

INFORME TRIMESTRAL PQRSDF 2026

Plan de Desarrollo Departamental 2024-2027



Con el objetivo de evaluar la eficiencia operativa y cumplir con los estándares de transparencia gubernamental, el presente informe da evidencia del balance de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) recibidas en la Gobernación de Caldas durante el primer trimestre de 2026.

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:

P

PETICIÓN

Acción de pedir, solicitar o demandar a alguien que haga algo.

Q

QUEJA

Expresión de insatisfacción por la conducta de quien ejerce funciones públicas.

R

RECLAMO

Insatisfacción por incumplimiento o irregularidad en los servicios y trámites de la entidad.

S

SUGERENCIA

Es la proposición o insinuación de una idea frente a un servicio, trámite, gestión para mejorarlo.

D

DENUNCIA

Reporte de conductas irregulares para su investigación y sanción

F

FELICITACIÓN

Manifestación de satisfacción, agradecimiento o reconocimiento sobre la gestión, servicios o atención recibida



**GOBIERNO
ABIERTO**

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

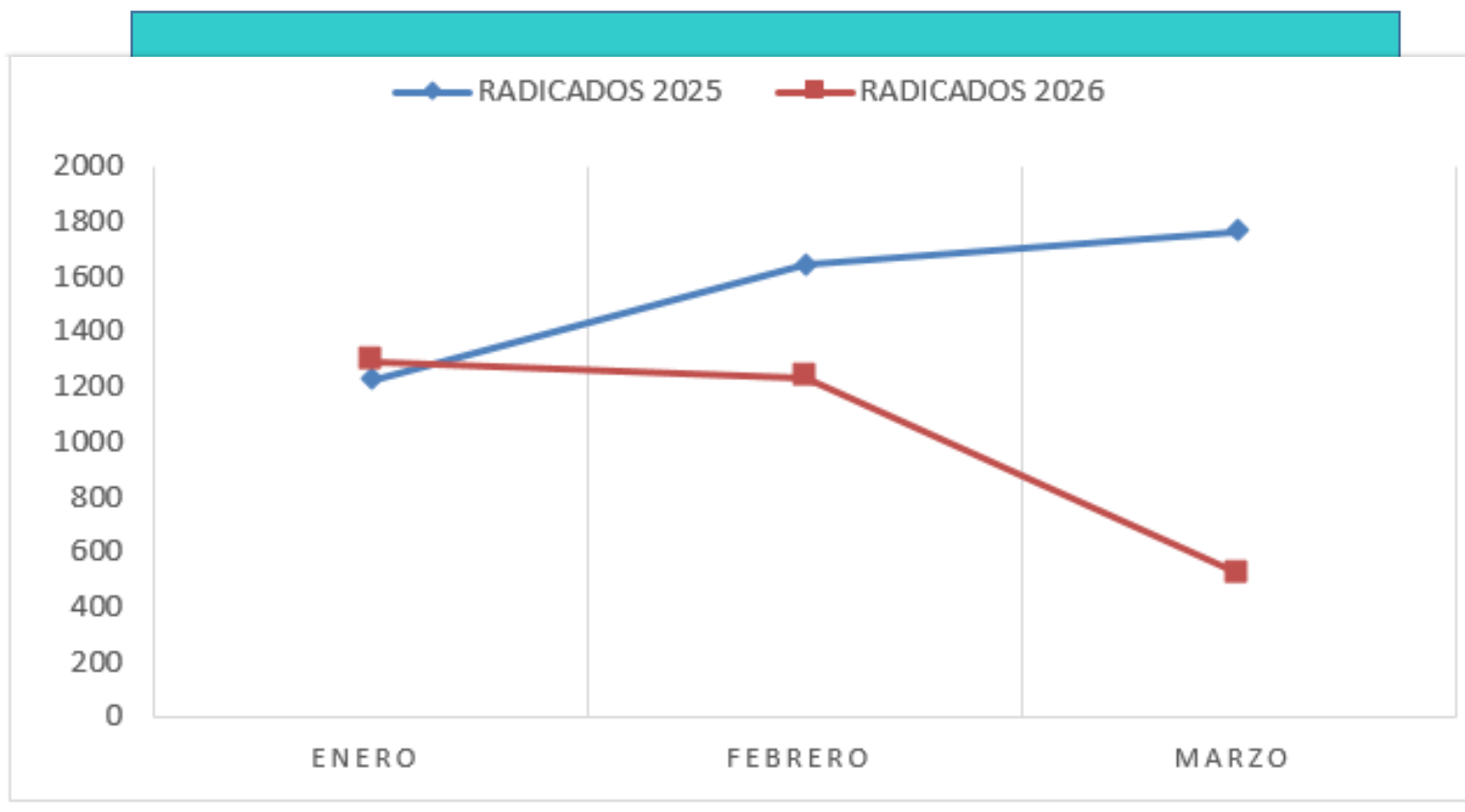
El servicio de atención al ciudadano o ventanilla única de la Gobernación de Caldas es uno de los componentes de la ventanilla hacia afuera incluida en el modelo de gestión pública eficiente, implementado en el departamento por medio de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano (decreto 0189 de 2019). De Igual manera este modelo se ha integrado al modelo MIPG, en la dimensión de valores para los resultados, Política de Servicio al Ciudadano.

