

1. INFORMACIÓN GENERAL	
Nombre de la Entidad	ALCALDÍA DE MANIZALES
Objetivo del Informe:	Dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante la presentación del Informe de Ley Seguimiento a la Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF) con corte a junio de 2026, formuladas por la ciudadanía ante la Alcaldía de Manizales, correspondiente al primer semestre de 2026
Objetivos específicos:	• Evaluar semestralmente el cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF). • Rendir un informe detallado a la máxima autoridad de la entidad. • Señalar en dicho informe cuáles fueron las dependencias que incumplieron con los términos de respuesta y formular las recomendaciones a que haya lugar. • Identificar posibles fallas sistemáticas para impulsar las acciones disciplinarias o de mejora oportunas.
Alcance del Informe:	Primer Semestre 2026
Directora Administrativa la Unidad de Control Interno	ANGÉLICA JOHANA CRUZ VALENCIA
Profesional	BRENDA YOHANA DIAZ ROMERO
2. ASPECTOS RELEVANTES	
2.1. SERVICIOS AUDITADOS	
Nombre del servicio: SECRETARIAS DE DESPACHO - SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS- ADMINISTRADOR DEL GED.2	
Criterios: En Colombia, la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) se encuentra respaldada por un marco normativo que garantiza el derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y establece procedimientos claros para su recepción, trámite y respuesta. Este sistema busca fortalecer la participación ciudadana, la transparencia institucional y la mejora continua en la atención pública. la atención a las PQRSDF se rige por los principios de legalidad, eficiencia y oportunidad, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables. A continuación, se presentan los principales criterios normativos que orientan esta labor, como parte del proceso de verificación correspondiente al primer semestre de 2026.	

INFORME 009-2026
SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES
PQRSDF I SEMESTRE 2026

TIPO DE NORMA	NORMA	DESCRIPCIÓN BREVE	APLICACIÓN EN LA GESTIÓN DE PQRSDF
Constitucional	Artículo 23 de la Constitución Política	Reconoce el derecho de petición ante autoridades.	Permite a los ciudadanos presentar solicitudes y recibir respuesta oportuna.
Constitucional	Artículo 74 de la Constitución Política	Garantiza el acceso a documentos públicos.	Facilita el acceso a información relacionada con PQRSDF.
Legal	Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Establece los procedimientos para la atención, trámite y resolución de las PQRSDF, garantizando el debido proceso y el acceso a la información.
Legal	Ley 1474 de 2011	Ley Anticorrupción que fortalece el control fiscal.	Incluye medidas para mejorar la atención de PQRSDF.
Legal	Ley 1712 de 2014	promueve el acceso a la información pública.	Obliga a la Contraloría a gestionar solicitudes de información de forma transparente.
Legal	Ley 1755 de 2015	Regula el derecho de petición y establece plazos de respuesta.	Establece que las peticiones deben resolverse en máximo 15 días hábiles.
Legal	Ley 2080 de 2021	Reforma el procedimiento administrativo.	Establece deberes de respuesta adecuada a solicitudes ciudadanas.
Reglamentaria	Decreto 403 de 2020	Fortalece el sistema de control interno.	Garantiza procedimientos transparentes y eficientes en la atención de peticiones.
Legal	Decreto 103 de 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.	Define estándares de publicación, divulgación y respuesta a solicitudes de acceso a la información pública.

2.2. INSUMO DEL INFORME

Reporte del GED.2 del periodo comprendido del 1 de enero a 30 de junio de 2026.

2.3. METODOLOGÍA DEL INFORME

Recolección y Depuración de Datos: Se extrajo la información directamente de la base de datos de la plataforma GED.2 de radicación (PQRSDF), consolidando todos los registros ingresados durante el primer semestre 2026.

Clasificación por Tipologías: Los radicados se categorizaron en Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, permitiendo identificar el comportamiento específico de cada canal de atención.

