

INFORME SEMESTRAL

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF.

Periodo: 1 de julio al 31 de diciembre 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 segundo semestre de 2025.

Este informe tiene como primer 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. Un segundo propósito tiene como objetivo analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas por la empresa durante el segundo semestre de 2025 (Julio a Diciembre). El análisis se basa en un total de 159 registros. Los hallazgos principales indican que la mayoría de las solicitudes son de carácter informativo o de consulta, con un volumen bajo de quejas y reclamos formales. La tasa de respuesta es alta, con un 87.4% de los casos respondidos, y el tiempo promedio de respuesta se mantiene dentro de los límites de cumplimiento. Se identificó un pico de solicitudes en el mes de octubre y se señalaron las dependencias con mayor volumen de gestión.

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 PQRSD y la presentación de informes semestrales a la administración.

Metodología

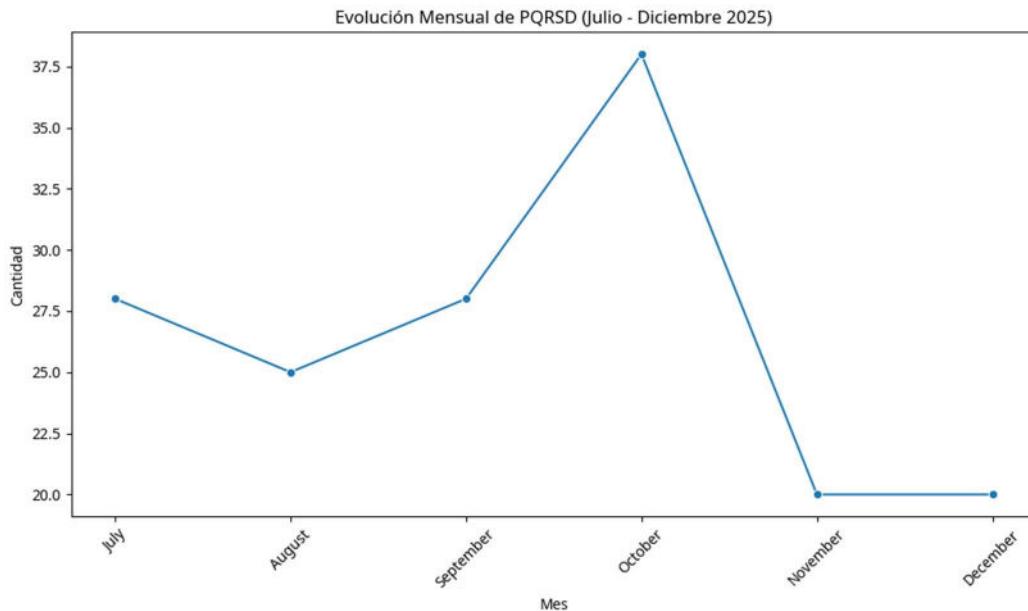
La evaluación se realizó a partir de los registros disponibles en el software institucional G+, bajo la responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, encargada del procedimiento “Gestión a las PQRSDF” (versión 05 del 24-05-2023). Se contabilizaron un total de 159 PQRSD radicadas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre 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. El análisis se realizó sobre el archivo de datos "DatosJulioDiciembre2025.xlsx", que contiene 19 campos de información detallada sobre cada PQRSD. Se procesaron un total de 159 registros únicos. Las métricas clave analizadas incluyen la distribución por tipo de solicitud, la evolución temporal, el estado de la gestión y la distribución por dependencia responsable.

Análisis General

Periodo analizado: julio – diciembre de 2025.

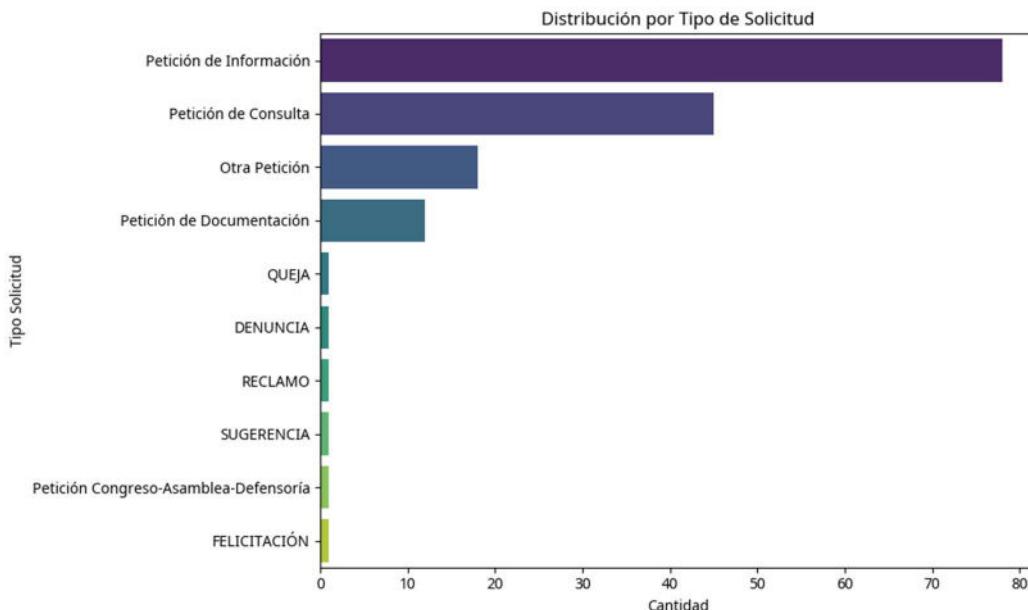
Total de PQRSD registradas: 159.

