

INFORME DE PQRSF
PRIMER TRIMESTRE DE 2025

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANIZALES, CALDAS
2025

1. Introducción

El presente informe constituye una herramienta clave para el análisis del comportamiento ciudadano frente a los mecanismos institucionales de participación, control social y ejercicio del derecho a la petición en el municipio de Manizales. A través de la revisión detallada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), se busca no solo evidenciar el volumen y naturaleza de las solicitudes radicadas, sino también evaluar la eficiencia en la respuesta institucional y la calidad del vínculo entre la ciudadanía y la administración pública.

En el marco de una gestión pública basada en la analítica de datos, este documento contribuye a la mejora continua de los servicios, la transparencia y la toma de decisiones estratégicas. Los datos fueron procesados a partir de fuentes oficiales, georreferenciados y normalizados para asegurar su validez analítica.

2. Glosario

- **Petición:** Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
- **Petición de información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Petición de documentos:** Cuando se solicitan copias de documentos administrativos proferidos por los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, siempre y cuando no tengan carácter reservado.
- **Petición de consulta:** Hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la Entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas.
- **Queja:** Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.
- **Reclamo:** Derecho que tiene todo ciudadano de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio. Manifestación sobre la prestación irregular de un servicio o sobre la deficiente atención.
- **Sugerencia:** Acto de proponer, recomendar, una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio en la entidad.

- **Denuncia:** Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.
- **Denuncia de corrupción funcionario Alcaldía de Manizales:** Acto de poner en conocimiento del funcionario competente un fenómeno que atenta contra la dignidad de una persona con la posibilidad que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia para la obtención de un beneficio particular para él o para un tercero.
- **Felicitación:** Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.

3. Objetivo general

Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de las PQRSFD radicadas en el primer trimestre de 2025 en Manizales, con el fin de identificar patrones de comportamiento, evaluar el desempeño institucional y proponer estrategias de mejora para fortalecer la atención ciudadana.

4. Objetivos específicos

- Clasificar las PQRSFD según tipo de solicitud, estado del radicado, canal de recepción y localización territorial.
- Calcular el tiempo promedio de respuesta institucional y su grado de cumplimiento con los plazos normativos.
- Identificar las dependencias con mayor volumen de solicitudes y aquellas con más demoras en la gestión.
- Analizar la distribución geográfica de las solicitudes por comunas y barrios para focalizar intervenciones.
- Formular recomendaciones orientadas al mejoramiento de la atención ciudadana y la eficiencia administrativa.

4. Análisis de los Resultados

4.1. Visión general del comportamiento del sistema PQRSFD – Primer trimestre 2025

Durante el primer trimestre del año 2025, el sistema institucional de PQRSFD del municipio de Manizales registró un total de 1.343 solicitudes ciudadanas, reflejando un nivel de interacción sostenido y representativo en los canales oficiales de atención.

El volumen acumulado para este periodo indica una ciudadanía activa en el ejercicio del derecho a la petición, y una administración que ha canalizado dicha participación a través de herramientas digitales y presenciales.

Uno de los indicadores más relevantes es el promedio general de tiempo de respuesta, el cual se ubicó en 12 días. En ese sentido, el promedio alcanzado representa un resultado favorable, ya que en la mayoría de los casos la Alcaldía respondió dentro de los plazos estipulados por la ley. Este desempeño evidencia un esfuerzo institucional por garantizar la atención oportuna, a pesar de la carga operativa y la interdependencia entre áreas, y permite proyectar oportunidades de mejora en el seguimiento y automatización de los procesos.

Por otra parte, el análisis geográfico muestra una dispersión amplia y saludable de las solicitudes:

- Se registraron solicitudes desde 178 barrios, abarcando todas las zonas urbanas del municipio.
- Las PQRSFD se distribuyeron entre 18 comunas y corregimientos, lo que sugiere que el sistema ha logrado cobertura en territorios diversos, aunque con concentraciones en zonas específicas que serán abordadas en el apartado territorial.

En cuanto a la estructura administrativa, 21 dependencias distintas fueron involucradas en la gestión de solicitudes. Esto refleja tanto la transversalidad del sistema como la necesidad de mantener alineados los lineamientos de atención y respuesta entre múltiples equipos institucionales.