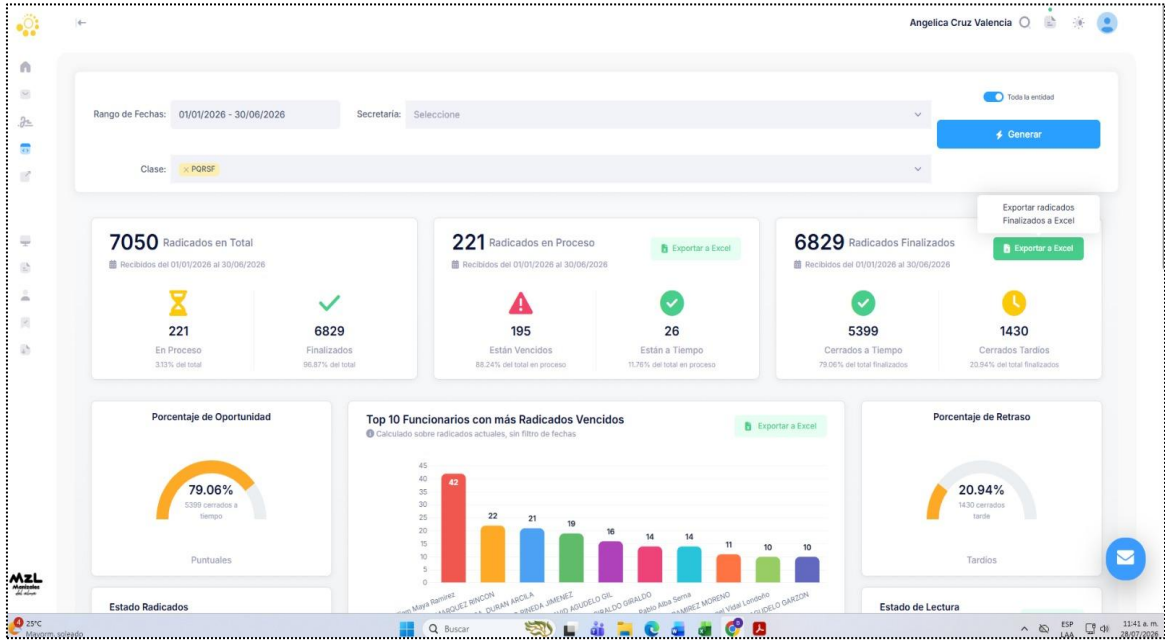


ALCALDÍA
DE MANIZALES

INFORME 009-2026
SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES
PQRSDF I SEMESTRE 2026

Cálculo de la Tasa de Incumplimiento: Se utilizó la fórmula de proporción simple entre los radicados con respuesta extemporánea (o en proceso) frente al total de solicitudes recibidas, determinando así el incumplimiento en la respuesta.

3. DESARROLLO DEL INFORME



Fuente: pantallazo GED.2

Durante el primer semestre de 2026, el aplicativo GED reportó **7.050 solicitudes (PQRSF)** radicadas ante la administración municipal. De los cuales 221 radicados en proceso de ellos 195 están vencidos y 6829 radicados finalizados de los cuales 1430 fueron cerrados tardíos.

Tabla N° 1 Radicados Por secretaria

	SECRETARIA	N° RADICADOS
1	SECRETARIA DEL INTERIOR	1458
2	SECRETARIA DE HACIENDA	1454
3	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1368
4	DESPACHO DEL ALCALDE	430
5	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	403
6	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	402
7	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	369
8	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	297
9	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	279
10	SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	193
11	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	144
12	SECRETARÍA JURIDICA	100
13	SECRETARÍA DEL DEPORTE	73
14	SECRETARÍA DE CULTURA Y CIVISMO	31
15	SECRETARÍA DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO	16
16	SECRETARÍA DE AGRICULTURA	14
17	SECRETARIA DE TIC Y COMPETITIVIDAD	13
18	SECRETARIA GENERAL	6
	TOTAL	7050

INFORME 009-2026
SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES
PQRSDF I SEMESTRE 2026

Fuente: GED/ análisis oficina de Control Interno

Al tabular los registros se evidencia solicitudes a **18 secretarías de Despacho**, se observa que las solicitudes ciudadanas se concentraron principalmente en la Secretaría del Interior con 1.458, secretaria de Hacienda 1.454 y secretaria de Movilidad 1.368 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Tabla N° 2 Tipo De PQRSF

Tipo de PQRSDF	Cantidad	Porcentaje del Total
Peticiones	6,706	95.12%
Queja	202	2.87%
Reclamo	72	1.02%
Denuncia	52	0.74%
Sugerencia	9	0.13%
Felicitación	9	0.13%
Total General	7,050	100%

Fuente: GED/ análisis oficina de Control Interno

Se observa una marcada prevalencia de las **Peticiones con una cantidad de 6.706 representado en el 95.12 % de las PQRSDF que recibió la Alcaldía de Manizales**, No obstante, el volumen de **Quejas en el primer semestre de 2026 fue de 202** continúa representando un mejoramiento en la prestación del servicio de las secretarías impactadas, ya que equivale al **2.87%** del total de las interacciones registradas.

