

**INFORME 002-2026
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES PQRSDF II
SEMESTRE 2025**

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 diciembre de 2025, formuladas por la ciudadanía ante la Alcaldía de Manizales, correspondiente al segundo semestre de 2025.
Alcance del Informe:	Segundo Semestre 2025
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 segundo semestre de 2025.

**INFORME 002-2026
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES PQRSDF II
SEMESTRE 2025**

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 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 respuesta adecuada 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.

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

2.2. INSUMO DEL INFORME

Reporte del GED.2 del periodo comprendido del 1 de julio a 31 de diciembre de 2025.

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 segundo semestre.

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

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.

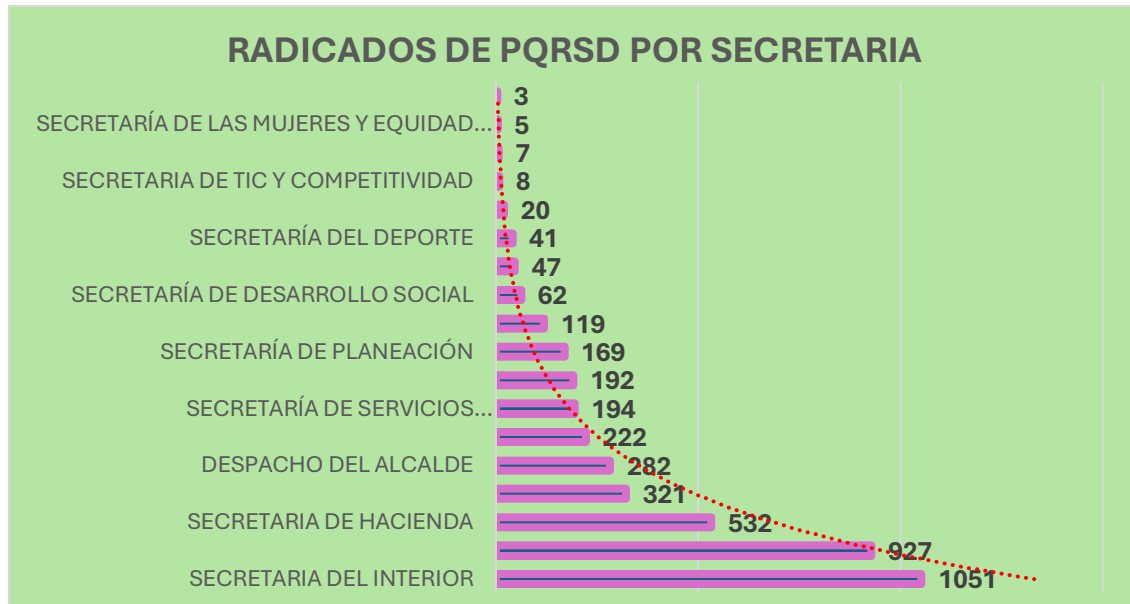
Análisis de Tiempos de Respuesta: Se realizó una operación con datos dados del aplicativo del total días para responder y días transcurridos lo que permitió identificar moras críticas de hasta **216 días**.

3. DESARROLLO DEL INFORME

Durante el segundo semestre de 2025, el aplicativo GED reportó un universo de **4.202 solicitudes (PQRSDF)** radicadas ante la administración municipal. 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 (**1.051**), Movilidad (**927**) y Hacienda (**532**).