El equipo de trabajo lidera la Política de Servicio al Ciudadano, una de las 19 políticas incluidas en el modelo MIPG, el cual forma parte de la Oficina de Gobierno Abierto, oficina adscrita a la Secretaría Privada. El objetivo de la oficina de servicio al ciudadano es la atención, recepción, radicación y distribución de los documentos entregados por la ciudadanía, a través de la ventanilla única.

Los documentos radicados en el periodo de análisis se clasifican en comunicaciones oficiales (COF) (correspondencia en general) que corresponden al 11,35% y las peticiones (PQRSDF) al 88,64% lo que evidencia una participación equilibrada entre ambas categorías.

SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

CANTIDAD DE RADICADOS



El gráfico demuestra un comportamiento diferenciado referente a la cantidad de radicados recibidos en el primer trimestre, periodo comprendido entre enero y marzo de los años 2025 y 2026.

En el 2025 se demuestra una tendencia creciente, un incremento progresivo en la radicación de correspondencia, en contraste con el 2026 que presenta una tendencia descendente, si bien enero refleja una cifra similar al año precedente a partir del mes de febrero se reduce la cantidad de solicitudes, resultados asociados a modificaciones en la dinámica institucional, una menor demanda o ajustes en los procesos de gestión documental.

Primer trimestre del año 2025

Tipo Documento	Cantidad Casos
