

## **INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSD.**

Periodo: 1 de enero al 30 de junio de 2025.  
Oficina de Control Interno – IDEA.

### Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública – y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno del IDEA presenta el informe de seguimiento y evaluación al trámite y atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas ante la Entidad durante el primer semestre de 2025.

Este informe tiene como propósito verificar el cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia y celeridad en las actuaciones administrativas, así como aportar al mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno.

### Marco Normativo

Ley 1712 de 2014, artículo 11: establece la obligación de informar sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

Ley 1474 de 2011, artículo 76: impone a la Oficina de Control Interno la vigilancia sobre la gestión de PQRSDF y la presentación de informes semestrales a la administración.

## Metodología

La evaluación se realizó a partir de los registros disponibles en el software institucional G+, bajo la responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, encargada del procedimiento “Gestión a las PQRSD” (versión 05 del 24-05-2023). Se contabilizaron un total de 171 PQRSD radicadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, provenientes de distintos canales (buzón físico, correo electrónico, redes sociales, portal web, entre otros). Se realizó un proceso aleatorio de análisis dentro del rol de seguimiento y control de la Oficina de Control Interno, el cual se anexa a este informe para un análisis interno, reporte apoyado durante el periodo, por el Abogado de esta oficina respecto a la gestión de PQRSD.

## Análisis General

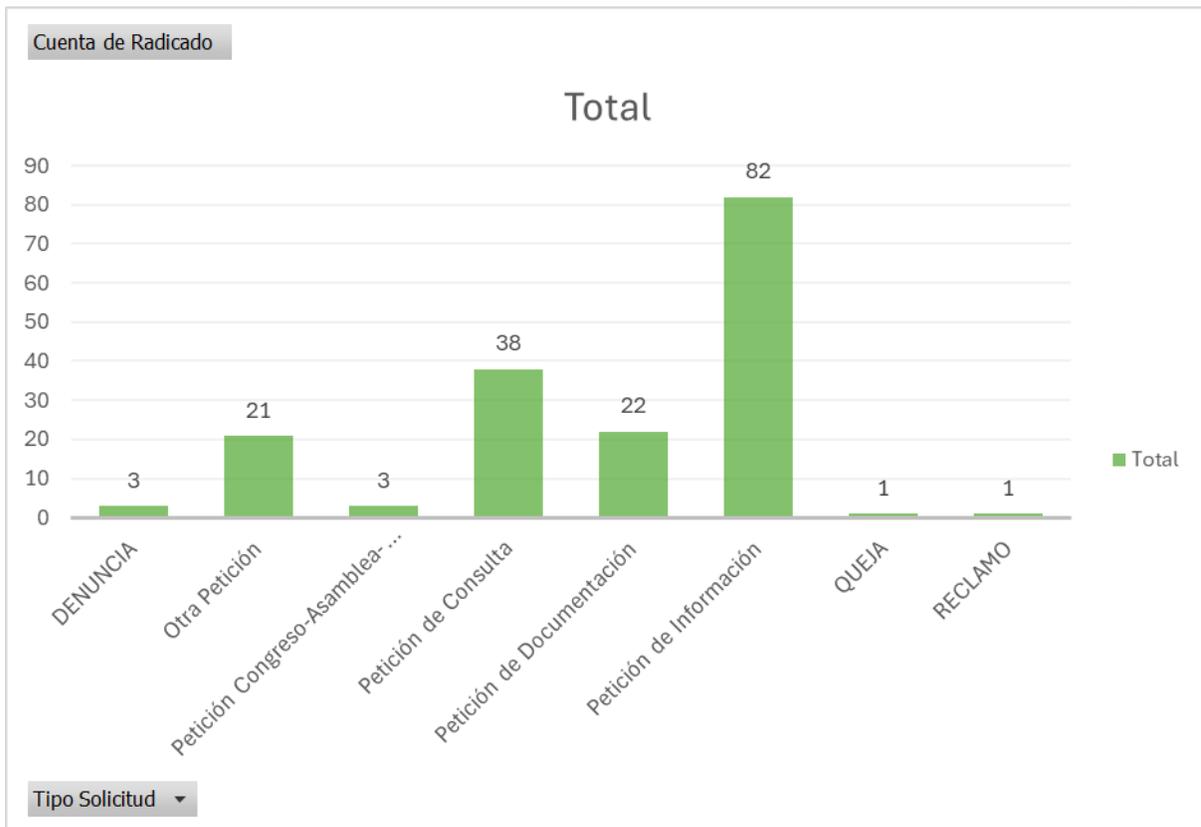
- Total de registros procesados: **171**
- Tipos más comunes:



