



Caracterización Grupos de Interés – Grupos de valor 2022



**CONSTRUYENDO
FUTURO**



Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear

Somos una entidad descentralizada del nivel departamental, creada mediante Ordenanza No. 13 del 31 de julio de 1998 y transformada mediante el Decreto Ordenanzal No. 723 de 2017, conforme a las facultades pro tempore otorgadas al Señor Gobernador mediante Ordenanza No. 016 de 2017.



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**CONSTRUYENDO
FUTURO**



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**CONSTRUYENDO
FUTURO**

Objetivo

Identificar las características de la población usuaria del Instituto, acuerdo a los grupos de interés y grupos de valor definidos y con las cuales interactúa la Entidad, con el fin de:

1. Mejorar la interacción con los grupos de interés y grupos de valor.
2. Diseñar estrategias de comunicación e información que den respuesta a las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de interés y de valor.
3. Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos para los grupos de interés y de valor.

Grupos de Interés de la Entidad

El Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear ha identificado los siguientes grupos de interés:



Proveedores



Funcionarios



Colaboradores

Entidades Internacionales o
Nacionales de Carácter Especial

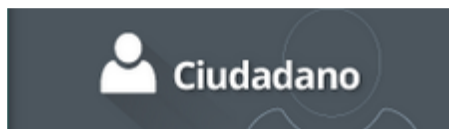


idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

CONSTRUYENDO
FUTURO

Grupos de Valor de la Entidad

El Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear ha identificado los siguientes grupos de interés:



Derechos y Deberes de los Ciudadanos

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear - expide y hace visible la [CARTA DE TRATO DIGNO](#), la cual contiene los deberes y derechos de los usuarios, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

CARTA AL TRATO DIGNO

El Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, el Instituto de Desarrollo de Arauca - Idear, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerando y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial

En horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., todas nuestras sedes.

Municipio de Arauca:

Dirección: Calle 15 # 13 - 46 Barrio Las Américas.

Sede Principal.

Municipio de Tame:

Dirección: Carrera 15 # 16 - 20 Barrio Centro

Municipio de Saravena:

Dirección: Carrera 16 # 26 - 53 Barrio El Centro

Municipio de Fortul:

Dirección: Carrera 24 # 6 - 10 Barrio el Centro

Municipio de Arauquita:

Dirección: Calle 5 # 7 - 36 Barrio Las Flores

Municipio de Cravo Norte:

Dirección: Carrera 5 # 3 - 65 Barrio Centro

Municipio de Puerto Rondón:

Dirección: Calle 2 # 7 - 41 Barrio La Virgen



CONSTRUYENDO
FUTURO

Oportunidades
para Todos

TELÉFONICO:

Municipio de Arauca:

Nuestra entidad cuenta con dos líneas telefónicas para la atención de quejas y reclamos: 607-8853178 y 607-8856782, a través de las cuales se reciben las llamadas para brindar atención al cliente.

Municipio de Tame:

Celular: 310 246 5256

Municipio de Saravena:

Celular: 310 245 5622

Municipio de Fortul:

Celular: 310 246 1028

Municipio de Arauquita:

Celular: 310 246 5160

Municipio de Cravo Norte:

Celular: 310 245 8736

Municipio de Puerto Rondón:

Celular: 310 245 4409

VIRTUAL:

Página web: Ingresando a nuestro portal www.idear.gov.co

Facebook: Idear Arauca

Twitter: @Idear_Arauca

Instagram: @Idear_arauca

Youtube: Idear Arauca

ESCRITO:

A través de la ventanilla única de recepción de documentos ubicada en la calle 15 # 13 - 46 barrio Las Américas del municipio de Arauca, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



CONSTRUYENDO
FUTURO

Oportunidades
para Todos

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepcionalmente:

- A) Derecho de petición entre autorizados: 10 días hábiles
- B) Petición de copias: 10 días hábiles
- C) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- D) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- E) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- F) Peticiones de información: 10 días hábiles

6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas lo informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.



CONSTRUYENDO
FUTURO

Oportunidades
para Todos

Igualmente, por el correo electrónico: atencionalcliente@idear.gov.co, o diligenciando el "Formulario de PQRSDF" disponible en nuestro portal www.idear.gov.co, en el siguiente enlace: "Servicio al ciudadano - Formule su PQRSDF".

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias o felicitaciones podrán presentarse vía correo electrónico, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la entidad.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 207 de 2016 por medio de la cual se establece el reglamento de trámite interno del Derecho de Petición del Instituto de Desarrollo de Arauca, Idear.

