

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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD DEL INSTITUTO DE DESARROLLO DE ARAUCA - IDEAR SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026.	
FECHA: 23/07/2026	
NOMBRE: Geovanny Alexis Suárez Castellanos	CARGO: Gerente
PROCESO: Atención al Cliente	
ASUNTO: Informe de PQRSD del II trimestre de 2026	
OBJETIVO: Presentar el informe integral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el Instituto de Desarrollo de Arauca – IDEAR, durante el segundo 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.	
Desarrollo: Marco Normativo 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: - Requisitos mínimos de las peticiones. - Términos de respuesta. - Procedimiento en caso de falta de competencia. Comportamiento General de las PQRSD Durante el segundo trimestre de 2026 (abril a junio), el IDEAR recibió un total PQRSD así: Abril: 80 PQRSD Mayo: 64 PQRSD Junio: 55 PQRSD Total trimestre: 199 PQRSD Se evidencia un incremento significativo en el mes de abril, seguido de una disminución en junio, manteniendo un volumen importante de solicitudes por parte de los usuarios y entidades.	

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

Clasificación según el canal durante el II trimestre:

- Correo: 16
- Personal: 147
- Sin definir: 36

Clasificación según el tipo de documento II trimestre:

- Cancelación de hipoteca: 1
- Comunicaciones: 49
- Derecho de petición: 14
- Incapacidades: 2
- Información: 1
- No definido: 35
- Notificaciones: 1
- Paz y salvo: 1
- Solicitud: 95

Clasificación según estado II trimestre:

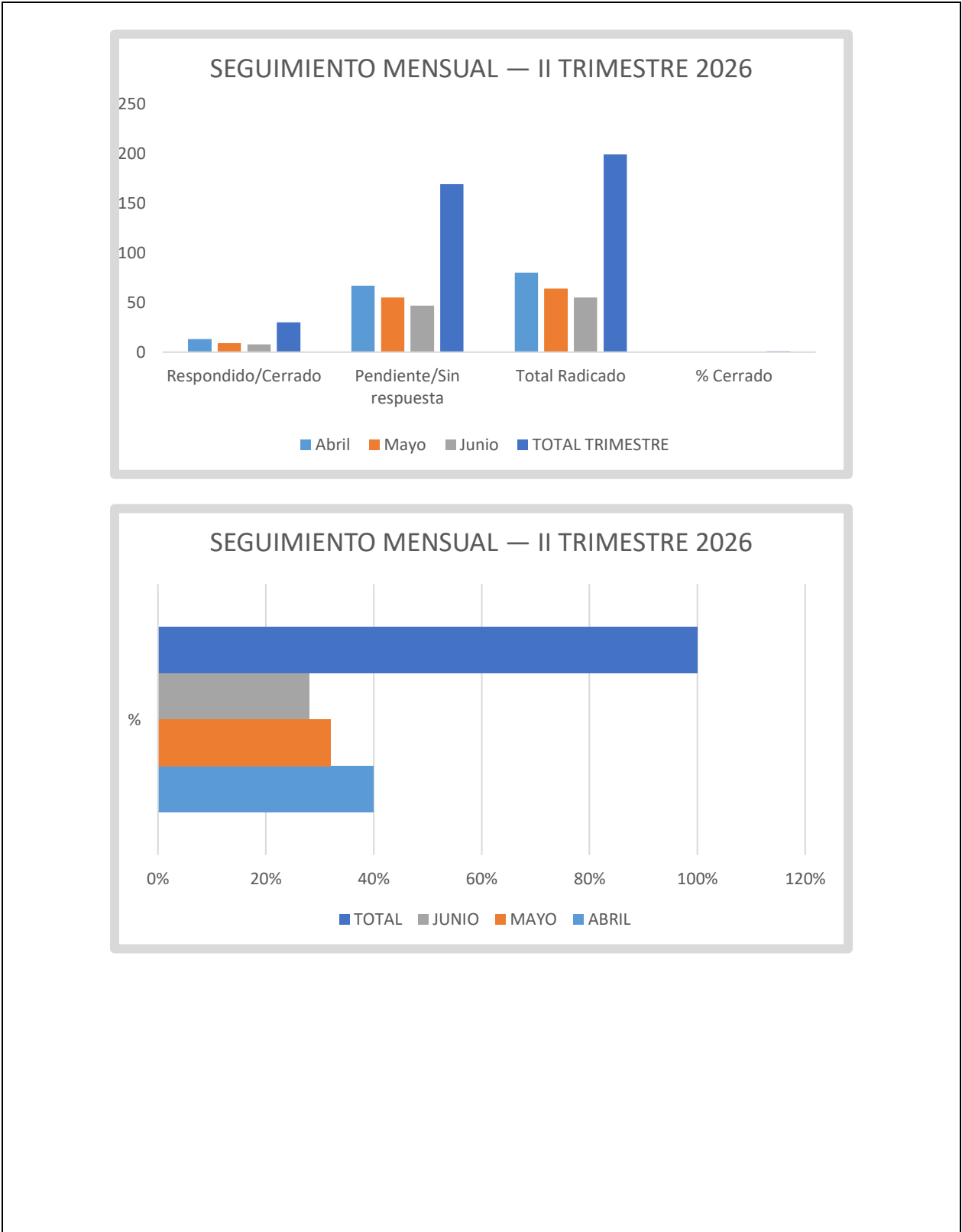
- Pendiente/ sin respuesta: 169
- Respondido/ cerrado: 30