PETICIÓN

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.¹

Durante el período evaluado, la recepción y gestión de requerimientos ciudadanos se desagregó conforme a las tipologías establecidas en la normativa vigente, alcanzando un total de **6.706 peticiones**

Tabla N° 3 Tipo De Peticiones

ITEM	TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Derecho de petición general	5789	86%
2	Solicitud de documentos e información	416	6%
3	Petición de información entre autoridades	412	6%
4	Copias de documentos	48	1%
5	Consulta	41	1%
		6706	

Fuente: GED/ análisis oficina de Control Interno

¹ Fuente: <https://manizales.gov.co/pqrsd/>

INFORME 009-2026
SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES
PQRSDF I SEMESTRE 2026

El Derecho de petición general representó la mayor carga con el 86,32% del total de las solicitudes con 5.789 casos

PQRSDF ANONIMAS

En primer semestre de 2026 se destaca el registro de un volumen consolidado de 1.431 PQRSDF de carácter anónimo tramitadas ante la Alcaldía de Manizales.

Tabla N° 4 Radicados Anónimos Por Secretaria

ITEM	SECRETARIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
1	DESPACHO DEL ALCALDE	27	8			5		40
2	SECRETARÍA DE AGRICULTURA	1						1
3	SECRETARÍA DE CULTURA Y CIVISMO	2	1					3
4	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	14				1		15
5	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	28	9					37
6	SECRETARIA DE HACIENDA	148	1	2	1		1	153
7	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	31						31
8	SECRETARÍA DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO	2						2
9	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	88	3			1		92
10	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	537	8	5		5		555
11	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	7	1					8
12	SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	59	2			2		63
13	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	78	2					80
14	SECRETARIA DE TIC Y COMPETITIVIDAD	4						4
15	SECRETARÍA DEL DEPORTE	3						3
16	SECRETARIA DEL INTERIOR	304	18	1	2	11	1	337
17	SECRETARÍA JURIDICA	7						7
TOTAL GENERAL		1340	53	8	3	25	2	1431

Fuente: GED/ análisis oficina de Control Interno

Tres dependencias Movilidad con 38,78%, Interior 23,55% y Hacienda 10,69% acumulan el 73,03% representaron el 1.045 casos del total de los trámites anónimos de la administración municipal.

TABLA N° 5 Consolidado de Estados de Peticiones

SECRETARIA	RADICADOS EN PROCESO		RADICADOS FINALIZADOS			TOTAL RADICADO	% INCUMPLIMIENTO
	VENCIDO	EN EL PLAZO	A TIEMPO	EXTEMPORÁNEO	OPORTUNO		
SECRETARIA DE HACIENDA	78	21	74	309	972	1454	26,6%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1		139	277	951	1368	20,3%
SECRETARIA DEL INTERIOR	98		56	264	1040	1458	24,8%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	12		37	190	164	403	50,1%

INFORME 009-2026
SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES
PQRSDF I SEMESTRE 2026

SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	2	1	51	103	212	369	28,5%
DESPACHO DEL ALCALDE	3	1	57	98	271	430	23,5%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1		61	45	295	402	11,4%
SECRETARÍA JURIDICA			7	37	56	100	37,0%
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL			22	30	92	144	20,8%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		3	24	22	248	297	7,4%
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA			21	20	152	193	10,4%
SECRETARÍA DEL DEPORTE			3	18	52	73	24,7%
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			29	9	241	279	3,2%
SECRETARÍA DE CULTURA Y CIVISMO			3	7	21	31	22,6%
SECRETARIA GENERAL				1	5	6	16,7%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA			1		13	14	0,0%
SECRETARÍA DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO			1		15	16	0,0%
SECRETARIA DE TIC Y COMPETITIVIDAD					13	13	0,0%
TOTAL POR ESTADO	195	26	586	1430	4813		
TOTAL, GENERAL	221		6829			7050	23,0%

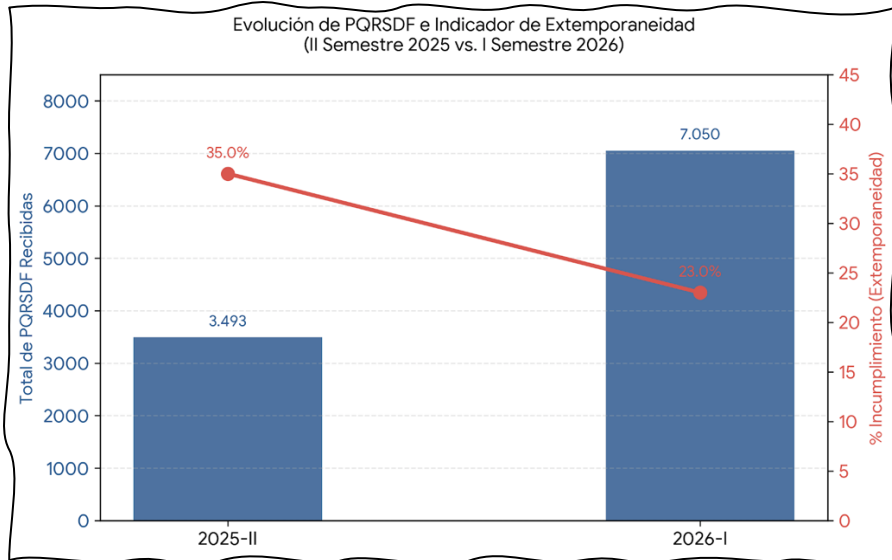
Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