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

Grafica N° 1 Radicados Por Secretaria

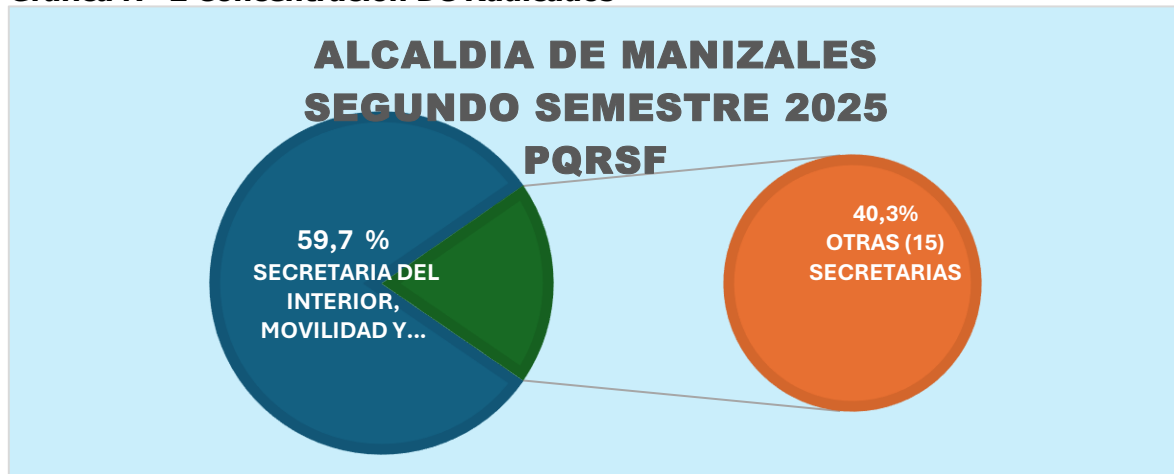


Fuente: GED.2 / Análisis Oficina de Control Interno

De acuerdo con la distribución observada en el gráfico anterior, se evidencia una alta concentración de requerimientos ciudadanos en un grupo reducido de dependencias. Solo tres secretarías (Interior, Movilidad y Hacienda) agrupan un total de 2,510 solicitudes, lo que representa el 59.7% del universo global de las raditaciones tramitadas por la entidad durante el periodo auditado.

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

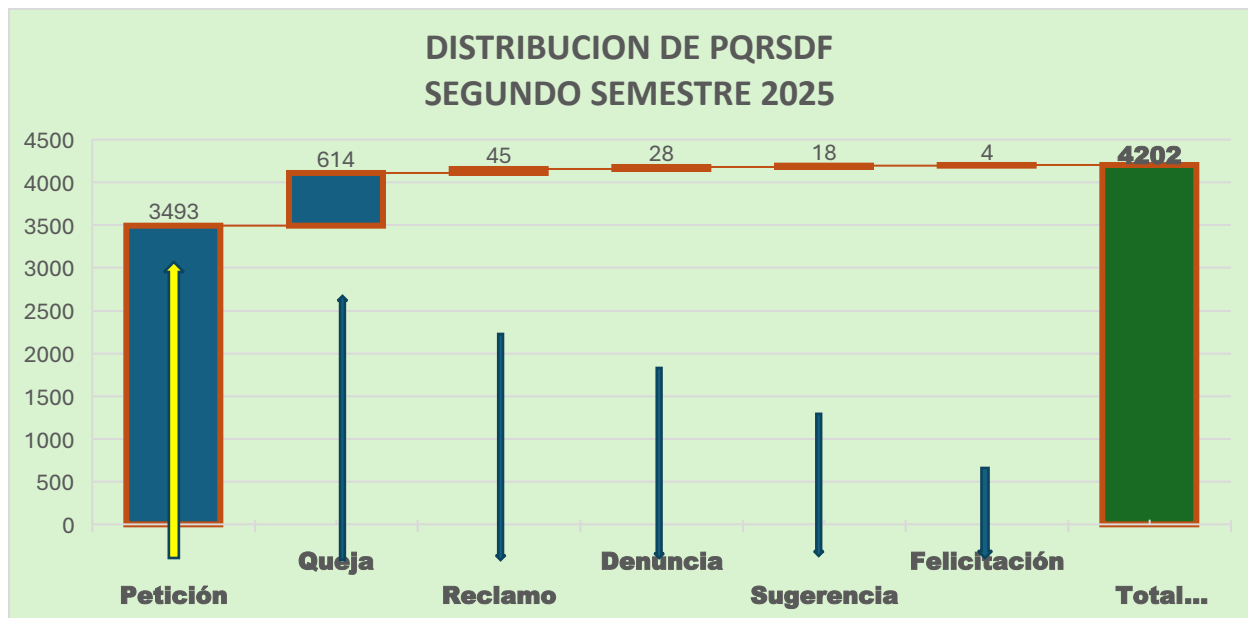
Grafica N° 2 Concentración De Radicados



Fuente: GED.2 / Análisis Oficina de Control Interno

Este comportamiento indica que más de la mitad de las PQRSDF radicadas en la Alcaldía de Manizales, gestionadas a través del aplicativo GED, recae sobre el 16% de sus secretarías de despacho (3 de 18).