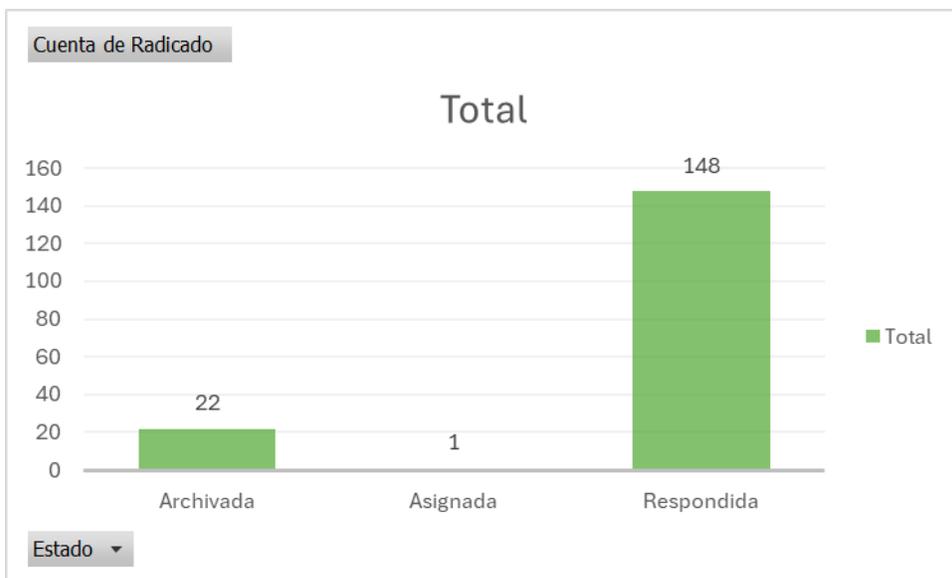
**IDEA**

Instituto para el  
Desarrollo de Antioquia

Código: F-GA-021



- Estado con corte al 30 de junio:





**IDEA**

Instituto para el  
Desarrollo de Antioquia

Código: F-GA-021

- Clasificación por dependencias:

Dependencia	PQRS Digital	PQRS Fisica	Total general
+ DIRECCION DE CONVENIOS Y COOPERACION	7	8	15
+ DIRECCIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA		9	9
+ DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA	1	6	7
+ DIRECCIÓN DE OPERACIONES	1	10	11
+ DIRECCION DE PORTAFOLIO DE INVERSIONES	1	1	2
+ DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	6	22	28
+ DIRECCION DE TI		1	1
+ DIRECCIÓN JURIDICA	2	41	43
+ GERENCIA ADMINISTRATIVA		5	5
+ GERENCIA COMERCIAL Y DE FOMENTO	5	21	26
+ GERENCIA DE TI Y OPERACIONES		1	1
+ GERENCIA FINANCIERA	1	5	6
+ GERENCIA GENERAL	2	2	4
+ OFICINA DE COMUNICACIONES	2	5	7
+ SECRETARÍA GENERAL	1	3	4
+ (en blanco)		2	2
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>142</b>	<b>171</b>

- Canales de recepción:

Físico: 65%.

Digital (correo institucional, portal web): 35%

- Porcentaje de PQRS respondidas dentro del plazo legal: 100%
- PQRS reiterativas: Se identificaron 6 casos de solicitudes repetidas, debidamente archivadas conforme a la respuesta ya emitida.

## Estado y oportunidad de las respuestas

- Tasa de cumplimiento en oportunidad: 98% dentro de términos legales.
- Seguimiento a denuncias (PQR2025000016 por suplantación).

#### Casos reiterativos:

- Radicados PQR2025000035, PQR2025000047-PQR2025000050 (José Simeón Moreno).
- Radicados PQR2025000066-PQR2025000070 (Liliana Martínez Caicedo).

#### Temas recurrentes:

- Certificados laborales (PQR2025000034, PQR2025000053).
- Solicitudes de información jurídica (PQR2025000082).

### Observaciones y recomendaciones

- Se evidencia una mejora continua en la gestión de respuestas, gracias a la trazabilidad automatizada de G+.
- Se detectan oportunidades de mejora en la estandarización de las respuestas y en el fortalecimiento del registro de felicitaciones y sugerencias.
- Implementar alertas preventivas en el sistema G+ para evitar respuestas fuera de término.
- Capacitar a los responsables de procesos en la adecuada redacción, clasificación y cierre de PQRSDF.
- Evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad de las respuestas, incorporando encuestas breves en los canales de atención con el fin de evaluar las mediciones.



**IDEA**

Instituto para el  
Desarrollo de Antioquia

Código: F-GA-021

**HAYER GONZÁLEZ BARRERO**

Jefe de Oficina

Oficina de Control Interno

**Instituto para el Desarrollo de Antioquia -  
IDEA**

[havergb@idea.gov.co](mailto:havergb@idea.gov.co)

Calle 42 N° 52-259

Teléfono: +57(4)3819116

Medellín-Colombia