Este bloque general de datos permite visualizar el panorama operativo del sistema durante el trimestre y sirve como punto de partida para analizar con mayor detalle los tipos de solicitud, los tiempos de gestión por dependencia, los canales de recepción, las zonas de alta demanda y las oportunidades de ajuste que se derivan de los patrones identificados.

4.2. Análisis por componentes funcionales del sistema

- **Origen de las PQRSFD – Canales de recepción**

La mayor parte de las PQRSFD fueron radicadas a través de la Ventanilla Virtual (909 registros, 67.7%), mientras que 434 solicitudes (32.3%) se gestionaron mediante la Ventanilla Única – sede física. Esta distribución confirma una apropiación significativa del canal digital por parte de la ciudadanía, consolidando a la ventanilla virtual como el principal medio de contacto institucional.

Sin embargo, la participación sostenida de la sede física evidencia que una proporción importante de usuarios continúa dependiendo de atención presencial, lo que sugiere la necesidad de mantener ambos canales con enfoque diferencial. Esto es clave para garantizar accesibilidad e inclusión, especialmente en población adulta mayor, comunidades rurales o con baja conectividad.

- **Medio de Respuesta – Electrónica vs. física**

El sistema muestra una tendencia clara hacia la respuesta electrónica, con 920 casos (68.5%) frente a 423 respuestas físicas (31.5%). Este dato es coherente con la expansión del canal virtual, y evidencia esfuerzos por consolidar mecanismos ágiles de respuesta.

Aun así, el volumen de respuestas físicas sugiere que no todas las solicitudes se están resolviendo por medios digitales, posiblemente por limitaciones normativas, fallos de contacto o preferencias del ciudadano. Este aspecto puede ser optimizado mediante procesos de validación de datos de contacto, plantillas automatizadas y mejor trazabilidad.

- **Condición de anonimato**

Del total de solicitudes, 1.306 fueron radicadas de forma no anónima, y solo 37 en condición anónima. La baja proporción de anonimato puede interpretarse como un síntoma de confianza creciente en el sistema institucional, aunque en casos como denuncias o quejas, este canal debe permanecer garantizado.

Lectura estratégica: se podrían revisar los casos anónimos asociados a denuncias o reclamos, pues pueden contener indicadores tempranos de riesgo, acoso, corrupción o maltrato institucional que ameriten alertas diferenciales.

- **Tipo de PQRSFD**

El gráfico general refleja un altísimo predominio de peticiones con 1.306 registros, lo que equivale al 97.2% del total. Los demás tipos (quejas, denuncias, felicitaciones, reclamos) tienen un volumen bajo, lo cual puede evidenciar:

- ✓ Al mismo tiempo, sugiere que la ciudadanía no percibe este canal como adecuado para sugerencias o reconocimientos.
- ✓ Esto podría estar relacionado con la ausencia de campañas institucionales para incentivar estos otros tipos de participación.

Recomendación operativa: generar contenido institucional que promueva el uso de PQRSFD como espacio de co-creación y retroalimentación constructiva, no solo como instancia de trámite o reclamo.

- **Estado del trámite**

El análisis por estado muestra una distribución saludable:

- ✓ 87% de solicitudes están finalizadas, lo que indica una gestión activa del sistema.
- ✓ 13% permanecen en proceso, lo cual resulta razonable para el cierre del trimestre, aunque puede afinarse con alertas y revisión de pendientes cercanos al vencimiento.

- **Distribución mensual**

La serie mensual muestra una curva ascendente entre enero (375), febrero (494) y marzo (474). Esto puede interpretarse como:

- ✓ Una tendencia natural de estabilización tras el receso de diciembre.
- ✓ O bien, un incremento en las necesidades ciudadanas frente al inicio del ciclo fiscal, escolar y de servicios.

Este patrón debe tenerse en cuenta en la planeación operativa de los primeros trimestres de cada año, reforzando personal, turnos o recursos en los meses de mayor volumen.

- **Distribución por comuna y barrio**

Los gráficos de calor por barrio y comuna confirman una alta concentración territorial en zonas como:

- ✓ Barrio Centro, 20 de Julio y Campohermoso
- ✓ Comunas Cumanday, La Macarena y Atardeceres

Esto sugiere que las áreas más centrales y urbanizadas son las que más utilizan el sistema, posiblemente por su conectividad, acceso a información y cultura institucional más consolidada.

