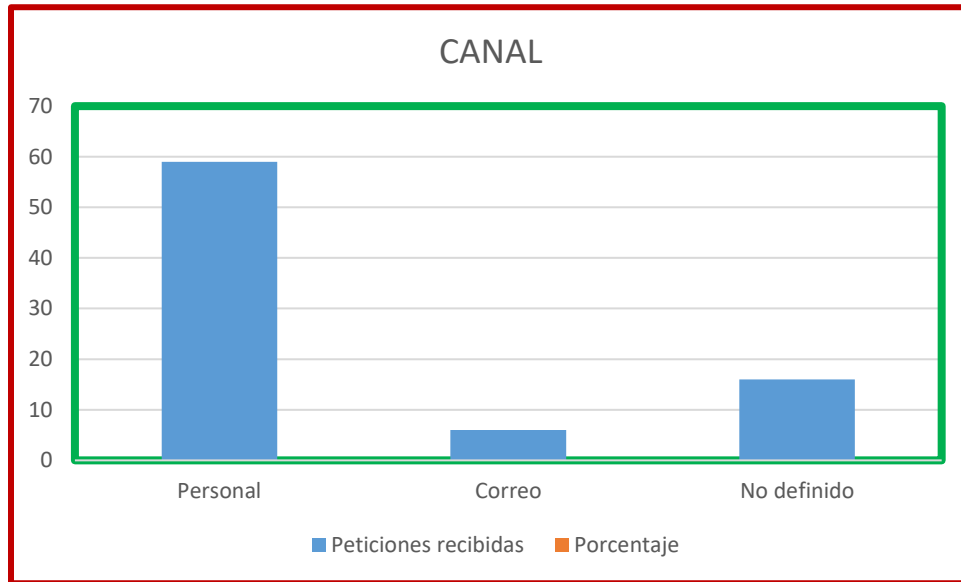
**“ARTÍCULO 7°. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Toda petición debe contener como mínimo:

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

**Marzo**

- Personal: 72.83%
- Correo electrónico: 7.40%
- No definido: 19.75%

Canal	Peticiones recibidas	Porcentaje
Personal	59	72.83 %
Correo	6	7.40 %
No definido	16	19.75 %
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

**Análisis:**

El canal **presencial** continúa siendo el más utilizado por los ciudadanos, superando el 70% en todos los meses, lo que evidencia la preferencia por la atención directa. El uso de canales digitales aún es limitado.

En general, se observa un alto volumen de solicitudes en trámite, especialmente en febrero y marzo, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

**Conclusiones**

- Durante el primer trimestre de 2026, el IDEAR recibió un total de 238 PQRSD, con un comportamiento variable y un pico significativo en el mes de febrero.
- La mayoría de las solicitudes corresponden a requerimientos de entidades y órganos de control, lo que refleja una alta carga institucional más que ciudadana.
- Se evidencia una baja incidencia de quejas y ausencia de reclamos, sugerencias y denuncias, lo cual puede interpretarse como estabilidad en la prestación del servicio, aunque también podría indicar baja cultura de reporte por parte de los usuarios.

	<b>GESTIÓN PLANEACIÓN</b> <b>Sistema Integrado de Gestión</b>	<b>Código: F-GP-SG-13</b>
		<b>Versión: 01</b>
	<b>INFORME</b>	<b>Fecha: 02/04/2024</b>
		<b>Página: 14 de 14</b>

- Se identifica una alta proporción de solicitudes en trámite, especialmente en los meses de febrero y marzo, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos internos para mejorar los tiempos de respuesta.
  
- El canal presencial continúa siendo el principal medio de recepción, lo que evidencia oportunidades para promover el uso de canales digitales y optimizar la atención.
  
- Se hace necesario implementar estrategias de mejora orientadas a:
  - Reducir los tiempos de respuesta.
  - Fortalecer el seguimiento a solicitudes en trámite.
  - Promover el uso de canales virtuales.
  - Mejorar la trazabilidad y clasificación de las PQRSD.



Arely Aguilar Pérez  
 Profesional Universitario  
 Apoyo a la Gerencia y Relaciones Públicas