Com. Oficial	285
PQRSDF	4348

Primer trimestre del año 2026

Tipo Documento	Cantidad Casos
Com. Oficial	345
PQRSDF	2694

COMUNICACIONES OFICIALES

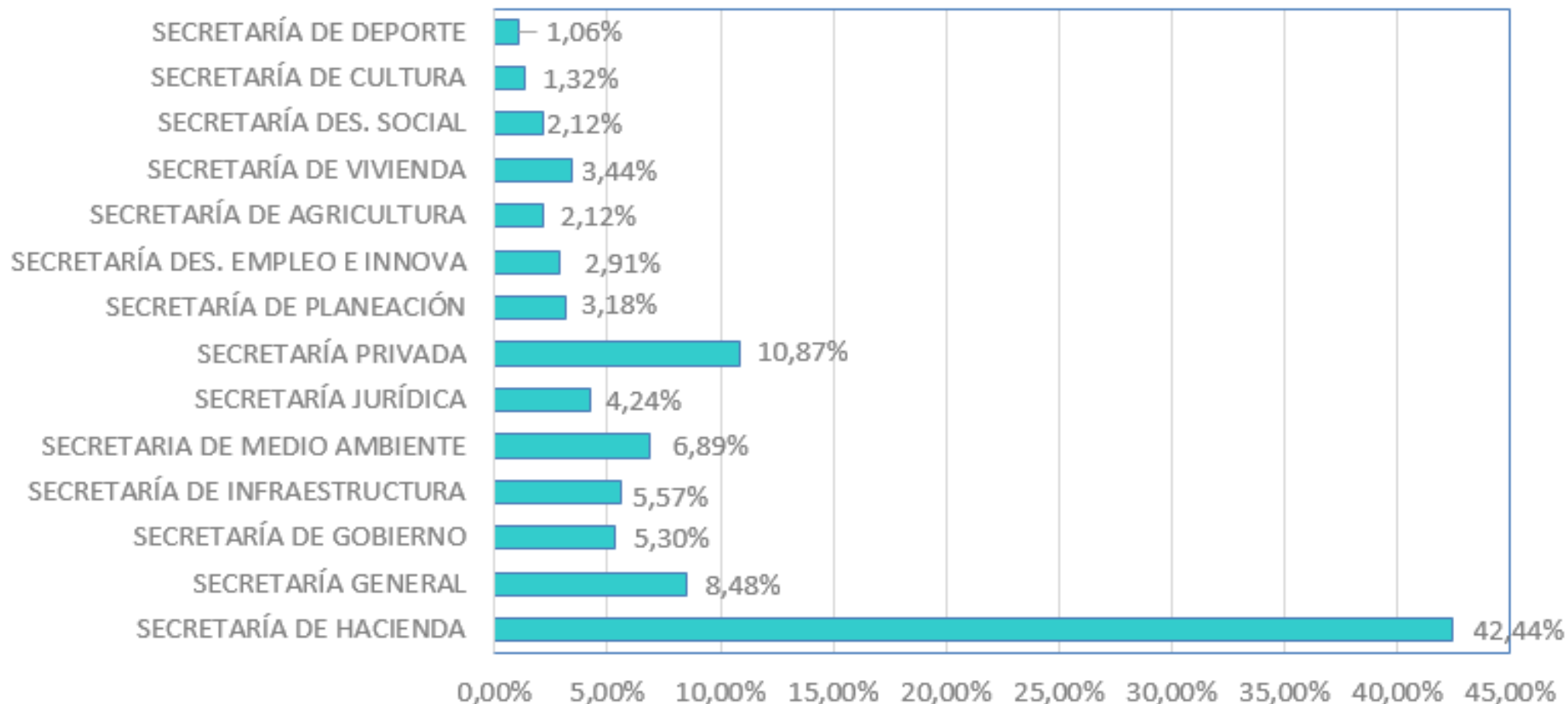
Las Comunicaciones Oficiales (COF) son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. La diferencia con el concepto de correspondencia es que son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario y NO generan trámites para las instituciones.

De acuerdo con lo anterior las comunicaciones oficiales, son aquellas que se reciben en la ventanilla única o se producen al interior de la entidad en desarrollo de las funciones asignadas a cada oficina. Las Comunicaciones Oficiales radicadas en el periodo de análisis son 345.

COMUNICACIONES OFICIALES DESAGREGADAS POR SECRETARÍAS

Secretaria	Cantidad Casos	% del Total
SECRETARÍA DE HACIENDA	160	42,44%
SECRETARÍA GENERAL	32	8,48%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	20	5,30%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	21	5,57%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	26	6,89%
SECRETARÍA JURÍDICA	16	4,24%
SECRETARÍA PRIVADA	41	10,87%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	12	3,18%
SECRETARÍA DES. EMPLEO E INNOVA	11	2,91%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	8	2,12%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	13	3,44%
SECRETARÍA DES. SOCIAL	8	2,12%
SECRETARÍA DE CULTURA	5	1,32%
SECRETARÍA DE DEPORTE	4	1,06%