Sin embargo, la baja representación de zonas periféricas o rurales puede indicar brechas de acceso, lo cual no significa ausencia de problemáticas, sino limitaciones en el ejercicio del derecho a la petición.

4.3. Análisis por Dependencia Responsable

El gráfico consolidado por dependencia permite identificar con claridad las secretarías / unidades que han gestionado el mayor volumen de solicitudes durante el primer trimestre de 2025. Este componente es clave para comprender cómo se distribuye la carga operativa en el aparato institucional y cuáles áreas deben priorizarse en términos de gestión, seguimiento y mejora continua.

Las cinco dependencias con mayor participación fueron:

- ✓ **Secretaría del Interior:** 365 PQRSFD
- ✓ **Secretaría de Hacienda:** 272 PQRSFD
- ✓ **Secretaría de Movilidad:** 181 PQRSFD
- ✓ **Secretaría de Medio Ambiente:** 96 PQRSFD
- ✓ **Unidad de Gestión del Riesgo:** 81 PQRSFD

Estas cinco Secretarías y Unidades concentran de forma conjunta el 74% del total de radicados registrados durante el trimestre. Esta concentración tiene dos lecturas complementarias:

1. **Desde la perspectiva ciudadana**, estas dependencias están más expuestas por la naturaleza de los servicios que prestan, lo que genera mayor visibilidad e interacción institucional.
2. **Desde la perspectiva de gestión interna**, su volumen de solicitudes implica la necesidad de protocolos robustos, capacidad operativa suficiente y sistemas de seguimiento digital efectivos, para evitar rezagos o cuellos de botella.

El resto de dependencias, como Salud Pública, Infraestructura, Servicios Administrativos, Educación y Planeación, presentan cargas significativamente menores, pero no por ello menos relevantes. En muchos casos, los volúmenes bajos pueden reflejar procesos más eficientes, menor exposición o incluso una baja identificación ciudadana de competencias institucionales, lo cual también requiere atención desde la estrategia comunicacional.

Lectura estratégica:

- Las dependencias con mayor volumen deben ser priorizadas en planes de mejoramiento continuo, capacitación de talento humano, y seguimiento de tiempos de respuesta.

- Asimismo, las de volumen medio o bajo podrían beneficiarse de la estandarización de procesos exitosos o herramientas compartidas desde las áreas de mayor tráfico institucional.

Esta visualización final permite enfocar acciones diferenciadas por grupo de entidades, optimizando recursos sin perder de vista la equidad en la calidad de atención al ciudadano.

5. Análisis Cualitativo

Para el análisis cualitativo, el comportamiento del sistema PQRSFD durante el primer trimestre del 2025 permite identificar tendencias sociales, institucionales y culturales que complementan la lectura numérica. A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes:

► Predominio de las peticiones

El uso casi exclusivo del sistema para radicar peticiones (más del 97% del total) sugiere una ciudadanía que encuentra en la administración pública una vía formal para tramitar solicitudes, obtener información o acceder a servicios. Esta demanda constante puede interpretarse como un indicador de confianza institucional.

► Baja incidencia de sugerencias y felicitaciones: oportunidad de transformación cultural

El número reducido de solicitudes clasificadas como felicitaciones o sugerencias (menos del 1% del total) sugiere que el sistema aún no es percibido por la ciudadanía como un espacio para la retroalimentación constructiva o el reconocimiento institucional.

Esto podría estar asociado a factores como:

- Falta de visibilidad o promoción de estos tipos de solicitud.
- Percepción de que el sistema solo sirve “para quejarse” o tramitar asuntos administrativos.
- Ausencia de mecanismos institucionales que visibilicen los aportes ciudadanos positivos.

Oportunidad institucional: transformar la cultura de la PQRSFD hacia un enfoque de diálogo colaborativo, donde también se promuevan ideas, reconocimientos y propuestas ciudadanas que enriquezcan los servicios públicos.