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico atencionalcliente@idear.gov.co.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

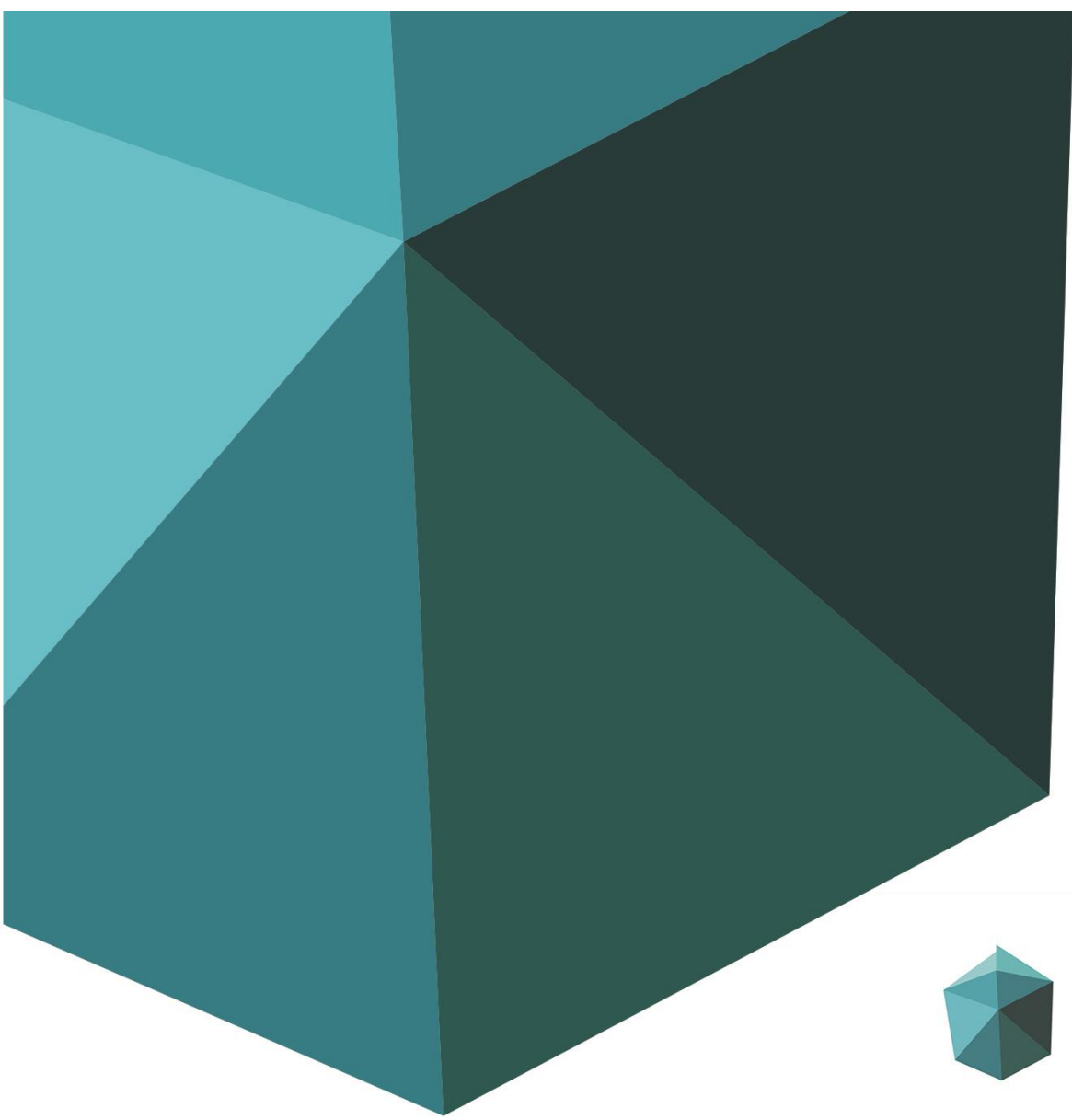
A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Función Pública.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuestas oportunas y eficaces a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.