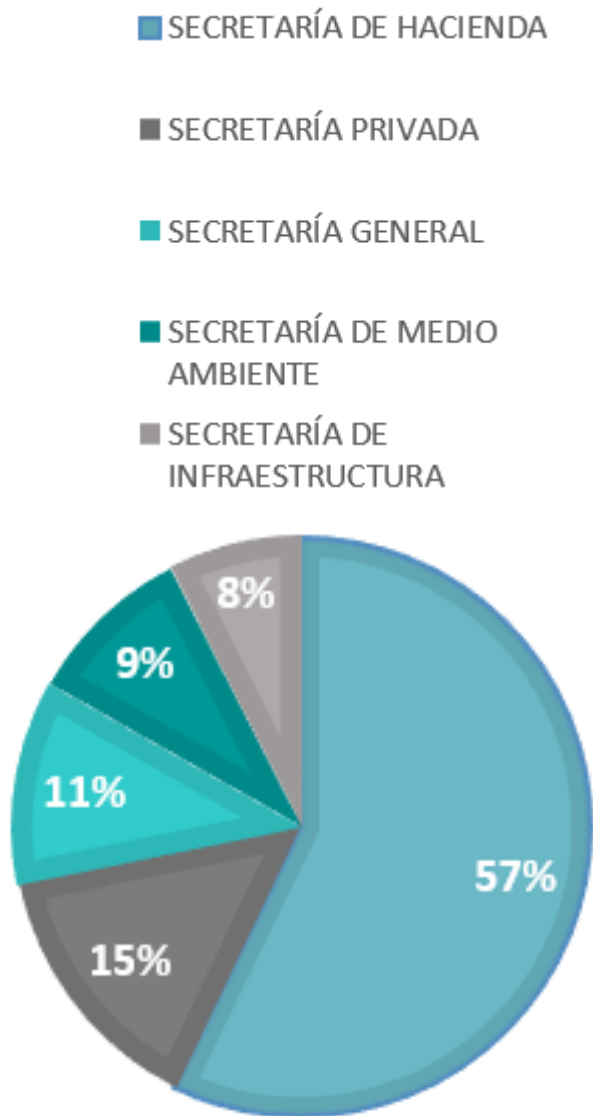
COMUNICACIONES OFICIALES DESAGREGADAS POR SECRETARÍAS



SECRETARÍAS CON MAYOR NÚMERO DE COMUNICADOS OFICIALES

El 74,25% de las comunicaciones oficiales radicadas están distribuidas en 5 secretarías que se muestran en la siguiente tabla.

Secretaria	Cantidad Casos	% del Total
SECRETARÍA DE HACIENDA	160	57,14%
SECRETARÍA PRIVADA	41	14,64%
SECRETARÍA GENERAL	32	11,42%
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	26	9,28%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	21	7,5%