Clasificación según estado de cumplimiento según los días II trimestre:

- Dentro del término: 53
- Fuera del término: 10
- Vencido leve 0-15 días: 30
- Vencido 16-30 días: 41
- Vencido grave 31-60 días: 65

Clasificación de las PQRSD

SEGUIMIENTO MENSUAL — II TRIMESTRE 2026				
Mes	Respondido/Cerrado	Pendiente/Sin respuesta	Total Radicado	% Cerrado
Abril	13	67	80	40%
Mayo	9	55	64	32%
Junio	8	47	55	28%
TOTAL TRIMESTRE	30	169	199	100%



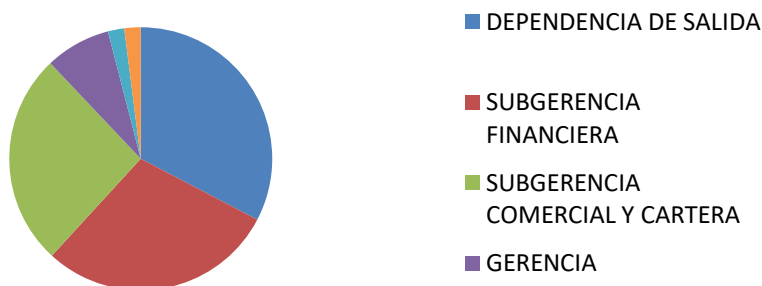
	GESTIÓN PLANEACIÓN Sistema Integrado de Gestión	Código: F-GP-SG-13
		Versión: 01
	INFORME	Fecha: 02/04/2024
		Página: 4 de 15

PQRSD POR ASUNTO (CATEGORÍA TEMÁTICA) — II TRIMESTRE 2026				
Asunto / Categoría	Respondido/Cerrado	Pendiente/Sin respuesta	Total	% del Total
Crédito libranza	0	37	37	19%
(Sin asunto registrado)	0	35	35	18%
Otros	3	29	32	16%
Carta de descuento	0	29	29	15%
Cancelación de hipoteca	9	14	23	12%
Derecho de petición	14	1	15	8%
Crédito educativo	0	8	8	4%
Devolución de saldo/recursos	2	6	8	4%
Aprobación de crédito	0	4	4	2%
Incapacidades	0	2	2	1%
Acceso a expediente/pruebas	0	2	2	1%
Acta de conciliación	1	0	1	1%
Notificación legal	0	1	1	1%
Paz y salvo	1	0	1	1%
Reestructuración de crédito	0	1	1	1%
TOTAL II TRIMESTRE	30	169	199	100%

Desempeño por dependencia PQRSD II trimestre.