► **Comportamiento territorial: ciudadanía activa, pero segmentada**

El uso predominante del sistema en sectores como el Centro, 20 de Julio y Comuna Cumanday revela una ciudadanía urbana, conectada digitalmente, y con mayor conocimiento institucional. En contraste, barrios periféricos y corregimientos presentan niveles bajos de interacción, lo que no necesariamente significa ausencia de necesidades, sino posiblemente:

- Falta de información sobre los canales de atención.
- Barreras de acceso a internet o alfabetización digital.
- Desconfianza institucional o desconocimiento de los derechos de acceso a la información pública.

Reflexión estratégica: este patrón territorial revela una necesidad de acciones diferenciales en territorio, con jornadas móviles, intermediarios comunitarios, o campañas pedagógicas orientadas a grupos menos visibles del ecosistema PQRSFD.

► **Condición de anonimato: indicios de cultura institucional sólidas**

La baja proporción de solicitudes anónimas puede interpretarse como un síntoma de legitimidad y confianza en el canal institucional, ya que el ciudadano decide identificarse. No obstante, en contextos como denuncias o reclamos por presunto maltrato, corrupción o abuso, el anonimato sigue siendo un mecanismo necesario de protección.

Propuesta institucional: fortalecer la garantía de anonimato en canales digitales, y capacitar al talento humano para la gestión ética de casos sensibles.

► **Tiempo promedio de respuesta: percepción ciudadana y gestión del riesgo**

Aunque el promedio general de 19 días puede considerarse razonable desde la lógica operativa, la percepción ciudadana frente a la oportunidad de la respuesta puede verse afectada si las solicitudes superan los plazos esperados. Esto, más allá del número, toca la dimensión subjetiva de la experiencia ciudadana: la sensación de ser atendido, escuchado y valorado. Aunque se debe tener en cuenta que existe un riesgo si no se controlan los tiempos establecidos por la ley.

La gestión del tiempo no solo es un indicador técnico, sino también un componente de confianza y legitimidad institucional. Cerrar los casos a tiempo es tan importante como responder con empatía, lenguaje claro y utilidad.

6. Conclusiones

1. El sistema PQRSFD sigue siendo un canal activo y confiable para la ciudadanía, con 1.343 solicitudes registradas en el primer trimestre de 2025. El predominio de peticiones evidencia que la ciudadanía continúa viendo a la administración pública como una vía válida para resolver inquietudes, tramitar servicios y ejercer sus derechos.
2. El promedio general de respuesta (19,19 días), si bien supera el estándar legal en algunos casos, debe interpretarse en su contexto: una carga operativa alta y procesos interdependientes entre áreas. Esto no minimiza el reto, pero sí permite plantear mejoras sin generar alarmas injustificadas.
3. La adopción del canal virtual es mayoritaria (67,7%), lo que demuestra avances significativos en digitalización. No obstante, la persistencia de la atención presencial indica que aún existen segmentos de población que requieren enfoques inclusivos, especialmente en zonas rurales o con menor alfabetización digital.
4. El sistema muestra una gestión institucional activa, con un 87% de solicitudes finalizadas. Sin embargo, el 13% en proceso, especialmente aquellas que podrían estar próximas al vencimiento, exige atención para evitar riesgos de incumplimiento o afectación en la percepción ciudadana.
5. El análisis territorial revela una concentración significativa en zonas urbanas centrales, lo cual plantea un doble reto: mantener la capacidad de atención en estos puntos y, al mismo tiempo, llevar el sistema a territorios periféricos que, aunque menos visibles en cifras, podrían tener barreras de acceso importantes.
6. La baja proporción de solicitudes anónimas y de tipo “felicitación” o “sugerencia” señala oportunidades de fortalecimiento cultural. Es necesario promover el sistema no solo como canal de trámite, sino también como herramienta de diálogo, reconocimiento y construcción colectiva.
7. La distribución por dependencia evidencia claramente dónde están las cargas institucionales. Las secretarías del Interior, Hacienda y Movilidad concentran la mayor parte de las solicitudes, lo que implica una revisión estructural de procesos, capacidades de respuesta y tiempos de gestión.

7. Recomendaciones

Con base en los hallazgos, se recomienda fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta, especialmente en dependencias con alta carga operativa. Aunque el promedio en algunas secretarías en general es aceptable, es clave implementar alertas que permitan actuar con anticipación frente a posibles vencimientos y mantener así la confianza ciudadana.