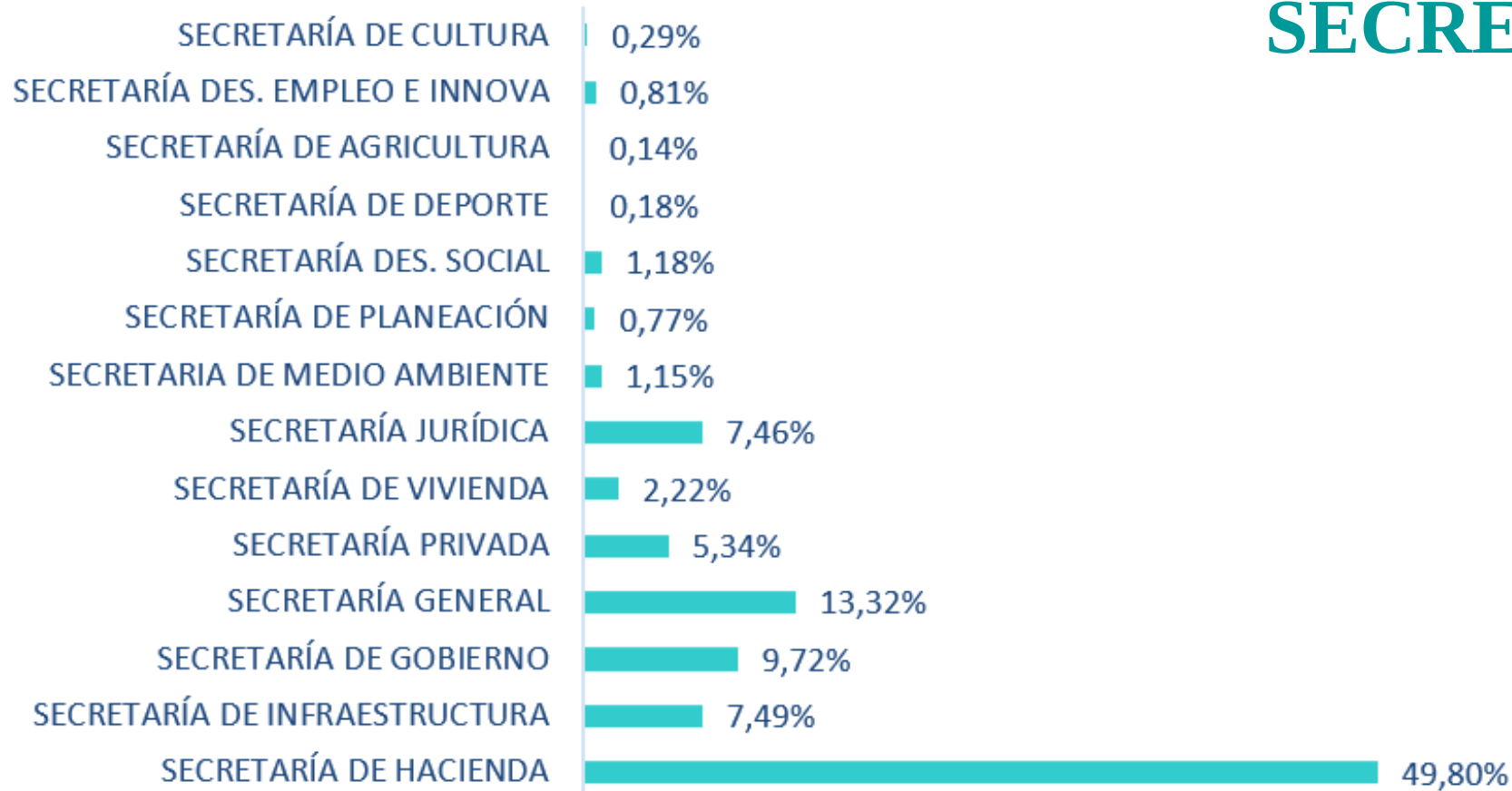
PQRSDF -DERECHOS DE PETICIÓN-

En el periodo bajo análisis de este informe se radicaron un total de **2.694** derechos de petición peticiones (PQRSDF), esto representa el 88,64% de total de documentos radicados en el periodo. El promedio mensual de lo corrido del primer trimestre del año 2026 es de 898 PQRSDF.

Secretaria	Cantidad Casos	% del Total
SECRETARÍA DE HACIENDA	1.343	49,8%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	202	7,49%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	262	9,72%
SECRETARÍA GENERAL	359	13,32%
SECRETARÍA PRIVADA	144	5,34%
SECRETARÍA DE VIVIENDA	60	2,22%
SECRETARÍA JURÍDICA	201	7,46%
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	31	1,15%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	21	0,77%
SECRETARÍA DES. SOCIAL	32	1,18%
SECRETARÍA DE DEPORTE	5	0,18%
SECRETARÍA DE AGRICULTURA	4	0,14%
SECRETARÍA DES. EMPLEO E INNOVA	22	0,81%
SECRETARÍA DE CULTURA	8	0,29%

Este, definido como el conjunto de mecanismos institucionales diseñados para interactuar con la ciudadanía, un sistema integral encargado de la administración de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, y Felicitaciones por medio del cual se fortalece la calidad del servicio y el cumplimiento normativo al brindar respuestas oportunas.