DESEMPEÑO POR DEPENDENCIA — II TRIMESTRE 2026					
Dependencia Actual	Respondido/Cerrado	Pendiente/Sin respuesta	Total	% Pendiente	
DEPENDENCIA DE SALIDA	30	35	65	54%	
SUBGERENCIA FINANCIERA	0	58	58	100%	
SUBGERENCIA COMERCIAL Y CARTERA	0	52	52	100%	
GERENCIA	0	16	16	100%	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	4	4	100%	
OFICINA ASESORA DE JURIDICA	0	4	4	100%	
TOTAL GENERAL	30	169	199	85%	

Distribución de PQRSD por Dependencia (Total)



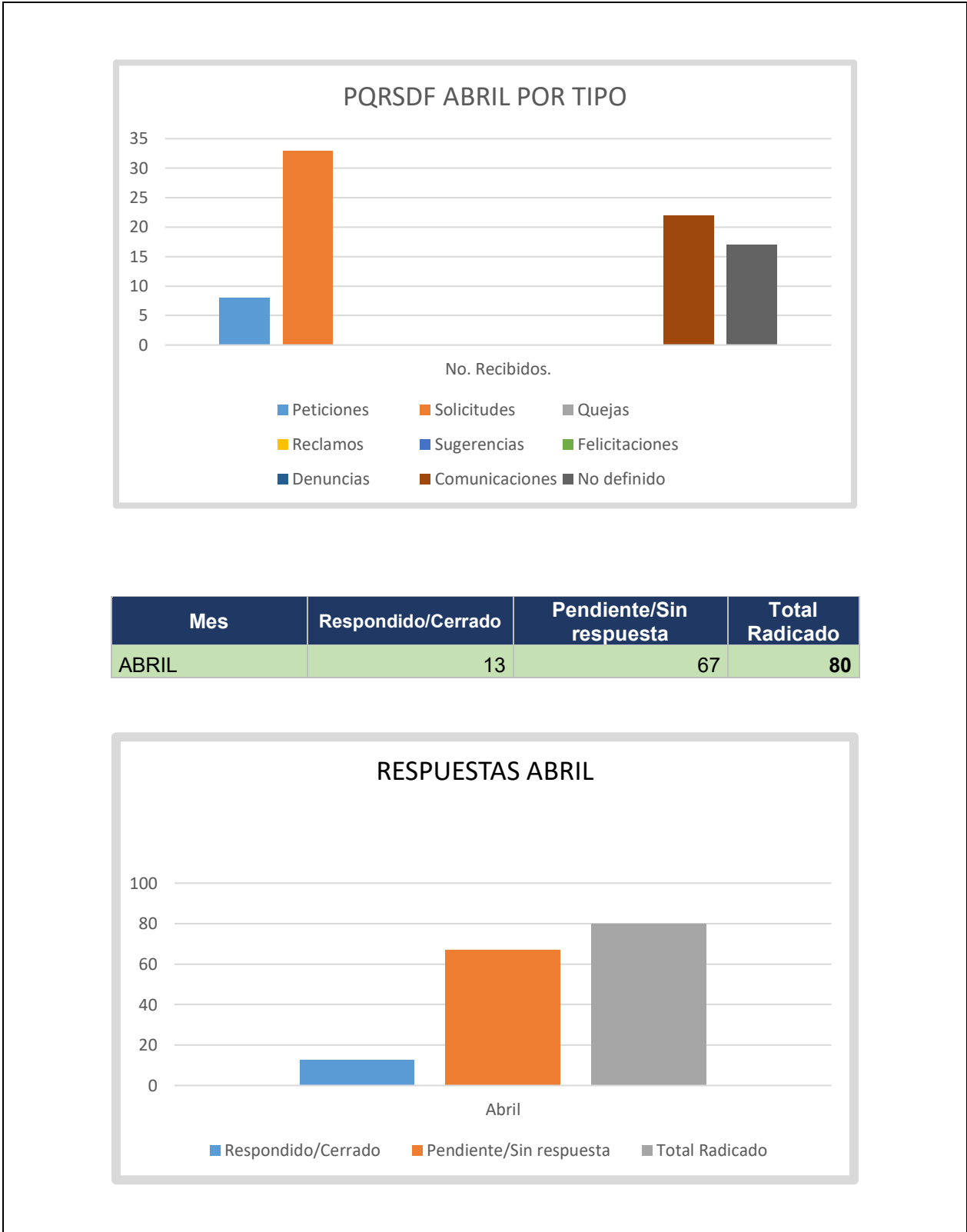
Abril 2026

- 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
ABRIL DE 2026	80

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	8
Solicitudes	33
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Comunicaciones	22
No definido	17
TOTAL	80

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.