CONSTRUYENDO
FUTURO

Oportunidades
para Todos



Caracterización Grupos de Interés



ídear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

CONSTRUYENDO
FUTURO

GRUPO DE INTERES	DEFINICIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Proveedores	Organización que proporciona un producto o un servicio.	Proveedor de bienes, servicios y/o insumos	Personal de contacto disponible	Que una vez se establezca un contrato, se cuenta con personal de contacto con capacidad de respuesta y toma de decisiones en los casos que se presente algún tipo de controversia.	Que el personal de contacto sea un agente facilitador entre las partes.	El Idear cuenta con personal idóneo y capacitado para dar respuesta a las posibles controversias que se puedan presentar.
			Seriedad y cumplimiento	Que una vez se establezca un contrato la Entidad cuente con trayectoria y reconocimiento en el sector dando cumplimiento de las condiciones contractuales.	Que el contrato estipulado se cumpla en los términos establecidos.	Durante los 21 años de trayectoria la Entidad ha sido reconocida en el sector público por su oportunidad, seriedad y transparencia.



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**CONSTRUYENDO
FUTURO**

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Funcionario	Personas naturales que ejercen funciones públicas en el marco de su vinculación como trabajadores de una Entidad Pública. La clasificación tradicional comprende los empleados públicos y los trabajadores oficiales. Los empleados públicos son aquellos que tienen funciones administrativas y los trabajadores oficiales aquéllos que realizan las obras públicas y actividades industriales y comerciales del Estado.	Funcionarios públicos	Reconocimiento	Mejorar el clima laboral y la calidad de vida con el fin de engrandecer e impactar el componente emocional del funcionario.	Plan de incentivos institucional	Implementación de un programa de bienestar e incentivos de acuerdo a los términos de Ley.
			Cumplimiento de condiciones laborales	Que la gestión adelantada por el funcionario de la Entidad se realice en condiciones laborales justas y equitativas de acuerdo a la normatividad legal vigente.	Cumplimiento de condiciones laborales del funcionario para el adecuado desarrollo de sus actividades.	Los funcionarios de la Entidad realizan sus funciones en condiciones laborales acordes a la normatividad legal vigente.
			Comunicación organizacional	Conocer de primera mano la información y directrices que se requieren para ejercer sus funciones, recibiendo capacitación y retroalimentación permanente.	Contar con la información requerida para ejercer sus funciones y lograr la coordinación y articulación de sus actividades con otras áreas y procesos.	Se cuenta con el Sistema de Gestión de Calidad, que permite consultar y conocer en tiempo real los documentos y requisitos para ejercer las funciones diarias. Programa Institucional de Capacitación orientado a fortalecer las competencias de los funcionarios y colaboradores de la Entidad. Plan Institucional de Comunicación



ídear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**CONSTRUYENDO
FUTURO**

