

Informe Trimestre IV de Quejas y Reclamos

DP

by Gobierno Abierto

Plan de Desarrollo Departamental 2024-2027



Informe Trimestre IV de Quejas y Reclamos

Este informe presenta un análisis de las quejas y reclamos recibidos por la Gobernación de Caldas durante el cuarto trimestre de 2024. Se examinan tendencias, causas principales y acciones de mejora implementadas para brindar un servicio más eficiente a los ciudadanos.

Derechos de Petición

Constitución Política. En el marco que Colombia es un Estado social de derecho, fundada en el respeto de la dignidad humana, en la prevalencia del interés general y servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes, continuación se presentan:

Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales Constitución Política de Colombia de 1991. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html



Informe Trimestre IV de Quejas y Reclamos

Quejas: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios, trámites o productos ofrecidos por la entidad.



Metodología de Análisis

1 Recopilación de Datos

Se recopiló información de todos los canales de atención al ciudadano, incluyendo, correos electrónicos y formularios en línea.



2 Clasificación y Categorización

Las quejas y reclamos se clasificaron por tipo y se identificaron los motivos principales.

3 Análisis Estadístico

Se analizaron indicadores clave como volumen, tendencias y tiempos de respuesta.



Informe Trimestre IV de Quejas y Reclamos

Volumen de Quejas y Reclamos

Distribución por Medio de Radicación

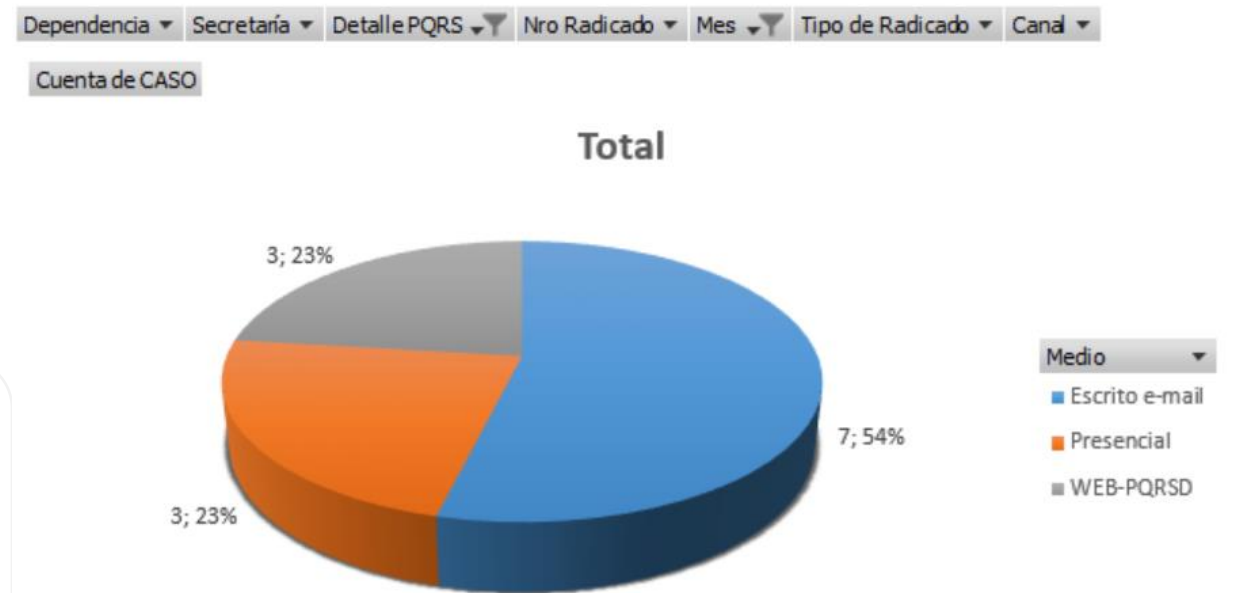
El 54% de las quejas y reclamos se recibieron a través del sitio web, mientras que el 23% fueron por la oficina presencial y el 23% por correo electrónico.

