



## Análisis y comparativo de Quejas y Reclamos 1 y 2 trimestre de 2021

Para el 1 trimestre del 2021 comprendido entre los meses de enero a marzo, se cargaron un total de 29 Quejas y Reclamos, liderados estos por la Secretaría de Hacienda, con casi el 50% de los casos, podemos identificar que continua el inconformismo por el cobro, pago y reportes de pagos en los impuestos de la ciudadanía.

A continuación, relacionamos la distribución de los radicados de las QR en el 1 trimestre de 2021:

SECRETARIA Y DEPENDENCIA	CASOS 1 TRIMESTRE 2021	
	QUEJAS	RECLAMOS
<b>SECRETARÍA DE AGRICULTURA</b>	<b>1</b>	
UNIDAD DE DESARROLLO RURAL	1	
<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
HOJAS DE VIDA	1	
NOMINA		1
PRESTACIONES SOCIALES		2
UNIDAD DE COBERTURA EDUCATIVA	1	
UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	
<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
GRUPO DE BIENES	1	
UNIDAD DE RENTAS	5	7
<b>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>1</b>	
UNIDAD DE INGENIERIA	1	
<b>SECRETARÍA DE VIVIENDA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
DESPACHO - VIVIENDA	1	1
<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>2</b>	
DESPACHO - GENERAL	1	
JEFATURA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	1	
<b>SECRETARÍA PRIVADA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	1
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>12</b>



En el 2 trimestre del año 2021, comprendido entre los meses de abril a junio, se cargaron un total de 41 Quejas y Reclamos, de los cuales podemos identificar que el 73% de ellas corresponden a inconformidades en la Secretaría de Hacienda del Departamento, las cuales básicamente se concentran en la Unidad de Rentas Departamentales.

A continuación, relacionamos la distribución de los radicados de las QR en el 2 trimestre de 2021:

SECRETARIA Y DEPENDENCIA	CASOS 2 TRIMESTRE 2021	
	QUEJAS	RECLAMOS
<b>DESPACHO DEL GOBERNADOR</b>	<b>2</b>	
DESPACHO - GOBERNADOR	1	
UNIDAD DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	
<b>SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
GRUPO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1
HOJAS DE VIDA	1	
JEFATURA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1
UNIDAD DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	
<b>SECRETARÍA DE HACIENDA</b>	<b>19</b>	<b>11</b>
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1	2
UNIDAD DE RENTAS	17	7
UNIDAD DE TRANSITO	1	2
<b>SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA</b>	<b>1</b>	
DESPACHO - INFRAESTRUCTURA	1	
<b>SECRETARÍA DE VIVIENDA</b>	<b>1</b>	
DESPACHO - VIVIENDA	1	
<b>SECRETARÍA PRIVADA</b>		<b>1</b>
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>14</b>



Haciendo un análisis comparativo entre los 2 trimestres, se evidencia un incremento de un 53% en la radicación de QR en la Secretaría de Hacienda, básicamente en su unidad de rentas, haciendo referencia a las demoras de atención en la unidad de transito departamental, la falta de cordialidad en la atención y la baja agilidad en la solución de trámites.

Adjunto se relaciona grafica de comportamiento de las QR entre el 1 y 2 trimestre de 2021 en la Gobernación de Caldas

### COMPARATIVO DE QUEJAS Y RECLAMOS 1 Y 2 TRIMESTRE DE 2021