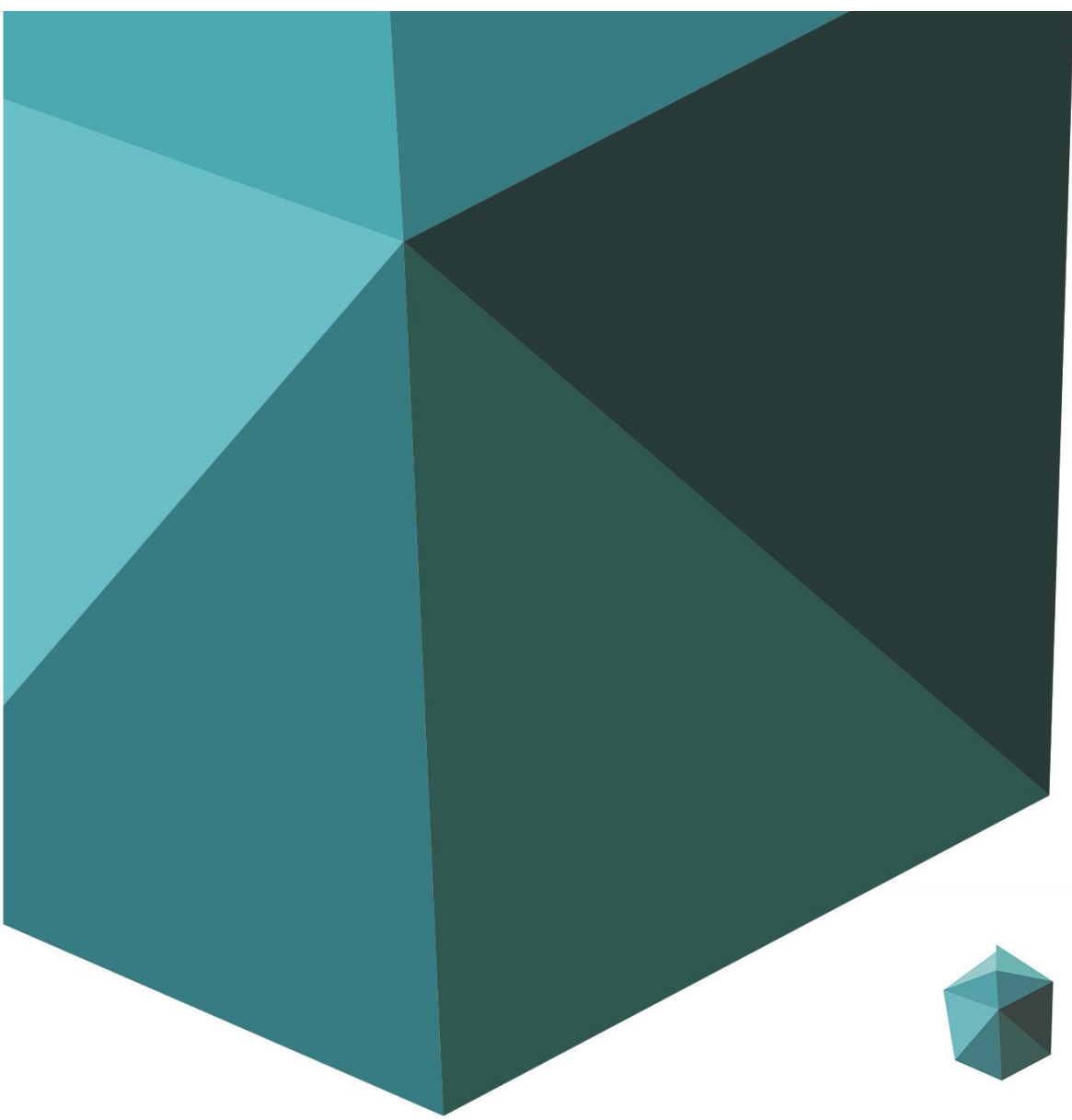
GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Colaboradores	Personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. (Fuente: Ley 80 de 1993)	Contratista	Que la remuneración de los servicios prestados se realice de forma oportuna dentro del marco de la dignidad y el respeto por los servicios prestados.	Oportunidad del pago por los servicios prestados	Los pagos se realizarán de acuerdo a la disponibilidad en el Plan Anual de Caja (PAC) en tesorería y a lo estipulado contractualmente con el contratista.	Que la remuneración de los servicios prestados se realice de forma oportuna dentro del marco de la dignidad y el respeto por los servicios prestados.
			Conocer de primera mano la información y directrices que se requieren para ejercer sus actividades, recibiendo retroalimentación permanente.	Contar con la información requerida para ejercer sus actividades y lograr la coordinación y articulación requerida con otras áreas y procesos para obtener los resultados esperados.	Se cuenta con Sistema de Gestión de Calidad que permite consultar y conocer en tiempo real los documentos y requisitos para ejercer las funciones diarias. Programa Institucional de Capacitación orientado a fortalecer las competencias de los funcionarios y colaboradores de la Entidad. Plan Institucional de Comunicación.	Conocer de primera mano la información y directrices que se requieren para ejercer sus actividades, recibiendo retroalimentación permanente.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Entidades Internacionales y/o Nacionales	Parte del grupo de interés que se representa como instancia de referencia internacional, como apoyo al diseño, evaluación de políticas públicas; así como puesta en marcha de mejores prácticas internacionales (Fuente: Página OCDE)	Entidades de orden internacional o nacional .	Disponer de Información acerca de las convocatorias, programas, iniciativas o concursos que está adelantando la Entidad con el fin de conocer los Requisitos necesarios para acceder a las actividades y lograr la mismas para Promover capacidades humanas, requerida con el desarrollo y apropiación de la Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI).	Tener claras las convocatorias y/o oportunidades de participación		
				Contar con la información requerida para ejercer sus actividades y lograr la coordinación y articulación requerida con el Instituto para obtener los resultados esperados.		



idear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**CONSTRUYENDO
FUTURO**