Asimismo, se sugiere avanzar en procesos de automatización para solicitudes recurrentes, sin perder de vista la atención humana en casos complejos. Esto puede ayudar a descongestionar trámites y mejorar la eficiencia institucional.

Desde el enfoque territorial, es necesario impulsar campañas pedagógicas en sectores con baja participación, con estrategias diferenciales que acerquen el sistema a comunidades con dificultades de acceso o bajo conocimiento del canal.

En cuanto al uso del sistema, se propone promover una cultura más participativa que incentive la formulación de sugerencias y reconocimientos. Esto ayudaría a transformar el sistema en un espacio de diálogo, más allá de la gestión de reclamos.

Por último, se recomienda mantener y reforzar la protección del canal anónimo, especialmente en casos sensibles, y continuar capacitando al personal en atención ética y empática, garantizando una gestión respetuosa en todos los niveles del proceso.

ANEXO:

ENLACE DEL INFORME ESTADISTICO:

<https://lookerstudio.google.com/reporting/6a9e8ddb-3f3f-415a-ae2-6dc165b2e128>

Realizado por:

Oficina de Atención al Ciudadano.

Mary Luz Grajales Carmona.



PROMEDIO DE TIEMPO
DE RESPUESTA

12,00

TOTAL PQRS

1.343

DEPENDENCIA

21

COMUNAS Y
CORREGIMIENTOS
INVOLUCRADAS

18

BARRIOS
INVOLUCRADOS

178

Comuna / Corregimiento	Record Count
☒ Cumanday	212
☒ La Macarena	170
☒ Atardeceres	159
☒ Ciudadela del Norte	124
☒ Palogrande	109
☒ La Fuente	108
☒ Universitaria	102
☒ Tesorito	97
☒ Cerro de Oro	90
☒ La Estación	46
☒ San José	38
☒ Corregimiento El Remanso	27

Barrio del Problema	Record Count
Escriba el término de búsqueda	
☒ Centro	174
☒ 20 de Julio	102
☒ Campohermoso	48
☒ La Enea	41

DEPENDENCIA	Record Count
Escriba el término de búsqueda	
☒ SECRETARIA DEL INTERIOR	365
☒ SECRETARIA DE HACIENDA	272
☒ SECRETARÍA DE MOVILIDAD	181
☒ SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	96
☒ UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	81

Estado	Record Count
Escriba el término de búsqueda	
☒ Radicado finalizado	1,2 mil
☒ Radicado en proceso	174

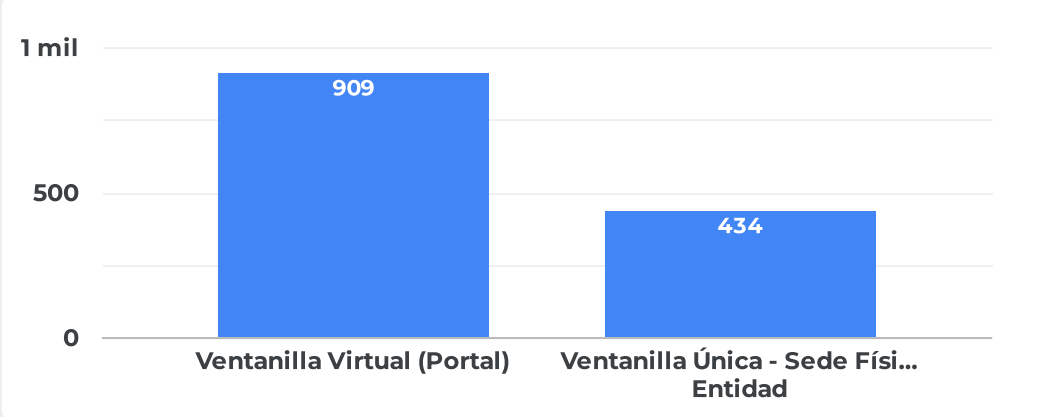
Tipo de PQRS	Record Count
Escriba el término de búsqueda	
☒ Petición	1,3 mil
☒ Queja	23
☒ Denuncia	8
☒ Felicitación	4
☒ Reclamo	2

Origen	Record Count
Escriba el término de búsqueda	
☒ Ventanilla Virtual (Portal)	909
☒ Ventanilla Única - Sede Física Entidad	434