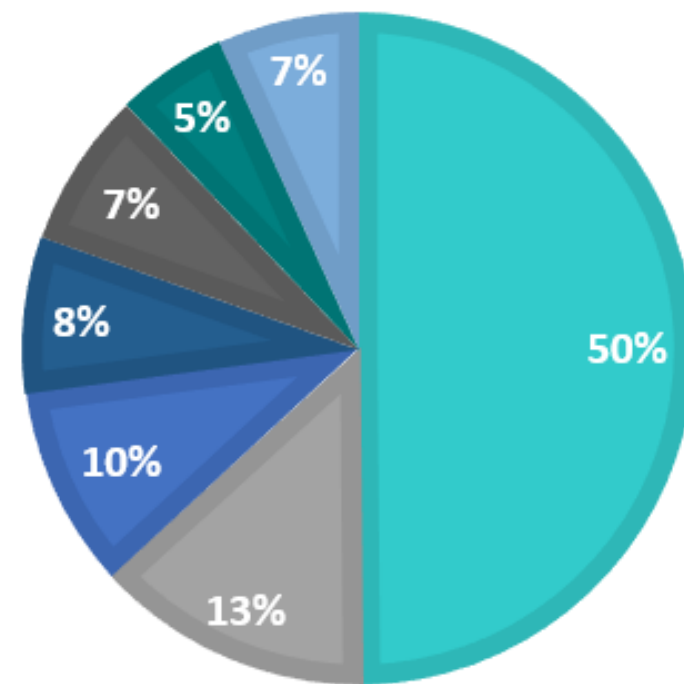
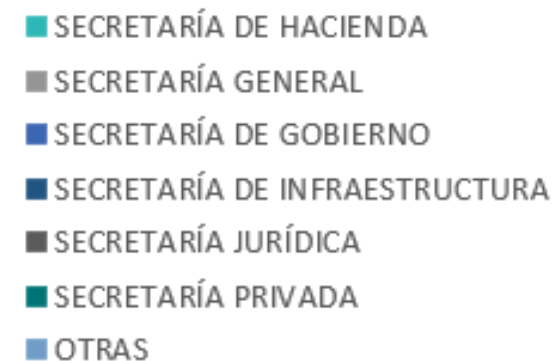
PQRSDF –DERECHOS DE PETICIÓN– DESAGREGADOS POR SECRETARÍAS



SECRETARÍAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRSDF

Durante el periodo evaluado, la gestión de PQRSDF muestra una alta concentración operativa: seis secretarías principales acumulan el 93,21% de las solicitudes, dejando un margen del 6,79% distribuido entre las demás áreas (Otras).

Secretaria	Cantidad Casos	% del Total
SECRETARÍA DE HACIENDA	1.343	49,85%
SECRETARÍA GENERAL	359	13,32%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	262	9,72%
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	202	7,49%
SECRETARÍA JURÍDICA	201	7,46%
SECRETARÍA PRIVADA	144	5,34%
OTRAS	183	6,79%



TIEMPOS DE RESPUESTA A SOLICITUDES

Derechos de Petición	Promedio de días para Resolver
Denuncia	15
Felicitaciones	30
Petición de Congresistas o Diputados	5
Petición de Consulta	30
Petición de Copias/Documentos	10
Petición de Información	10
Petición de interés general y/o particular	15
Petición de Organismos de Control	5
Petición entre autoridades	10
Queja	15
Reclamos	15