



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 2026**

Mayo 2026



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	4
4. MARCO NORMATIVO	4
5. METODOLOGÍA UTILIZADA	5
6. RESULTADOS	5
7. CONCLUSION	8
8. RECOMENDACIONES	9



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**

1. PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de sus funciones de evaluación, seguimiento y mejora continua, realizó el análisis trimestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y demás requerimientos ciudadanos gestionados por la entidad durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026.

El seguimiento a las PQRS constituye una herramienta fundamental para fortalecer la relación entre la ciudadanía y la administración pública, permitiendo identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio, verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta y evaluar la capacidad institucional para atender de manera oportuna y efectiva las necesidades de los usuarios.

De igual manera, el análisis de la información permite detectar riesgos administrativos, debilidades en los procesos internos y posibles situaciones recurrentes que pueden afectar la percepción ciudadana, contribuyendo así al fortalecimiento de la cultura del control, la transparencia y la mejora continua.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación a la gestión de las PQRS tramitadas durante el primer trimestre de 2026, verificando el comportamiento de los requerimientos recibidos, el cumplimiento de los tiempos de respuesta, la participación de las dependencias responsables y la efectividad de los mecanismos institucionales de atención al ciudadano, con el fin de generar recomendaciones preventivas y de mejora desde la Oficina de Control Interno.

3. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis de las PQRS y demás requerimientos radicados y gestionados entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia en su artículo 23 que reconoce el derecho fundamental de petición y la obligación de las autoridades de emitir respuestas prontas, claras y de fondo; además, el artículo 209 que establece los principios de la función administrativa (eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad), aplicables a la gestión de las PQRSD.
- Ley 1437 de 2011 en su artículo 5 que regula el procedimiento administrativo y los deberes de las autoridades en la atención y respuesta de las solicitudes ciudadanas.
- Ley 1755 de 2015 que desarrolla el derecho fundamental de petición, define la clasificación de las solicitudes y fija los términos legales para su respuesta.
- Ley 1474 de 2011 que fortalece los mecanismos de transparencia, control social y la gestión de denuncias presentadas por la ciudadanía.
- Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, establece la responsabilidad disciplinaria por la omisión, dilación o inadecuada gestión de las PQRSD.
- Decreto 019 de 2012 introduce medidas de simplificación de trámites y racionalización de procedimientos administrativos, incluyendo la atención al ciudadano.

- Decreto 1081 de 2015, que regula aspectos relacionados con las comunicaciones oficiales y la gestión administrativa en las entidades públicas.
- Decreto 1499 de 2017 – MIPG, Incorpora la gestión de PQRSD en el Componente de Servicio al Ciudadano y establece la obligación de medir, evaluar y mejorar continuamente este proceso.
- Decreto 648 de 2017 (modificatorio del Decreto 1083 de 2015), define las funciones del Jefe de Control Interno, incluyendo la verificación de la efectividad del servicio al ciudadano, la oportunidad en los trámites y la adecuada gestión de las PQRSD.
- Circular Externa 100-06 de la Función Pública, establece lineamientos de Control Interno y dispone el seguimiento y auditoría a los procesos de servicio al ciudadano, en especial al cumplimiento de los tiempos de respuesta de las PQRSD.

5. METODOLOGÍA UTILIZADA

Para la elaboración del presente informe se realizó revisión y análisis de la base consolidada de requerimientos radicados durante el primer trimestre de 2026.¹ Incluyéndose la verificación de las siguientes variables:

Número total de requerimientos recibidos, tipo de solicitud presentada, estado de atención, dependencia responsable, funcionarios asignados, fechas de radicación y vencimiento, cumplimiento de términos legales, comportamiento y recurrencia de solicitudes, riesgos asociados a la gestión.

6. RESULTADOS

Se evidencia que durante el periodo evaluado fueron gestionados cincuenta y ocho (58) requerimientos, de los cuales cuarenta y siete (47) corresponden a derechos de petición, diez (10) a requerimientos provenientes de entes de control y una (1) tutela. No se reportaron

¹ Informe presentado por el responsable de ventanilla única el 29 de abril de la presente anualidad.

situaciones asociados a quejas o reclamos formales dentro del periodo evaluado.



Balance de Gestión PQRSD: Primer Trimestre 2026

Informe detallado sobre la gestión de **58** requerimientos ciudadanos entre enero y marzo de 2026, evaluando el cumplimiento, oportunidad y eficiencia de los procesos internos de INFIMANIZALES.

Radiografía de las Solicitudes

58

Requerimientos Totales Recibidos.

Representan la totalidad de la interacción ciudadana gestionada.

Derechos de Petición

47 81% de todas las solicitudes institucionales. Predominio de los Derechos de Petición.

Entes de Control

10

Tutelas

1



Ausencia de Quejas o Reclamos.

No se evidenciaron registros de insatisfacción formal por servicios durante este periodo.