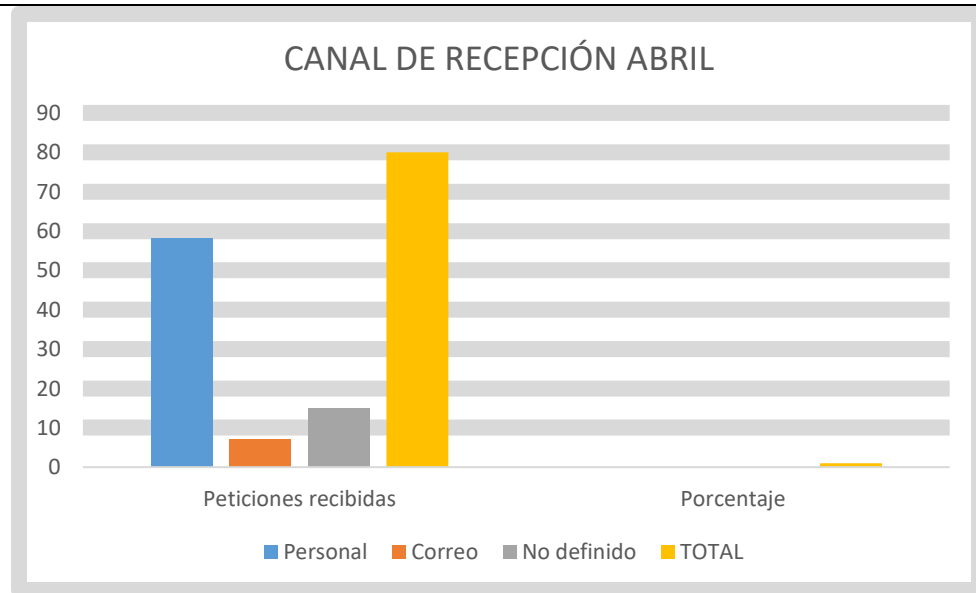
• **PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN**

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 7º. 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 abril.	Porcentaje
Personal	58	72.50 %
Correo	7	8.75 %
No definido	15	18.75 %
TOTAL	80	100 %



MAYO DE 2026

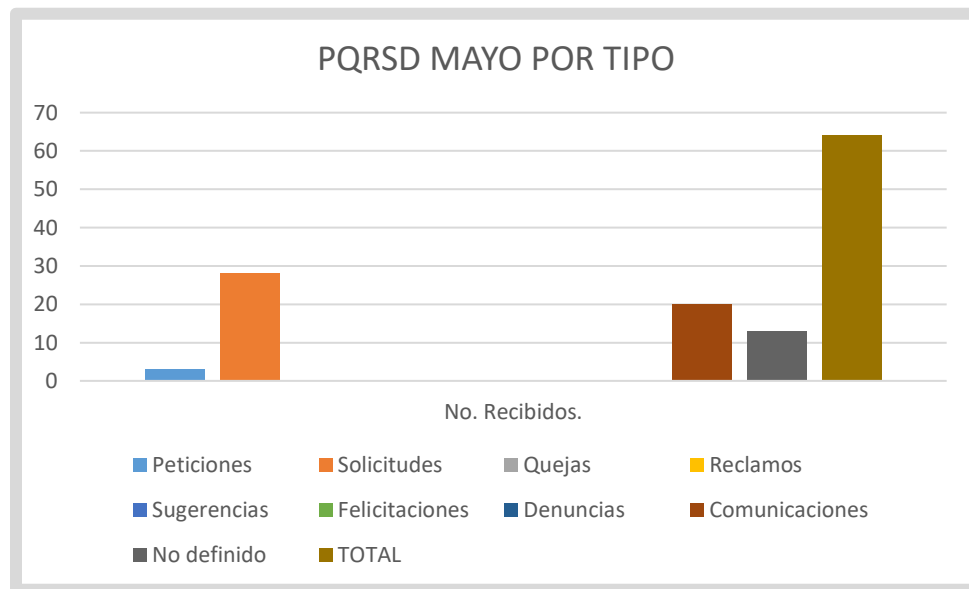
- La totalidad de las solicitudes se encuentran en trámite.
- No se registran respuestas en términos ni vencidas, lo que indica acumulación en la gestión.