Grafica N° 3 Distribución según el tipo de PQRSDF



Fuente: GED.2 / Análisis Oficina de Control Interno

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

Se observa una marcada prevalencia de las **Peticiones (3.493)** sobre las demás categorías. No obstante, el volumen de **Quejas (614)** representa una oportunidad de mejora significativa en la prestación del servicio de las secretarías impactadas, ya que equivale al **14.6%** 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.

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

INFORME 002-2026

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

TABLA N° 1 Consolidado de Estados de Peticiones

SECRETARIA	RADICADOS EN PROCESO		RADICADOS FINALIZADOS			TOTAL RADICADO	% INCUMPLIMIENTO
	Dentro del plazo	Vencido	Oportuno	A tiempo	Extemporáneo		
SEC. DE INFRAESTRUCTURA		9	105	18	168	300	59%
SEC. DE MEDIO AMBIENTE		3	82	13	106	204	53%
SEC. DE HACIENDA	3	37	202	31	232	505	53%
DESPACHO DEL ALCALDE		3	144	5	101	253	41%
SEC. DEL INTERIOR		11	540	24	294	869	35%
SEC. DE SALUD PÚBLICA			58	8	34	100	34%
SEC. DE AGRICULTURA			1	1	1	3	33%
SEC. JURIDICA			28	1	14	43	33%
SEC. DEL DEPORTE			21	4	12	37	32%
SEC. DE CULTURA Y CIVISMO		3	13	1	2	19	26%
SEC. DE EDUCACIÓN			77	18	32	127	25%
SEC. DE DESARROLLO SOCIAL			37	5	14	56	25%
SEC. DE MOVILIDAD			450	70	112	632	18%
SEC. GENERAL			5		1	6	17%
SEC. DE TIC Y COMPETITIVIDAD			5		1	6	17%
SEC. DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			131	12	21	164	13%
SEC. DE PLANEACIÓN			138	10	18	166	11%
SEC. DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO			3			3	0%
TOTAL POR ESTADO	3	66	2040	221	1163		35%
TOTAL, GENERAL	69		3424			3493	

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

En la anterior tabla N° 1, se logra evidenciar que **tres (3)** se secretarías de la Alcaldía de Manizales, presentan un incumplimiento por encima del **50%** de las peticiones recibidas en el segundo semestre del año 2025, encabezando esta la secretaria de infraestructura con 168 respuestas extemporáneas y **9** peticiones vencidas sin responder, la secretaria de Hacienda encontrándose en el tercer lugar es la que sobresale al tener **(37)** peticiones vencidas sin responder.

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

Dentro de este análisis se observa igualmente que la secretaria del interior es la que recibió más peticiones en este semestre con **(869)** de las cuales **(294)** respondió de manera extemporánea y **(11) peticiones** aún se encuentran vencidas sin responder.

TABLA N° 2 Análisis Peticiones Vencidas

ITEM	SECRETARIA	DIAS PARA RESPONDER	DIAS TRASCURRIDOS	DIAS VENCIDOS
1	DESPACHO DEL ALCALDE			
	E-CO-2025-29634	25	119	94
	E-CO-2025-30534	22	108	86
	E-CO-2025-32566	22	86	64
2	SECRETARÍA DE CULTURA Y CIVISMO			
	E-CO-2025-19980	21	225	204
	E-CO-2025-23558	21	185	164
	E-CO-2025-29000	22	126	104
3	SECRETARIA DE HACIENDA			
	E-CO-2025-18787	21	237	216
	E-CO-2025-19035	21	234	213
	E-CO-2025-19193	21	233	212
	E-CO-2025-21020	74	216	142
	E-CO-2025-21408	23	211	188
	E-CO-2025-23403	21	188	167
	E-CO-2025-23734	72	183	111
	E-CO-2025-24524	21	175	154
	E-CO-2025-25433	20	166	146
	E-CO-2025-26351	22	155	133
	E-CO-2025-27046	22	148	126
	E-CO-2025-28875	22	127	105
	E-CO-2025-28940	22	126	104
	E-CO-2025-29151	25	125	100
	E-CO-2025-30851	22	106	84
	E-CO-2025-31103	22	100	78
	E-CO-2025-31773	22	94	72
	E-CO-2025-32688	23	85	62