Evolución mensual visualizada:



Mes	Cantidad de PQRSD
Julio	28
Agosto	25
Septiembre	28
Octubre	38
Noviembre	20
Diciembre	20
Total	159

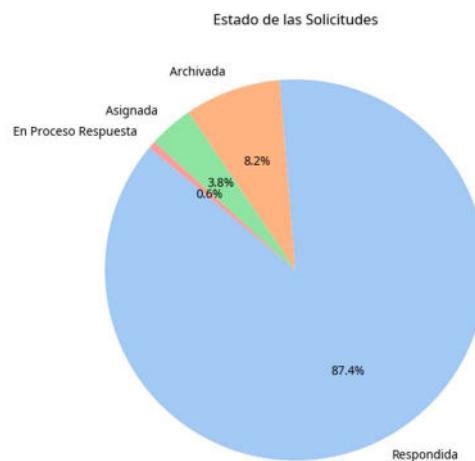
Distribución por tipo de solicitud:



Tipo	Cantidad
Petición de Información	78
Petición de Consulta	45
Otra Petición	18
Petición de Documentación	12
QUEJA	1
DENUNCIA	1
RECLAMO	1
SUGERENCIA	1
Petición Congreso-Asamblea-Defensoría	1
FELICITACIÓN	1

Estado de las PQRSD * (Los valores cambian en la medida que son atendidas)

La gestión de las PQRSD muestra una alta eficiencia en la respuesta. De los 159 casos, 139 (87.4%) han sido clasificados como Respondida.



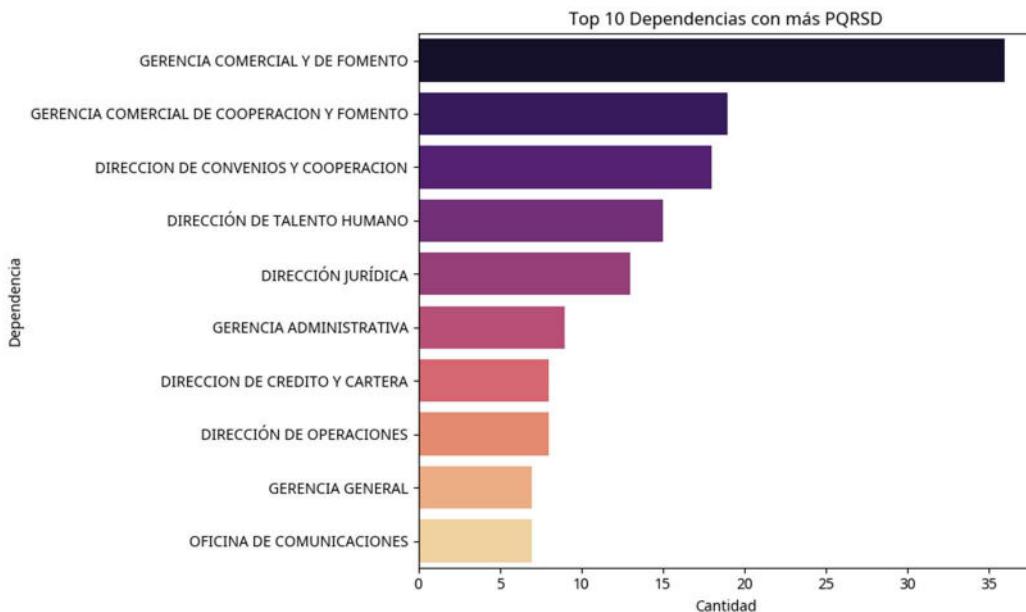
Estado	Cantidad
Respondida	139
Archivada	13
Asignada	6
En Proceso Respuesta	1

Dependencias con mayor número de PQRSD

Las solicitudes se concentran en un grupo reducido de dependencias, destacando la Gerencia Comercial y de Fomento con el 22.6% del total.

DEPENDENCIA	CANTIDAD
GERENCIA COMERCIAL DE COOPERACION Y FOMENTO	55
DIRECCION DE CONVENIOS Y COOPERACION	18

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	15
DIRECCIÓN JURÍDICA	13
GERENCIA ADMINISTRATIVA	9
DIRECCION DE CREDITO Y CARTERA	8
DIRECCIÓN DE OPERACIONES	8
OFICINA DE COMUNICACIONES	7
GERENCIA GENERAL	7
GERENCIA FINANCIERA	4
SECRETARIA GENERAL	3
DIRECCION JURIDICA ADMINISTRATIVA	3
DIRECCION DE PORTAFOLIO DE INVERSIONES	3
DIRECCIÓN DE GESTION FINANCIERA	2
DIRECCION DE OPERACIONES	1
DIRECCIÓN JURIDICA COMERCIAL	1
OFICINA DE PLANEACION ESTRATEGICA	1



Observaciones y recomendaciones:

- Fortalecer la Documentación Pública: Reducir solicitudes de información mediante mejores FAQs.
- Monitoreo Focalizado: Especial atención a las áreas comerciales con mayor flujo. El volumen de PQRSD se concentra principalmente en solicitudes de tipo consulta y queja, asociadas a procesos de la Gerencia Comercial de Cooperación y Fomento. Se evidencian casos aún en estado 'Asignada', lo cual representa un riesgo frente al cumplimiento de los términos legales de respuesta. Se recomienda a la Línea Estratégica reforzar el seguimiento oportuno, priorizar las dependencias con mayor carga y fortalecer los controles preventivos para evitar alertas de vencimiento.
- 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 PQRSD.
- 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.

ADRIANA ASTRID ZEA CARDONA

Jefe de Oficina

Oficina de Auditoría Interna

Instituto para el Desarrollo de Antioquia - IDEA

adrianazc@idea.gov.co

Calle 42 N° 52-259

Teléfono: +57(4)3819116

Medellín-Colombia

