

Análisis y comparativo de Quejas y Reclamos 2 y 3 Trimestre de 2020

Para el segundo trimestre de 2020 comprendido entre los meses de mayo a junio, las radicaciones de Quejas y Reclamos fueron un total de 20, estos radicados están liderados por la Secretaría de Hacienda, con un total de 12 casos, para su dependencia de unidad de rentas, básicamente enfocados en errores en el portal de pago de impuestos y liquidación de los mismos.

En las demás secretarías se presentaron de 1, 2 o 3 casos, según cuadro adjunto:

SECRETARIA Y DEPENDENCIA	CASOS 2 TRIMESTRE 2020	
	QUEJAS	RECLAMOS
DESPACHO DEL GOBERNADOR	1	
DESPACHO - GOBERNADOR	1	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	3	
HOJAS DE VIDA	1	
JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	
UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	
SECRETARÍA DE HACIENDA	6	6
UNIDAD DE RENTAS	6	6
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	1	
JEFATURA DE GESTION DEL RIESGO	1	
SECRETARÍA PRIVADA	2	1
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1
TOTALES	13	7

Para el 3 trimestre del año comprendido entre los meses de julio a septiembre se reportan 40 radicaciones de Quejas y Reclamos en la Gobernación de Caldas, la mitad de estas para la Secretaría de Hacienda en su unidad de rentas 17 casos,



unidad de cobro coactivo 3 y transito 1, la mayoría de los anteriores por pagos no abonados e inconvenientes con la liquidación y pago de impuestos.

A continuación, relacionamos la distribución de los radicados de las QR en el 3 trimestre de 2020:

SECRETARIA Y DEPENDENCIA	CASOS 3 TRIMESTRE 2020	
	QUEJAS	RECLAMOS
DESPACHO DEL GOBERNADOR	4	
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	4	1
HOJAS DE VIDA		1
UNIDAD DE COBERTURA EDUCATIVA	2	
UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	
SECRETARÍA DE HACIENDA	6	15
GRUPO DE COBRO COACTIVO	2	1
UNIDAD DE RENTAS	3	14
UNIDAD DE TRANSITO	1	
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	1	
UNIDAD DE INGENIERIA	1	
SECRETARÍA GENERAL	1	
GRUPO DE SALUD OCUPACIONAL	1	
SECRETARÍA PRIVADA	3	5
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	5
TOTALES	19	21

Haciendo la comparación entre el 2 y 3 trimestre de 2020, podemos encontrar que se duplicaron los casos radicados por QR en la Gobernación de Caldas, esto debido al que los usuarios solicitan que ajusten las plataformas para el pago de impuestos, ya que no se hacen devoluciones de pagos dobles o no se abonan oportunamente los pagos realizados generando mora en los impuestos.



Adjunto se relaciona grafica de comportamiento de las PQ entre el 2 y 3 trimestre de 2020 en la Gobernación de Caldas