Como se evidencia en la tabla anterior, la **Secretaría de Infraestructura** registró la mayor tasa de incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQRSDF, alcanzando un 50.1 %. Esta situación refleja una recurrencia en el indicador, considerando que en el segundo semestre de 2025 esta misma dependencia encabezó el listado con un 59 % de extemporaneidad.

Dentro de este análisis se observa igualmente que la secretaria del interior es la que recibió más peticiones en este semestre con **(1458)** de las cuales **(362)** respondió de manera extemporánea.

Grafica N° 1° Comportamiento Indicador Extemporaneidad 2025 Vs 2026

INFORME 009-2026
SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES
PQRSDF I SEMESTRE 2026



El comportamiento comparativo de ambos periodos refleja un fortalecimiento en la capacidad operativa y en la efectividad de los controles asociados a la gestión de PQRSDF.

A pesar del incremento en el volumen de solicitudes recibidas en el **I semestre de 2026 con 7.050 frente a 3.493 en el II semestre de 2025**, la tasa de extemporaneidad registró una disminución del 35 % al 23 %.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME

TABLA N°6 Comportamiento PQRSDF

RADICADO EN PROCESO		TOTAL RADICADO EN PROCESO	RADICADO FINALIZADO			TOTAL, FINALIZADOS	TOTAL, GENERAL	INCUMPLIMIENTO
En el plazo	Vencido		A tiempo	Extemporáneo	Oportuno			
26	195	221	586	1430	4813	6.829	7.050	23 %

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

De un volumen total de **7.050 PQRSDF** registradas, la gestión de atención presenta un avance del 96,87% con una cantidad de 6.829 solicitudes finalizadas, frente a un 3,13% correspondiente a 221 solicitudes en proceso.

Al evaluar la oportunidad y observancia de los términos legales de respuesta, la Oficina de Control Interno identifica un **indicador de incumplimiento global del 23%** correspondiente a 1.625 casos, derivado de la suma de trámites resueltos de manera extemporánea y trámites activos vencidos.

5. RECOMENDACIONES

Con el fin de atender los fines preventivos y correctivos dispuestos en la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, garantizar la consistencia técnica del informe y promover una gestión pública eficiente, se formulan las siguientes recomendaciones:

INFORME 009-2026
SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS
FELICITACIONES
PQRSDF I SEMESTRE 2026

1. Formulación e implementación de un Plan de Choque en la Secretaría de Infraestructura, con el fin de requerir formalmente a la Secretaría de Infraestructura la suscripción e implementación inmediata de un Plan enfocado en la descongestión operativa.
Lo anterior toda vez que, se evidencia una reincidencia crítica en el incumplimiento de tiempos de respuesta, registrando un 59% de incumplimiento en el periodo 2025-II y un 50,1% en el periodo 2026-I.
Dicho plan de trabajo debe incluir un cronograma detallado con fechas límite, responsables asignados e indicadores de gestión y descongestión concretos que permitan efectuar un seguimiento periódico a su cumplimiento.
2. Se recomienda a los secretarios y jefes de Despacho la priorización e impulso procesal inmediato para la evacuación de los **195** trámites en proceso con término vencido, como se observa en la siguiente tabla:

TABLA N°7 PQRSDF Vencidas por Secretaria

ITEM	SECRETARIA	CANTIDAD
1	DESPACHO DEL ALCALDE	3
2	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1
3	SECRETARIA DE HACIENDA	78
4	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	12
5	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	2
6	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1
7	SECRETARIA DEL INTERIOR	98
Total general		195

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

Sin desconocer que los mismos serán trasladados a la Oficina de Control Interno Disciplinario, con el fin de que sea esta instancia que determine la presunta ocurrencia de mora injustificada o afectación a los deberes funcionales por parte de los servidores públicos responsables, en el marco de la Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario.

Es indispensable intensificar el seguimiento directivo al interior de cada secretaría para subsanar los trámites vencidos y asegurar el estricto cumplimiento de la ley.

ANGÉLICA JOHANA CRUZ VALENCIA
Directora Administrativa
Unidad de Control Interno

Proyectó y elaboró: BRENDA YOHANA DIAZ ROMERO