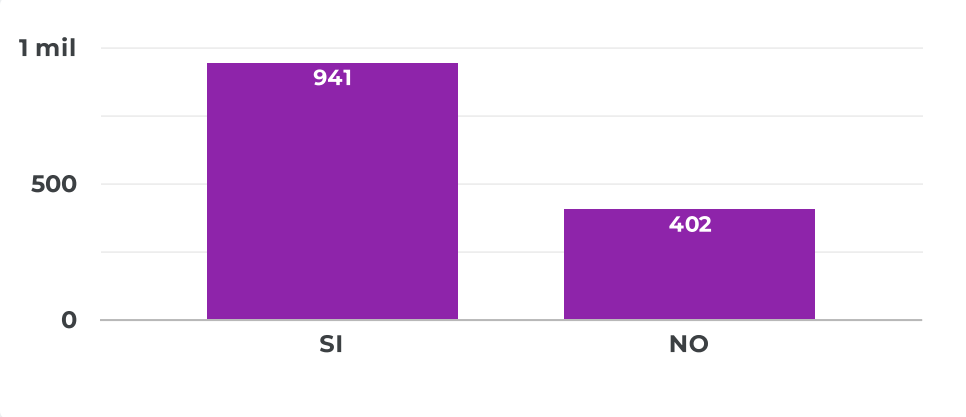
CRITERIO	Record Count
Escriba el término de búsqueda	
☒ A TIEMPO	628
☒ FUERA DE TIEMPO	537
☒ VENCIDO	178

Mes	Record Count
Escriba el término de búsqueda	
☒ Febrero	494
☒ Marzo	474
☒ Enero	375

Origen PQRS



Respuesta Electrónica



PQRS - Anónimo

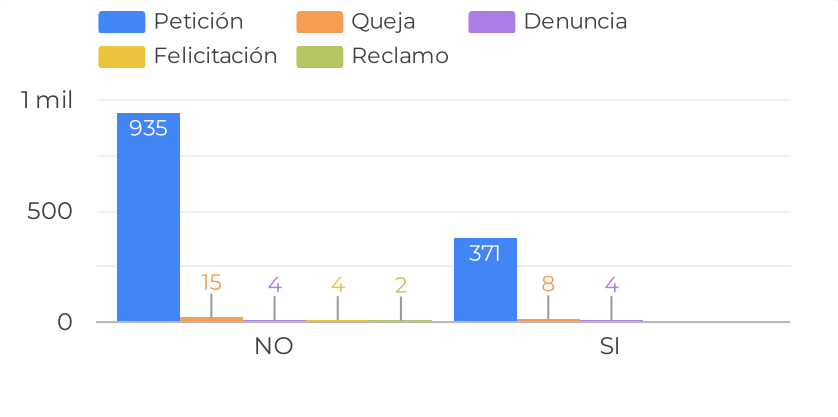


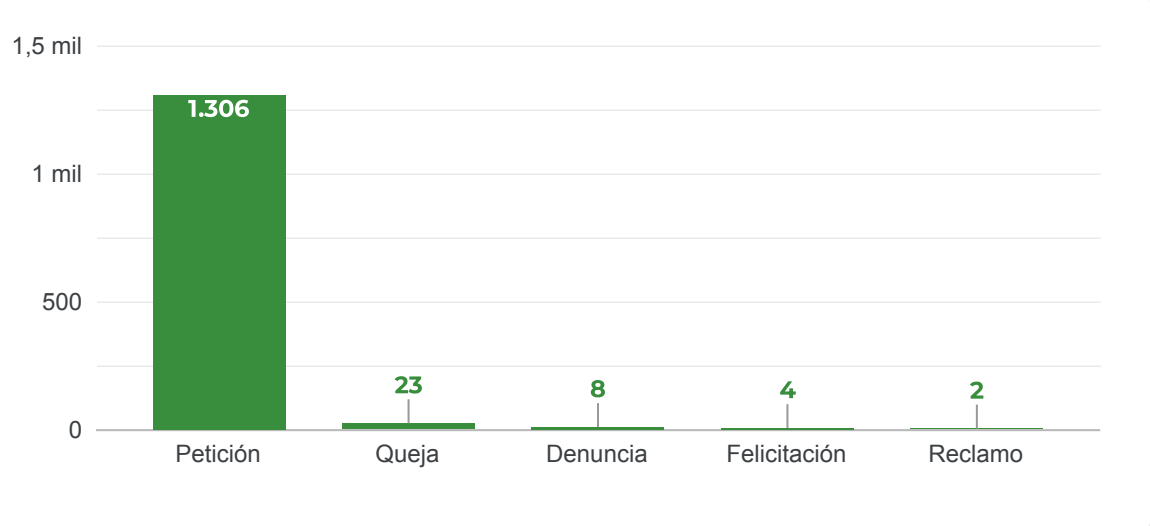
Gráfico de Calor - PQRS por barrio en Manizales. I - 2025