**INFORME 002-2026
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES PQRSDF II
SEMESTRE 2025**

	E-CO-2025-32764	62	85	23
	E-CO-2025-32830	27	85	58
	E-CO-2025-33460	58	79	21
	E-CO-2025-33708	26	77	51
	E-CO-2025-33748	26	77	51
	E-CO-2025-33812	25	76	51
	E-CO-2025-33974	23	73	50
	E-CO-2025-34026	23	72	49
	E-CO-2025-34039	23	72	49
	E-CO-2025-34095	23	72	49
	E-CO-2025-34173	23	71	48
	E-CO-2025-34257	23	71	48
	E-CO-2025-34264	23	71	48
	E-CO-2025-34276	23	71	48
	E-CO-2025-34361	26	70	44
	E-CO-2025-34366	26	70	44
	E-CO-2025-34384	26	69	43
	E-CO-2025-34560	24	66	42
	E-CO-2025-34879	23	59	36
4	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA			
	E-CO-2025-26870	22	149	127
	E-CO-2025-29968	22	114	92
	E-CO-2025-31202	22	100	78
	E-CO-2025-31488	22	98	76
	E-CO-2025-32200	24	90	66
	E-CO-2025-32330	23	89	66
	E-CO-2025-32566	22	86	64
	E-CO-2025-33824	25	76	51
	E-CO-2025-34726	17	62	45
5	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE			
	E-CO-2025-30966	54	105	51
	E-CO-2025-32318	24	90	66
	E-CO-2025-32810	27	85	58

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

6	SECRETARIA DEL INTERIOR			
	E-CO-2025-32323	48	180	132
	E-CO-2025-26038	21	160	139
	E-CO-2025-33373	46	158	112
	E-CO-2025-28935	22	126	104
	E-CO-2025-33097	25	82	57
	E-CO-2025-33723	26	77	51
	E-CO-2025-34325	26	70	44
	E-CO-2025-34391	26	69	43
	E-CO-2025-34764	23	59	36

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

Al realizar un análisis detallado sobre los **66 radicados** que figuran en estado vencido en Proceso (Tabla N° 2), se identifica un riesgo crítico en respuesta oportuna al ciudadano. El tiempo de mora en estas peticiones presenta una oscilación alarmante que va desde los **21 días hasta los 216 días calendario** sin una respuesta de fondo por parte de la administración.

Durante el ejercicio de auditoría y mediante la técnica de **revisión aleatoria**, se identificó una inconsistencia en la veracidad de la información registrada en el aplicativo.

Específicamente, el radicado **E-CO-2025-19980**, el cual figura en el reporte de exportación del GED 2 como '**Petición**', contiene dentro del radicado de consulta en su fondo documental y pretensiones una '**Denuncia**'.

El radicado **E-CO-2025-33974- E-CO-2025-18787**, el cual figura en el reporte de exportación del GED 2 como '**Petición**', contiene dentro del radicado de consulta como una '**Denuncia**'.

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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

INFORME 002-2026

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

TABLA N° 3 Análisis Quejas Finalizadas

ITEM	SECRETARIA	OPORTUNO	A TIEMPO	EXTEMPORANEO	TOTAL RADICADOS	% INCUMPLIMIENTO
1	DESPACHO DEL ALCALDE	13	2	7	22	32%
2	SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	3	2	1	6	17%
3	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	39	11	5	55	9%
4	SECRETARIA DE HACIENDA	8		2	10	20%
5	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	3	2	8	13	62%
6	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	11	1	4	16	25%
7	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	277	2	3	282	1%
8	SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	7	1	5	13	38%
9	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	21		1	22	5%
10	SECRETARÍA DEL DEPORTE	2		1	3	33%
11	SECRETARIA DEL INTERIOR	120	3	41	164	25%
12	SECRETARIA GENERAL	1			1	0%
13	SECRETARÍA JURIDICA	3			3	0%
14	SECRETARÍA DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO	2			2	0%
15	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	2			2	0%
	TOTAL	512	24	78	614	13%