Caracterización Grupos de Valor



ídear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

CONSTRUYENDO
FUTURO

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Ciudadano / Sociedad	Persona natural o habitante de zona rural o urbana, nacionales o extranjeros, con una condición político-jurídica, que implica deberes para con sus con ciudadanos, así como también derechos	Todas las personas naturales, con edad de hasta 60 años, nacidas o residentes en el departamento de Arauca	Información Institucional	Información general de la Entidad que aclare al ciudadano las funciones, estructura, propósito y objetivo que ejerce la Entidad en el departamento de Arauca.	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad. Información disponible precisa, confiable y oportuna.	Información general de la Entidad en la página Web Institucional y enlaces de acceso redireccionadas a otras entidades que son aliadas estratégicas.
		Todos los servidores públicos de entidades que tengan su sede en el departamento de Arauca, que figuren en la planta o nómina de la entidad.	Acceso a consulta de información sobre los productos y servicios que ofrece el Idear	Información acerca de los requisitos necesarios para acceder a cualquiera de las líneas de crédito de interés para el ciudadano.	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad. Información disponible precisa, confiable y oportuna.	Página Web Institucional con sección específica para cada línea de crédito y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información.
		Personas naturales y jurídicas, que contratan la ejecución de una obra, prestan un servicio o suministro a las entidades de carácter público del orden departamental o municipal con las cuales el Instituto haya realizado un convenio de manera previa	Acceso a la plataforma de Solicitudes, Becas y Créditos, SBC	Plataforma web que le permita al ciudadano / cliente acceder y cargar datos y/o documentos en el Sistema para solicitud de créditos, becas y realizar seguimiento al trámite.	Información precisa, confiable, oportuna y disponible para el acceso, consulta y uso de la plataforma SBC. Plataforma disponible, estable y segura.	Disponibilidad de la plataforma de Solicitudes, Becas y Créditos, SBC, a través de acceso en la página web, con soporte permanente por parte del área de Sistemas. Formulario electrónico para registro de PQRSF
			Conocer la oferta institucional en Convocatorias, Programas, Proyectos o Campañas	Información que le permita al ciudadano / cliente conocer los requisitos necesarios para acceder a convocatorias, programas, proyectos o campañas realizados por el Idear.	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad y entender el objetivo de la convocatoria, programa, proyecto o campaña y conocer los requisitos para acceder a éstos. Información precisa, confiable, oportuna y disponible.	Página Web Institucional con información sobre las Convocatorias, Programas, Proyectos o Campañas disponibles y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información relacionada.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Ciudadano / Sociedad	Persona natural o habitante de zona rural o urbana, nacionales o extranjeros, con una condición político-jurídica, que implica deberes para con sus conciudadanos así como también derechos	Todas las personas naturales, con edad de hasta 60 años, nacidas o residentes en el departamento de Arauca	Acceso a planes de normalización de cartera	Conocer las alternativas y requisitos para acceder a los planes de normalización de obligaciones crediticias que ofrezca el Idear a sus clientes.	Información clara sobre los planes que tiene la entidad para brindar a los clientes, alternativas para normalizar sus estados de crédito.	Información de alternativas de financiamiento consignada en la página web institucional, a través de los términos de referencia de cada Plan. Grupo competente de Atención al Ciudadano, que brinda soporte técnico y conceptual a través de los canales de atención presencial y telefónico para ello.
		Todos los servidores públicos de entidades que tengan su sede en el departamento de Arauca, que figuren en la planta o nómina de la entidad.	Acceso a Sistemas de Información	Tener acceso al sistema para la consulta de sus estados de cuenta.	Disposición de sistemas de información robustos, que permitan centralizar la información. Registro de información confiable y transparente, que no genere reprocesos.	Disponibilidad de la página web para trámites y servicios, plataforma que permite la consulta de estados de cuenta, con soporte permanente por parte del área de Sistemas.
		Personas naturales y jurídicas, que contratan la ejecución de una obra, prestan un servicio o suministro a las entidades de carácter público del orden departamental o municipal con las cuales el Instituto haya realizado un convenio de manera previa.	Desembolso oportuno	Hacer claridad del monto, tiempo, fechas y condiciones de los desembolsos.	Que los desembolsos programados se realicen en los tiempos y fechas estipuladas.	Los desembolsos se realizarán de acuerdo a los tiempos establecidos en los manuales de crédito.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Academia	Instituciones Educativas	Todas las personas naturales, con edad de hasta 60 años, nacidas o residentes en el departamento de Arauca	Acceso a información sobre la línea de crédito educativo y promoción de la misma desde sus sedes.	Conocer las alternativas y requisitos para acceder a la línea de crédito para así compartir la información con los estudiantes.	Información clara sobre la línea de crédito y sus requisitos.	Información en la página web institucional, a través de los términos de referencia de la línea correspondiente. Grupo competente de Atención al Ciudadano, que brinde soporte técnico y conceptual a través de los canales de atención presencial y telefónico para ello.
					Disposición de sistemas de información robustos, que permitan centralizar la información.	
					Registro de información confiable y transparente, que no genere reprocesos.	
					Que los desembolsos programados se realicen en los tiempos y fechas estipuladas.	Los desembolsos se realizarán de acuerdo a los tiempos establecidos en los manuales de crédito.