Quejas

11

Reclamos

2

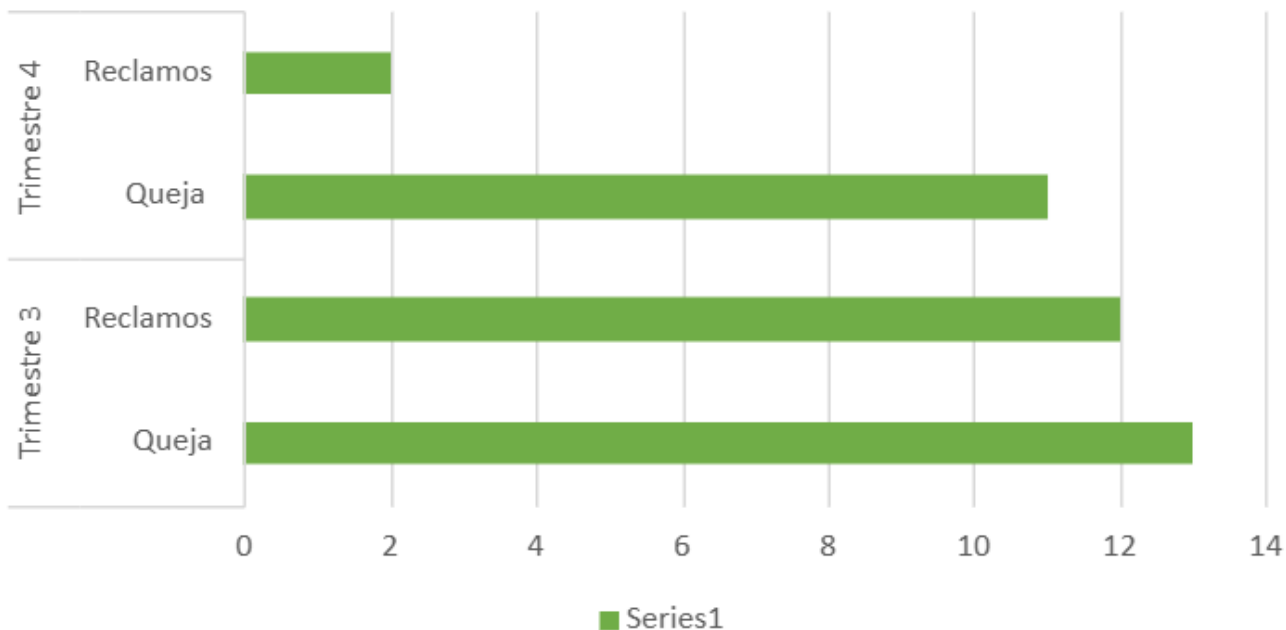




Informe Trimestre IV
de Quejas y Reclamos

Volumen de Quejas y Reclamos

Evolución Quejas y Reclamos



Evolución Trimestral

Durante el cuarto trimestre se registraron 11 quejas y 2 reclamos, mostrando una disminución frente al tercer trimestre, en el que se presentaron 13 quejas y 12 reclamos. Esta variación corresponde únicamente al número de solicitudes recibidas en cada periodo, todas las cuales fueron atendidas conforme a los tiempos establecidos.



Informe Trimestre IV
de Quejas y Reclamos

Radique sus derechos de petición sin salir de casa

Enlace de acceso a la ventanilla electronica

Los invitamos a ingresar al siguiente enlace para crear sus derechos de petición y enviarlos a la Gobernación de Caldas.

[Petitionen Quejas y Reclamos \(caldas.gov.co\)](http://caldas.gov.co)



FORMULARIO ELECTRÓNICO PARA LA RADICACIÓN DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Ingreso Web File

* Usuario

* Contraseña

[Recuperar Contraseña](#)



Informe Trimestre IV
de Quejas y Reclamos

Principales motivos de quejas y reclamos

Durante el periodo analizado, se recibieron diversas quejas ciudadanas que reflejan preocupaciones en distintos niveles de la gestión pública departamental. Las principales causas identificadas se agrupan en las siguientes categorías:

1. Presuntas irregularidades administrativas y comportamientos indebidos de funcionarios públicos: Se destacan denuncias relacionadas con presunta corrupción y falta disciplinaria por parte de funcionarios de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social, particularmente en relación con la aparente falta de interés institucional en trabajar articuladamente por los derechos y necesidades de poblaciones diversas como la comunidad LGTBIQ+. También se recibió una queja anónima sobre el comportamiento y la gestión en la Secretaría de Gobierno, así como reportes sobre situaciones inapropiadas al interior de esta dependencia.
1. Casos de acoso y maltrato: Una de las quejas más sensibles hace referencia a presunto acoso laboral y sexual, lo que requiere especial atención desde el enfoque de protección de los derechos laborales y humanos. Asimismo, se reportó un caso de maltrato físico contra un estudiante en una institución educativa, lo cual genera una alerta sobre la necesidad de fortalecer entornos seguros en los espacios públicos y educativos.
1. Inconformidades en la atención ciudadana y procesos administrativos: Se presentaron quejas sobre el manejo de trámites en la Unidad de Tránsito de Villamaría, así como sobre la atención brindada a ciudadanos en distintas instancias. Estas quejas evidencian falencias en la calidad de la atención y en los canales de respuesta institucionales.
1. Desacuerdos con aspectos tributarios y avalúos: Algunos ciudadanos manifestaron inconformidades frente a cobros de sanciones e intereses moratorios que consideran injustificados, así como frente al incremento anual en el avalúo de vehículos, pese a que, por el uso y la depreciación, su valor comercial disminuye. Estas situaciones generan una percepción de falta de claridad y equidad en los procesos fiscales del departamento.
1. Participación ciudadana y transparencia: Finalmente, se recibió una queja sobre cambios en las condiciones de participación en la mesa departamental, lo que pone en evidencia preocupaciones sobre la transparencia y el respeto por los acuerdos construidos con la ciudadanía en escenarios de participación.