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

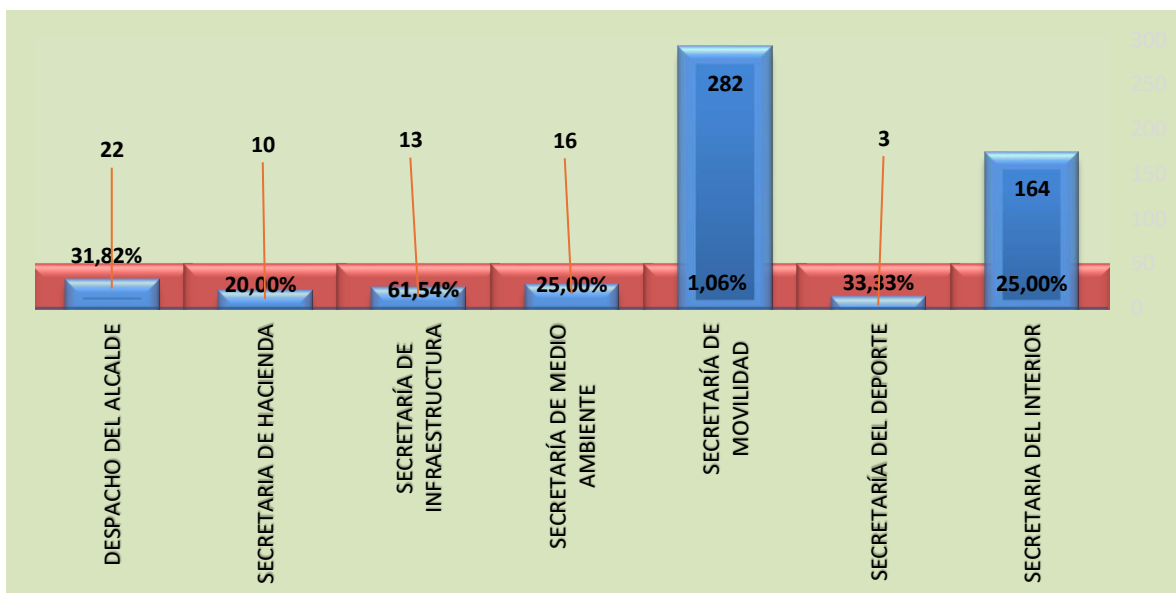
De la tabla N°3 se logra evidenciar que de las (78) quejas con respuesta extemporánea (41) de ellas corresponden a la secretaria del interior con un incumplimiento del **25%**.

Ahora bien, analizando sobre el incumplimiento en respuesta la secretaria de infraestructura recibió (13) quejas de las cuales (8) de ellas fueron con respuesta extemporánea correspondiente al **62%** de incumplimiento ocupando el primer lugar.

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

Comparado con la secretaria de movilidad quien fue la que recibió mas quejas en este periodo para un total de (282) pero solo (3) con extemporaneidad demostrando respuestas con incumplimiento de **1%**.

Gráfico N° 3 Comportamiento de incumplimiento en Quejas



Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

Se evidencia que existen secretarías con una carga operativa masiva que logran mantener niveles de oportunidad en sus tiempos de respuesta, mientras que otras, con una demanda ciudadana significativamente menor, presentan las tasas de extemporaneidad más críticas de la administración.

Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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

INFORME 002-2026 **SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,** **QUEJAS, RECLAMOS,** **SUGERENCIAS Y** **FELICITACIONES PQRSDF II** **SEMESTRE 2025**

TABLA N°4 Análisis Reclamos

	RADICADOS EN PROCESO	RADICADOS FINALIZADOS			TOTAL RADICADOS	% INCUMPLIMIENTO
SECRETARIA	VENCIDO	OPORT UNO	A TIEMPO	EXTEMPO RANEO		
SECRETARÍA DE CULTURA Y CIVISMO				1	1	100%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE				1	1	100%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	4	1	9	15	67%
DESPACHO DEL ALCALDE		1		1	2	50%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN		2		2	4	50%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA		1		1	2	50%
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA		1		1	2	50%
SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		1		1	2	50%
SECRETARIA DE TIC Y COMPETITIVIDAD		1		1	2	50%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD		4	2	2	8	25%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		1			1	0%
SECRETARÍA DEL DEPORTE		1			1	0%
SECRETARIA DEL INTERIOR		4			4	0%
TOTAL POR ESTADO	1	21	3	20	45	47%
TOTAL GENERAL	1	44				

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

Con la anterior tabla N°4 se logra evidenciar que el volumen de reclamos recibidos no guarda una relación directa con el índice de incumplimiento. Toda vez que la secretaria de Cultura y civismo solo tuvo un reclamo en el segundo semestre 2025, y este fue respondido extemporáneamente, al igual que la secretaria de Medio Ambiente. presentando niveles de incumplimiento del 100%.

En el caso de la Secretaría de Hacienda, se observa que la mayoría de sus radicados terminan siendo extemporáneos o vencidos, el ciudadano que interpone un reclamo tiene una alta probabilidad de no recibir una solución dentro de los plazos legales.

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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

TABLA N°5 Análisis Sugerencias

ITEM	SECRETARIA	RADICADOS FINALIZADOS			TOTAL RADICADOS	% INCUMPLIMIENTO
		OPORTUNO	A TIEMP O	EXTEMPORANEO		
1	SECRETARIA DE HACIENDA			1	1	100%
2	SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA			1	1	100%
3	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	1		1	2	50%
4	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3		1	4	25%
5	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	2	1	1	4	25%
6	DESPACHO DEL ALCALDE	1			1	0%
7	SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	1			1	0%
8	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2			2	0%
9	SECRETARIA DEL INTERIOR	2			2	0%
	TOTAL	12	1	5	18	28%

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

En la anterior tabla se logra evidenciar que las secretarías que recibieron menos sugerencias (1) como la secretaria de hacienda y secretaria de salud pública, respondieron de manera extemporánea y un incumplimiento del 100%

Los datos muestran que la Secretaría de Educación y la Secretaría de Movilidad son sobre las cuales el ciudadano proyecta su mayor deseo de mejora, al ser las que concentran más sugerencias.

Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.

INFORME 002-2026 **SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025**

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

TABLA N°6 Análisis Denuncia

ITEM	SECRETARIA	RADICADOS FINALIZADOS			TOTAL RADICADOS	% INCUMPLIMIENTO
		OPORTUNO	A TIEMPO	EXTEMPORANEO		
1	SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS			4	4	100%
2	SECRETARÍA JURIDICA			1	1	100%
3	SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA	1		2	3	67%
4	DESPACHO DEL ALCALDE	2	1	1	4	25%
5	SECRETARIA DEL INTERIOR	8	1	2	11	18%
6	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	2			2	0%
7	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	1			1	0%
8	SECRETARÍA DE MOVILIDAD	1			1	0%
9	SECRETARIA DE HACIENDA		1		1	0%
	TOTAL	15	3	10	28	36%

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

La Tabla de Denuncias muestra que existe una falta de priorización sobre las alertas de irregularidades, lo que pone en riesgo la transparencia y la confianza en la administración. La denuncia, al ser la tipología más sensible de las PQRSDF, debería contar con los términos de respuesta más rigurosos; sin embargo, los datos demuestran que no se le da el tratamiento de urgencia que requiere.

La Secretaría de Servicios Administrativos y la Secretaría Jurídica que por su naturaleza deberían ser las más estrictas con la legalidad presentan un 100% de incumplimiento en las respuestas de las denuncias recibidas.