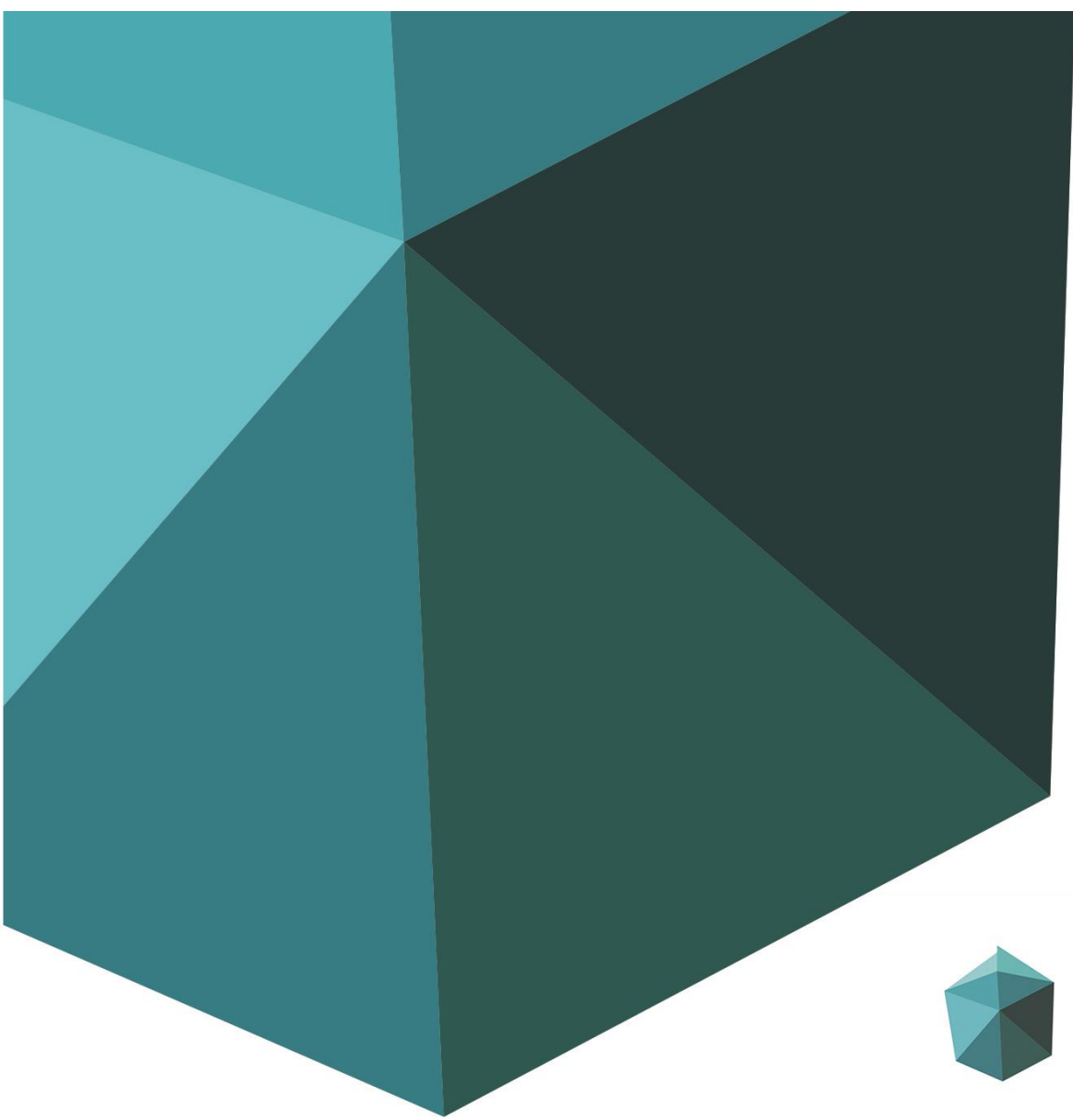
GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Estado	Conjunto de Instituciones que ejecutan actividades para dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad, promover la prosperidad, garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, facilitar la participación del pueblo en los asuntos de la Nación, defender la independencia y la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica así como un orden justo, entre otros.	Entidades Públicas del Orden Nacional	Suscripción de acuerdos o convenios que permitan aunar esfuerzos en pro de una meta o resultado de interés común	Concertación y suscripción de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucionales que permitan coordinar y/o unificar los recursos disponibles en pro de contribuir a un interés común o para conseguir un fin determinado que se constituye en una meta del Gobierno.	Disponibilidad de recursos e información que puedan ser administrados de forma coordinada para la obtención de un objetivo común a diferentes Entidades del Estado.	Participación en espacios de concertación interinstitucional, orientados a coordinar esfuerzos de diferentes Entidades del Estado en pro de un beneficio común. Acompañamiento y asesoría técnica en la formulación, suscripción, ejecución y liquidación de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucional.
		Ministerios	Reporte de Indicadores de Sector para la toma de decisiones o evaluación de gestión.	Disponibilidad de Indicadores del Idear en la página web de la Entidad que permitan conocer los resultados de la gestión administrativa, el funcionamiento de la Entidad, ejecución del presupuesto, etc.	Disponibilidad de información precisa y confiable basada en datos soportados y verificables. Fácil acceso y ubicación de indicadores y estadísticas.	Consolidación, análisis y publicación de Indicadores y estadísticas actualizadas de forma periódica en la página web de la Entidad. Reporte de Indicadores.
		Departamentos Administrativos				
		Gobernación de Arauca	Información sobre el desempeño, resultados de la Entidad	Información sobre el desempeño, los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad y la ejecución del presupuesto.	Disponibilidad de informes periódicos que evidencien el desempeño y los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad y la ejecución del presupuesto. Presentación de reportes e información específica, de acuerdo a la periodicidad establecida.	Consolidación y publicación de informes periódicos que evidencian el desempeño de la Entidad, los resultados obtenidos y la ejecución del presupuesto. Consolidación y presentación de los reportes e informes que se requieran de acuerdo a la periodicidad establecida.
		Alcaldías municipales				
		Entidades Descentralizadas	Desembolso de crédito oportuno	Hacer claridad del monto, tiempo, fechas y condiciones de los desembolsos.	Que los desembolsos programados se realicen en los tiempos y fechas estipuladas.	Los desembolsos se realizarán de acuerdo a los tiempos establecidos en las políticas internas de operación.
		Entidades de Control				