Desempeño Institucional y Desafíos

Áreas con Mayor Demanda Operativa



Oficina de Servicios Corporativos

Concentran el mayor volumen.



Dirección de Bienes

Fortalecimiento y Riesgos del Uso de Docunet



Fortalecimiento del Uso de Docunet: Es crítico mejorar el cargue y reporte de respuestas en la plataforma tecnológica.



Riesgos en la Trazabilidad: Deficiencias en el registro digital limitan la confiabilidad de los datos consolidados.

Matriz de Diagnóstico

Departamento	Volumen Absoluto	Peso Operativo (%)
Oficina de Servicios Corporativos	18	31% 
Dirección de Gestión de Bienes	13	22% 
Secretaría General	11	19% 
Dirección de Proyectos	11	19% 
Gerencia General	3	5% 
Inversiones y Servicios Financieros	2	3% 

Las anteriores gráficas consolidan el comportamiento general de las PQRSD gestionadas por la entidad durante el primer trimestre de 2026 permitiendo visualizar, de manera práctica, algunos aspectos relevantes identificados en el ejercicio de seguimiento realizado por Control Interno.

La ausencia de registros asociados a quejas o reclamos puede interpretarse como un indicador favorable frente a la percepción del servicio; sin embargo, desde el enfoque de control interno, también resulta importante verificar que todas las tipologías de solicitudes estén siendo correctamente clasificadas dentro de la plataforma institucional, evitando posibles inconsistencias en la caracterización de la información.

Se incorpora un aspecto relevante relacionado con el uso de la plataforma Docunet, identificándose oportunidades de mejora frente al cargue, actualización y cierre oportuno de las respuestas emitidas. Aunque en algunos casos las solicitudes fueron efectivamente atendidas por las dependencias responsables, las debilidades en el registro de las actuaciones afectan la trazabilidad de la gestión y limitan la confiabilidad de los reportes consolidados.

En este contexto, el principal riesgo identificado no se relaciona únicamente con la atención de las solicitudes, sino con la calidad y consistencia de la información registrada en la herramienta tecnológica,

² Fuente: Elaboración a partir de procesamiento de datos propios en Notebook, vigencia 2026.

aspecto que puede impactar la generación de indicadores, el seguimiento institucional y la verificación del cumplimiento de términos legales.



Finalmente, la información presentada permite identificar la necesidad de continuar fortaleciendo la cultura institucional frente al adecuado manejo de las PQRSD, promoviendo buenas prácticas de registro documental, control preventivo y seguimiento oportuno, como elementos fundamentales para mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia y la calidad del servicio al ciudadano.

7. CONCLUSIÓN

Con fundamento en la revisión efectuada al comportamiento de las PQRSD durante el primer trimestre de 2026, se observa que la entidad dispone de mecanismos para la recepción, gestión y seguimiento de los requerimientos ciudadanos y administrativos, permitiendo mantener una atención continua frente a las solicitudes radicadas en el periodo evaluado.

Durante el ejercicio de seguimiento se identificaron solicitudes reportadas en estado vencido; no obstante, al realizar la verificación correspondiente con los responsables del proceso, se pudo establecer que estas habían sido atendidas conforme a las disposiciones normativas aplicables. En este

sentido, la situación observada no estaría asociada directamente a la falta de gestión, sino a debilidades relacionadas con el registro y cierre de actuaciones dentro de la plataforma institucional Docunet. Evidenciándose una oportunidad de mejora frente al uso adecuado de la herramienta tecnológica destinada para la administración de las PQRSD.

8. RECOMENDACIONES

Con el propósito de fortalecer la gestión institucional de las PQRSD y mejorar los mecanismos de seguimiento y control, la Oficina de Control Interno considera pertinente formular las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecer las acciones de seguimiento periódico sobre las solicitudes próximas a vencer, implementando mecanismos preventivos que permitan alertar oportunamente a las dependencias responsables.
2. Reforzar los controles relacionados con el cargue, actualización y cierre de actuaciones dentro del sistema institucional, con el fin de garantizar que la información registrada refleje de manera real y verificable la gestión adelantada por cada dependencia.
3. Consolidar indicadores periódicos de seguimiento que permitan medir tiempos de respuesta, niveles de cumplimiento, comportamiento histórico y causas recurrentes de las solicitudes, facilitando así la toma de decisiones y el mejoramiento continuo del proceso.



**ALCALDÍA
DE MANIZALES**

4. Continuar promoviendo una cultura institucional orientada al autocontrol, la mejora continua y el servicio al ciudadano, reconociendo que una adecuada administración de las PQRSD contribuye no solo al cumplimiento normativo, sino también al fortalecimiento de la confianza institucional y la transparencia administrativa.

Elaboró;

Original firmado

Anyela Andrea Henao Londoño

Asesor de Control Interno

Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Manizales –
INFIMANIZALES