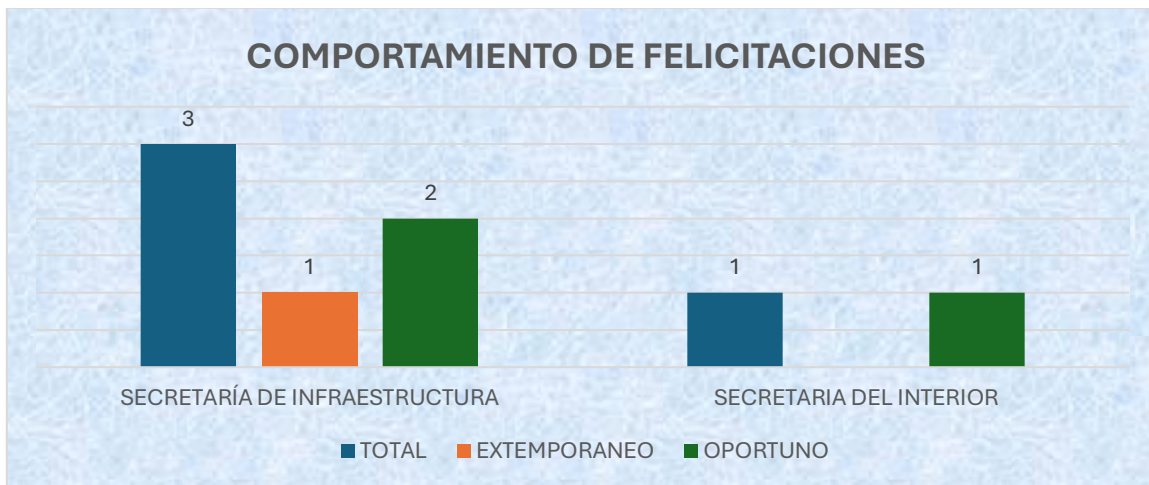
Felicitaciones

Es la manifestación positiva, de gratitud o satisfacción que un ciudadano expresa sobre la atención, gestión o servicio recibido por parte de una entidad o servidor público

INFORME 002-2026 SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF II SEMESTRE 2025

<https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/paginas/pqrs.aspx#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20sugerencia?;,%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20entidad.>

Gráfico N° 4 Comportamiento de Felicitaciones



Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

El análisis gráfico permite identificar que la administración municipal recibió un total de 4 felicitaciones, concentradas en las secretarías de Infraestructura e Interior.

No obstante, se observa que la Secretaría de Infraestructura respondió de manera extemporánea a uno de estos requerimientos, lo que genera un 67% de incumplimiento en los términos de oportunidad.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME

TABLA N°7 Comportamiento PQRSDF

RADICADO EN PROCESO		TOTAL RADICADO EN PROCESO	RADICADO FINALIZADO			TOTAL FINALIZADOS	TOTAL GENERAL	INCUMPLIMIENTO
Dentro del plazo	Vencido		A tiempo	Extemporáneo	Oportuno			

INFORME 002-2026
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES PQRSDF II
SEMESTRE 2025

3	67	70	252	1277	2603	4132	4202	31.9 %
---	----	----	-----	------	------	------	------	--------

Fuente. GED 2 / Análisis oficina de control Interno

En la anterior tabla se logra evidenciar que el incumplimiento en el segundo semestre logró una reducción significativa, pasando del **41.15% al 31.9%**, este avance del **9.25%** permite evidenciar que los seguimientos y las acciones correctivas tomadas por la administración están dando avances.

El hecho de que este mejorado no oculta que todavía 3 de cada 10 ciudadanos reciben respuestas tarde.

En el informe se identificaron retrasos críticos de hasta 216 días calendario sin resolución de fondo. Con el fin de mitigar el riesgo de silencio administrativo y garantizar los derechos ciudadanos, se requiere el trámite inmediato de estas peticiones. Las dependencias responsables deberán remitir las respuestas correspondientes en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la notificación del presente reporte.

5. RECOMENDACIONES

Es indispensable que los secretarios de Despacho ejerzan un seguimiento riguroso para evitar términos de respuesta tan exorbitantes como los **(216) días** detectados. esta mora desproporcionada es inaceptable; cada despacho debe garantizar la atención inmediata de sus radicados para asegurar el estricto cumplimiento de la ley y los términos legales vigentes.



ANGÉLICA JOHANA CRUZ VALENCIA

Director Administrativo

Unidad de Control Interno

Proyecto y elaboro: BRENDA YOHANA DIAZ ROMERO