Tipo de PQRS / Record Count					
Barrio del Problema	Petición	Queja	Denuncia	Felicitación	Reclamo
Centro	164	7	2	-	1
20 de Julio	100	1	1	-	-
Campohermoso	47	-	-	1	-
La Enea	40	1	-	-	-
Colombia	30	1	-	-	-
Chipre	29	1	-	1	-

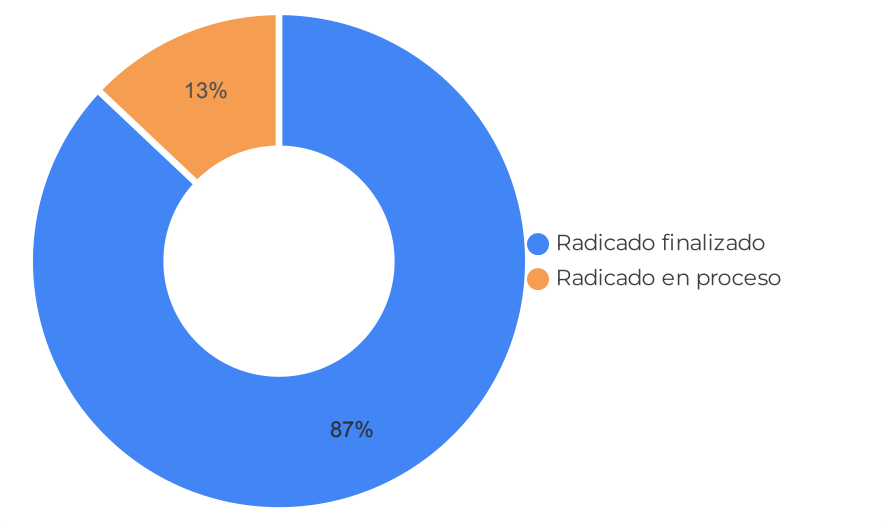
Gráfico de Calor - PQRS por comuna / corregimiento en Manizales. I - 2025

Tipo de PQRS / Record Count					
Comuna / Corregimiento	Petición	Queja	Denuncia	Felicitación	Reclamo
Cumanday	201	8	2	-	1
La Macarena	167	2	1	-	-
Atardeceres	154	2	-	2	1
Ciudadela del Norte	122	1	-	1	-
Palogrande	105	2	1	1	-
La Fuente	106	1	1	-	-