PQRSD RECIBIDAS

MES	TOTAL
MAYO DE 2026	64

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	3
Solicitudes	28
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Comunicaciones	21
No definido	13
TOTAL	64

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

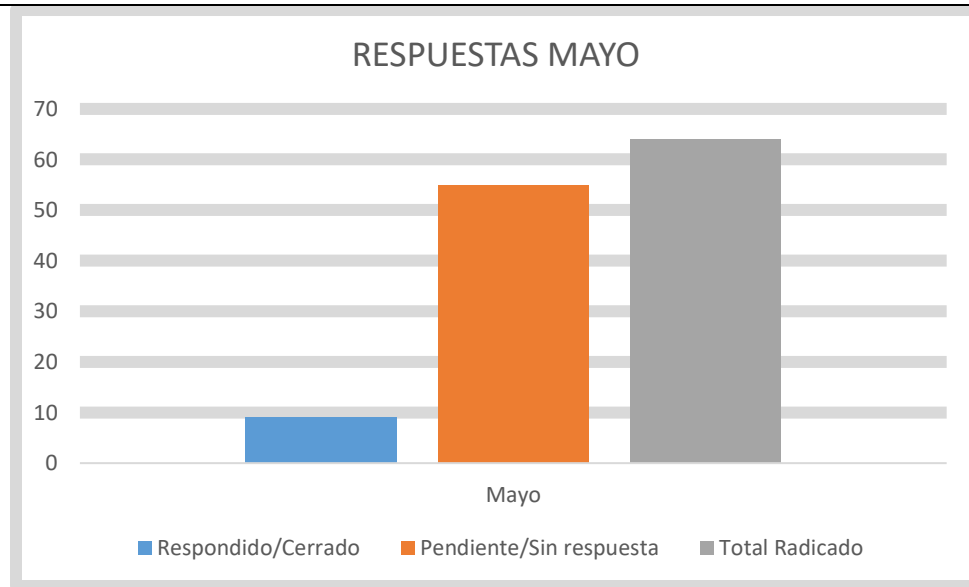


- ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS**

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

Mes	Respondido/Cerrado	Pendiente/Sin respuesta	Total Radicado
MAYO	9	55	64

FUENTE: Sistema de Gestión Documental.



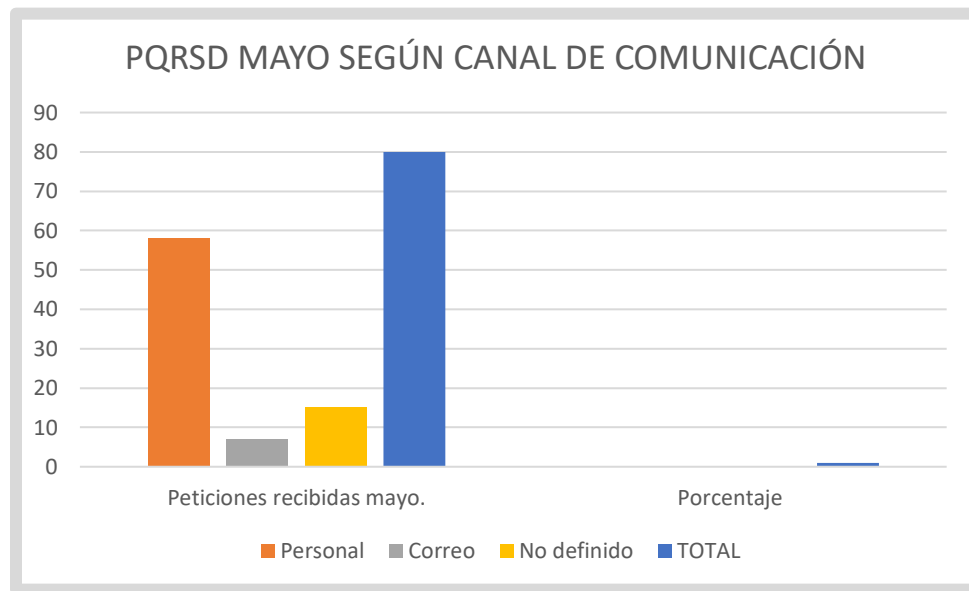
• PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

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:

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

Canal	Peticiones recibidas mayo.	Porcentaje
Personal	58	72.50 %
Correo	7	8.75 %
No definido	15	18.75 %
TOTAL	80	100%



