

Informe Trimestre II de Quejas y Reclamos

DP

by Gobierno Abierto

Plan de Desarrollo Departamental 2024-2027



Informe Trimestre II de Quejas y Reclamos

Este informe presenta un análisis de las quejas y reclamos recibidos por la Gobernación de Caldas durante el primer 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.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html



Informe Trimestre II 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 tipo y se identificaron los motivos principales.
principales.

3 Análisis Estadístico

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



Informe Trimestre II de Quejas y Reclamos

Volumen de Quejas y Reclamos

Distribución por Medio de Radicación

El 60% de las quejas y reclamos se recibieron a través del sitio web, mientras que el 4% fueron por la oficina presencial y el 36% por correo electrónico.

Quejas

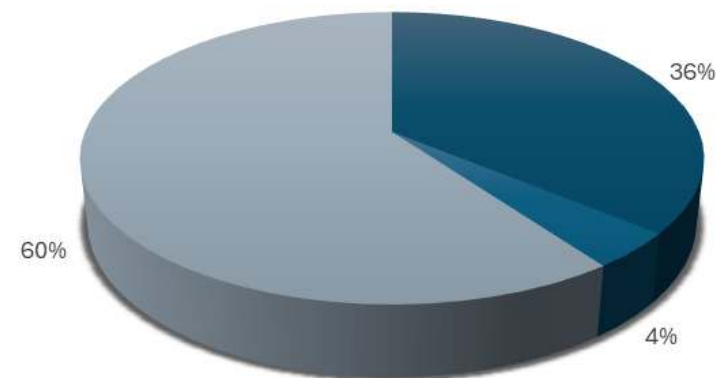
13

Reclamos

12

Distribución según Medio de Radicación utilizado por la ciudadanía

Escrito e-mail Presencial WEB-PQRSD



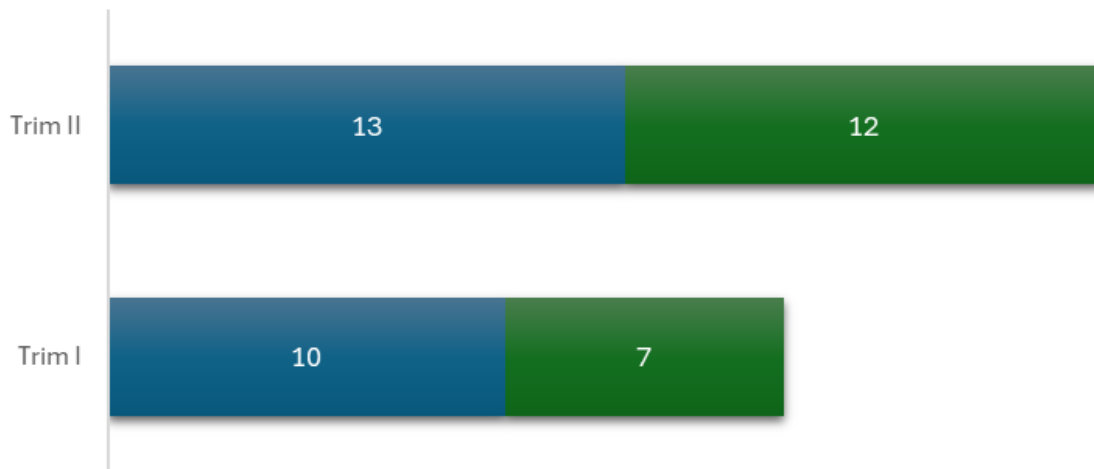


Informe Trimestre II de Quejas y Reclamos

Volumen de Quejas y Reclamos

Evolución Quejas y Reclamos

■ Queja ■ Reclamos



Evolución Trimestral

Se observó un incremento del 32% en el volumen de quejas y reclamos en comparación con el trimestre anterior.

El mayor incremento se presenta en los reclamos con un incremento del 42%



Informe Trimestre II
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.

[Peticiones 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

Ingresar

[Recuperar Contraseña](#)

[Registrarse](#)

[Anónimo](#)



Informe Trimestre II
de Quejas y Reclamos

Principales motivos de quejas y reclamos

Las cinco quejas más comunes y que más se repiten son:

- a) Falta de Pago:** quejas relacionadas con el retraso en el pago de salarios o compensaciones, como se evidencia en la queja del ingeniero residente y otros casos de pagos pendientes.
- b) Mala Atención al Cliente:** Quejas sobre la deficiente atención recibida por parte de funcionarios públicos, como se observa en la queja sobre la liga caldense de patinaje y los malos tratos por parte de personal de interventoría.
- c) Ineficiencia en la Comunicación:** Problemas relacionados con la falta de respuesta a consultas realizadas a través de canales digitales, como el WhatsApp mencionado en varias quejas.
- d) Problemas Administrativos:** Quejas sobre la falta de pago por materiales en contratos y confusiones administrativas, como se menciona en las quejas dirigidas a la Secretaría de Educación y otros funcionarios.
- e) Inconvenientes por Actividades Vecinas:** Quejas sobre ruidos y olores generados por trabajos en propiedades vecinas, afectando a los residentes y causando molestias.