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Estado	Conjunto de Instituciones que ejecutan actividades para dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad, promover la prosperidad, garantizar los derechos y deberes de los ciudadanos, facilitar la participación del pueblo en los asuntos de la Nación, defender la independencia y la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica así como un orden justo, entre otros.	Entidades Públicas del Orden Nacional Ministerios Departamentos Administrativos Gobernación de Arauca Alcaldías municipales Entidades Descentralizadas Entidades de Control	Suscripción de acuerdos o convenios que permitan aunar esfuerzos en pro de una meta o resultado de interés común	Concertación y suscripción de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucionales que permitan coordinar y/o unificar los recursos disponibles en pro de contribuir a un interés común o para conseguir un fin determinado que se constituye en una meta del Gobierno.	Disponibilidad de recursos e información que puedan ser administrados de forma coordinada para la obtención de un objetivo común a diferentes Entidades del Estado.	Participación en espacios de concertación interinstitucional, orientados a coordinar esfuerzos de diferentes Entidades del Estado en pro de un beneficio común. Acompañamiento y asesoría técnica en la formulación, suscripción, ejecución y liquidación de acuerdos o convenios de cooperación interinstitucional.
			Reporte de Indicadores de Sector para la toma de decisiones o evaluación de gestión.	Disponibilidad de Indicadores del Idear en la página web de la Entidad que permitan conocer los resultados de la gestión administrativa, el funcionamiento de la Entidad, ejecución del presupuesto, etc.	Disponibilidad de información precisa y confiable basada en datos soportados y verificables. Fácil acceso y ubicación de indicadores y estadísticas.	Consolidación, análisis y publicación de Indicadores y estadísticas actualizadas de forma periódica en la página web de la Entidad. Reporte de Indicadores.
			Información sobre el desempeño, resultados de la Entidad	Información sobre el desempeño, los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad y la ejecución del presupuesto.	Disponibilidad de informes periódicos que evidencien el desempeño y los resultados obtenidos, el funcionamiento de la Entidad y la ejecución del presupuesto. Presentación de reportes e información específica, de acuerdo a la periodicidad establecida.	Consolidación y publicación de informes periódicos que evidencian el desempeño de la Entidad, los resultados obtenidos y la ejecución del presupuesto. Consolidación y presentación de los reportes e informes que se requieran de acuerdo a la periodicidad establecida.
			Desembolso de crédito oportuno	Hacer claridad del monto, tiempo, fechas y condiciones de los desembolsos.	Que los desembolsos programados se realicen en los tiempos y fechas estipuladas.	Los desembolsos se realizarán de acuerdo a los tiempos establecidos en las políticas internas de operación.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Empresa	Persona natural o Jurídica que realiza una actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. La empresa puede ejecutar actividades de naturaleza industrial o productiva; comercial o de prestación de servicios.	Empresas privadas de servicio público Asociaciones empresariales Gremios empresariales Micro empresas Cooperativas	Acceso a consulta de información sobre los productos y servicios que ofrece el Idear	Información acerca de los requisitos necesarios para acceder a cualquiera de las líneas de crédito de interés para la empresa.	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad. Información disponible precisa, confiable y oportuna.	Página Web Institucional con sección específica para cada línea de crédito y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información.
			Acceso a planes de normalización de cartera	Conocer las alternativas y requisitos para acceder a los planes de normalización de obligaciones crediticias que ofrezca el Idear a sus clientes.	Información clara sobre los planes que tiene la entidad para brindar a los clientes, alternativas para normalizar sus estados de crédito.	Información de alternativas de financiamiento consignada en la página web institucional, a través de los términos de referencia de cada Plan. Grupo competente de Atención al Ciudadano, que brinda soporte técnico y conceptual a través de los canales de atención presencial y telefónico para ello.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Empresa	Persona natural o Jurídica que realiza una actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. La empresa puede ejecutar actividades de naturaleza industrial o productiva; comercial o de prestación de servicios.	Empresas privadas de servicio público Asociaciones empresariales Gremios empresariales Micro empresas Cooperativas	Acceso a consulta de información sobre los productos y servicios que ofrece el Idear	Información acerca de los requisitos necesarios para acceder a cualquiera de las líneas de crédito de interés para la empresa.	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad. Información disponible precisa, confiable y oportuna.	Página Web Institucional con sección específica para cada línea de crédito y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información.
			Acceso a planes de normalización de cartera	Conocer las alternativas y requisitos para acceder a los planes de normalización de obligaciones crediticias que ofrezca el Idear a sus clientes.	Información clara sobre los planes que tiene la entidad para brindar a los clientes, alternativas para normalizar sus estados de crédito.	Información de alternativas de financiamiento consignada en la página web institucional, a través de los términos de referencia de cada Plan. Grupo competente de Atención al Ciudadano, que brinda soporte técnico y conceptual a través de los canales de atención presencial y telefónico para ello.