JUNIO DE 2026

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

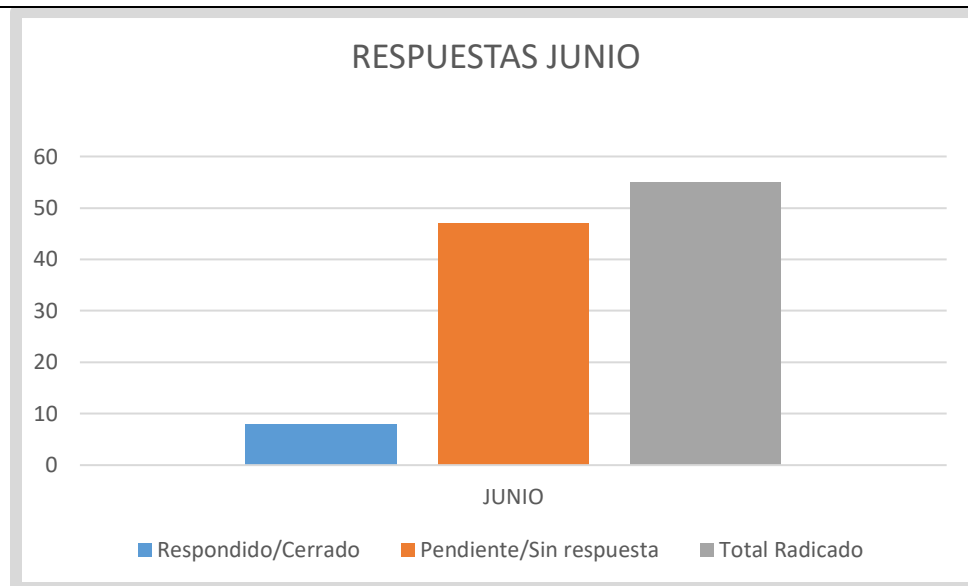
PQRSD RECIBIDAS

MES	TOTAL
JUNIO DE 2026	55

Fuente: Sistema de Gestión Documental del IDEAR.

DESCRIPCION	No. Recibidos.
Peticiones	3
Solicitudes	37
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
Comunicaciones	7
No definido	8
TOTAL	55





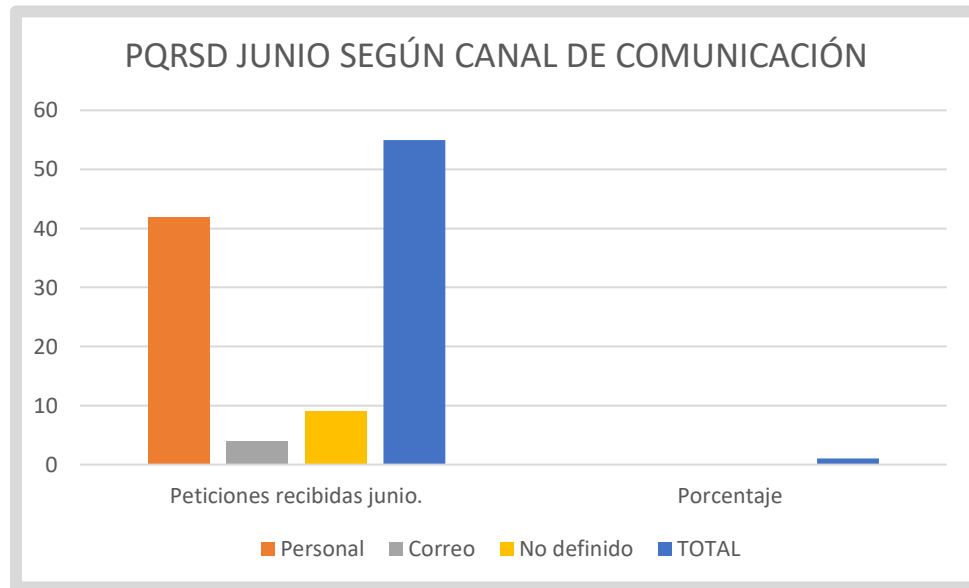
PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

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”.*

Canal	Peticiones recibidas junio.	Porcentaje
Personal	42	76.36 %
Correo	4	7.27 %
No definido	9	16.36 %
TOTAL	55	100%



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 abril y mayo, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

Conclusiones

- Durante el segundo trimestre de 2026, el IDEAR recibió un total de 199 PQRSD, con un comportamiento variable y un pico significativo en el mes de abril.
- 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.
- Se identifica una alta proporción de solicitudes en trámite, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos internos para mejorar los tiempos de respuesta.

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

- 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