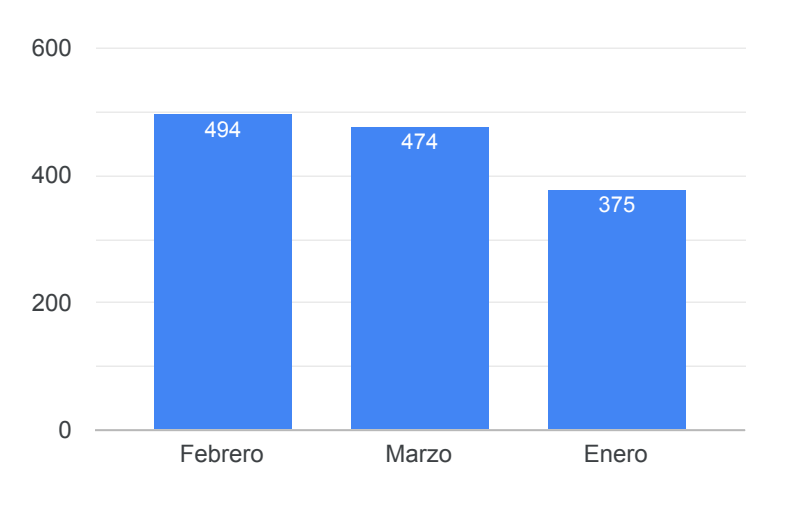
Tipo de PQRS



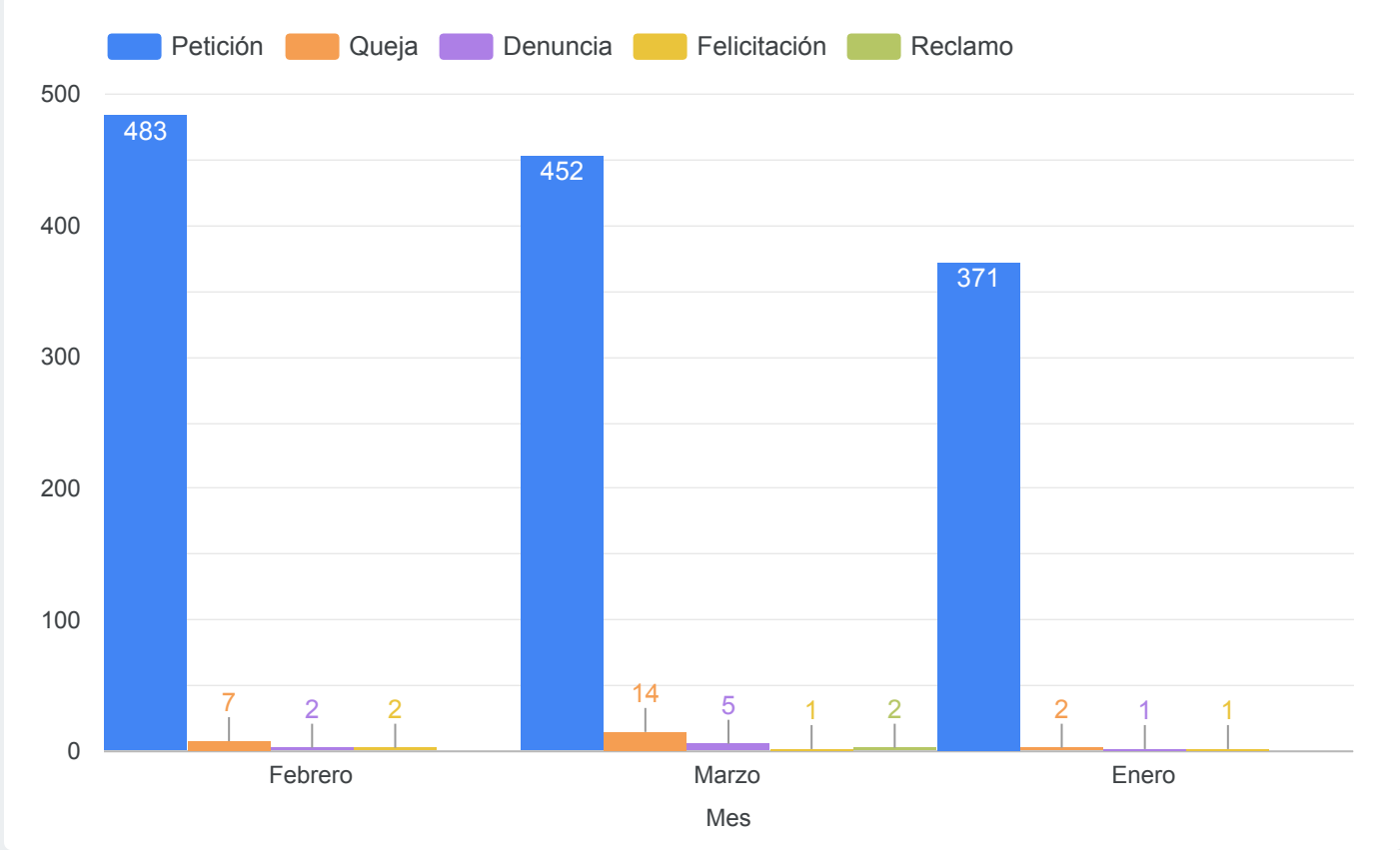
Estado de las PQRS



PQRS por mes



Mes y Tipo de PQRS



% de Uso de Ventanilla Virtual

