



Informe de evaluación y seguimiento al trámite de PQRSDf

Enero a Junio de 2026

OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PQRSDF ENERO– JUNIO DE 2026

Introducción

El Instituto para el Desarrollo de Antioquia realizó el seguimiento semestral a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al período enero-junio de 2026, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los términos legales de respuesta, fortalecer la transparencia institucional y promover la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

Este ejercicio fue desarrollado por la Oficina de Auditoría Interna en el marco de sus funciones de evaluación independiente y seguimiento a los mecanismos de atención al ciudadano.

Alcance

La evaluación comprendió el análisis de la totalidad de las PQRSDF registradas durante el primer semestre de 2026, verificando aspectos relacionados con:

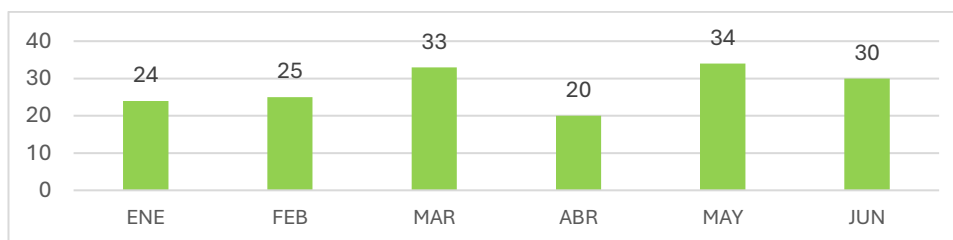
- Oportunidad de las respuestas.
- Cumplimiento de los términos legales.
- Trazabilidad documental.
- Gestión y cierre de las solicitudes.
- Funcionamiento de los mecanismos institucionales de atención al ciudadano.

Principales resultados

1 Comportamiento de las PQRSDF

Durante el período evaluado se recibieron 166 solicitudes ciudadanas, cifra superior a las 159 registradas durante el semestre anterior.

La recepción mensual fue la siguiente:



Los meses con mayor volumen de solicitudes fueron mayo y marzo.

2 Tipología de solicitudes

La distribución por tipo de solicitud fue la siguiente:

Tipo	Cantidad	Participación
Peticiones	160	96,4%
Quejas	2	1,2%
Reclamos	1	0,6%
Denuncias	3	1,8%
Sugerencias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
Total	166	100%

Las peticiones constituyeron la principal modalidad de interacción ciudadana con la entidad. Dentro de estas, predominan las solicitudes de información y documentación institucional, predominando la solicitud de copias.

3 Dependencias con mayor participación

Las PQRSDF fueron atendidas por diversas dependencias de la entidad. Las áreas que concentraron el mayor volumen de solicitudes fueron:

- Dirección de Talento Humano: 15,7%.
- Dirección de Convenios y Cooperación: 13,3%.
- Dirección Jurídica Administrativa: 12,7%.
- Dirección de Gestión Financiera: 11,4%.

Estas cuatro dependencias gestionaron más de la mitad de las solicitudes recibidas durante el semestre.

4 Estado de las solicitudes

Al momento del cierre de la evaluación:

- 140 solicitudes (84%) se encontraban respondidas.
- 14 solicitudes (9%) permanecían asignadas y en trámite.
- 12 solicitudes (7%) figuraban archivadas.

La mayoría de los requerimientos evaluados habían recibido atención; sin embargo, se identificaron casos pendientes y situaciones que requieren fortalecimiento de los controles internos.

5 Aspectos identificados durante el seguimiento

La Oficina de Auditoría Interna identificó oportunidades de mejora relacionadas con:

- Cumplimiento de términos de respuesta. Se evidenciaron solicitudes atendidas fuera de los términos legales y casos que permanecían vencidos al momento de la revisión.
- Trazabilidad documental. Se observaron expedientes archivados sin soportes suficientes que permitieran verificar plenamente la respuesta, notificación o cierre del trámite.
- Fortalecimiento del aplicativo G+. Se identificaron oportunidades para mejorar el seguimiento de responsabilidades, la trazabilidad de las actuaciones y el control integral del proceso dentro de la herramienta tecnológica.
- Medición de satisfacción ciudadana. No se evidenció un mecanismo institucional implementado para medir de forma sistemática la satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención y calidad de las respuestas emitidas.

6 Acciones de mejora recomendadas

Entre las principales recomendaciones formuladas se encuentran:

- Fortalecer el seguimiento a solicitudes próximas a vencer.
- Reforzar los controles de archivo y cierre documental.
- Garantizar que las actuaciones queden registradas en el sistema oficial de gestión documental.
- Evaluar mejoras funcionales en el aplicativo G+ para fortalecer la trazabilidad.
- Propender por el diligenciamiento de medición de satisfacción ciudadana y consolidar indicadores que permitan realizar seguimiento permanente a la calidad de la atención.

7 Conclusión

El Instituto cuenta con mecanismos establecidos para la gestión de PQRSDF y mantiene una alta proporción de solicitudes respondidas. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento oportuno de algunos trámites, la trazabilidad documental, el cierre de expedientes y la medición de la experiencia ciudadana.

La implementación de las acciones propuestas contribuirá al fortalecimiento del servicio al ciudadano, la transparencia institucional y el cumplimiento efectivo del derecho fundamental de petición.



ADRIANA ASTRID ZEA CÁRDENAS

Jefe Oficina Auditoría Interna