GRUPO DE INTERES	DEFINICION DEL GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE ACTOR DEL IDEAR	NECESIDAD / EXPECTATIVA	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD / EXPECTATIVA	REQUERIMIENTO	RESPUESTA INSTITUCIONAL AL REQUISITO
Empresa	Persona natural o Jurídica que realiza una actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. La empresa puede ejecutar actividades de naturaleza industrial o productiva; comercial o de prestación de servicios.	Empresas privadas de servicio público Asociaciones empresariales Gremios empresariales Micro empresas Cooperativas	Acceso a consulta de información sobre los productos y servicios que ofrece el Idear	Información acerca de los requisitos necesarios para acceder a cualquiera de las líneas de crédito de interés para la empresa.	Utilización de un lenguaje no muy técnico que le permita acceder a los servicios de la Entidad. Información disponible precisa, confiable y oportuna.	Página Web Institucional con sección específica para cada línea de crédito y enlaces a las diferentes secciones de la página en la cual se encuentra la información.
			Acceso a planes de normalización de cartera	Conocer las alternativas y requisitos para acceder a los planes de normalización de obligaciones crediticias que ofrezca el Idear a sus clientes.	Información clara sobre los planes que tiene la entidad para brindar a los clientes, alternativas para normalizar sus estados de crédito.	Información de alternativas de financiamiento consignada en la página web institucional, a través de los términos de referencia de cada Plan. Grupo competente de Atención al Ciudadano, que brinda soporte técnico y conceptual a través de los canales de atención presencial y telefónico para ello.



ídear
OPORTUNIDADES PARA TODOS

**CONSTRUYENDO
FUTURO**