



Alcaldía de Manizales

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

ALCALDIA DE MANIZALES TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQR DEL AÑO 2021

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el TERCER TRIMESTRE del año 2021 (julio, agosto y septiembre) en la Alcaldía de Manizales, se tiene lo siguiente:

En cuanto a las PQR registradas en el sistema y a la oportunidad en la respuesta se muestra la información correspondiente a la cantidad de PQR recibidas, cantidad de PQR con respuesta dentro de términos y PQR vencidas.

JULIO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN EL MES DE JULIO
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0
EDUCACION	6	5	1
GOBIERNO	51	44	7
HACIENDA	25	15	10
MEDIO AMBIENTE	22	18	4
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	4	4	0
MOVILIDAD	13	11	2
OBRAS PUBLICAS	10	7	3
PLANEACION	6	6	0
SALUD PUBLICA	10	9	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	11	10	1
UGR	1	1	0
TOTALES	160	131	29

Durante el mes de julio se hizo traslado de la PQR 35765-2021 a la empresa Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

AGOSTO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN EL MES DE AGOSTO	NO TIENEN RESPUESTA Y ESTAN VENCIDAS
DEPORTE	2	2	0	0
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	0
EDUCACION	7	7	0	0
GOBIERNO	54	49	4	1
HACIENDA	27	22	5	0
JURIDICA	3	3	0	0
MEDIO AMBIENTE	32	30	1	1
MOVILIDAD	15	12	3	0
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	1	0	0
OBRAS PUBLICAS	11	6	5	0
PLANEACION	3	3	0	0
SALUD PUBLICA	3	1	1	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0	0
UGR	9	9	0	0
TOTALES	172	150	19	3

Durante el mes de agosto se hizo traslado de la PQR 42159-2021 a Corpocaldas

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN EL MES DE SEPTIEMBRE	NO TIENEN RESPUESTA Y ESTAN VENCIDAS
DEPORTE	3	3	0	0
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0	0
EDUCACION	9	9	0	0
GOBIERNO	52	50	1	1
HACIENDA	29	25	4	0
MEDIO AMBIENTE	33	29	4	0
MOVILIDAD	23	22	1	0
OBRAS PUBLICAS	17	11	6	0
PLANEACION	1	1	0	0
SALUD PUBLICA	14	9	2	3
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	5	0	
UGR	8	8	0	0
TOTALES	195	173	18	4

Durante el mes de septiembre no hubo traslado de PQR registradas a entidades externas.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

CONSOLIDADO

Con respecto al CONSOLIDADO en el TERCER trimestre del año 2021, se tiene en cuanto al número de solicitudes recibidas en cada dependencia:

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y ESTUVIERON VENCIDAS EN ALGUN MES	NO TIENEN RESPUESTA Y ESTAN VENCIDAS
GOBIERNO	157	143	12	2
MEDIO AMBIENTE	87	77	9	1
HACIENDA	81	62	19	0
MOVILIDAD	51	45	6	0
OBRAS PUBLICAS	38	24	14	0
SALUD PUBLICA	27	19	4	4
EDUCACION	22	21	1	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	19	18	1	0
UGR	18	18	0	0
PLANEACION	10	10	0	0
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	5	5	0	0
DEPORTE	5	5	0	0
DESARROLLO SOCIAL	3	3	0	0
JURIDICA	3	3	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	0
TOTALES	527	454	66	7

La Secretaría de Gobierno continúa en el primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de las Secretarías de Medio ambiente, Hacienda, Movilidad y Obras públicas.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

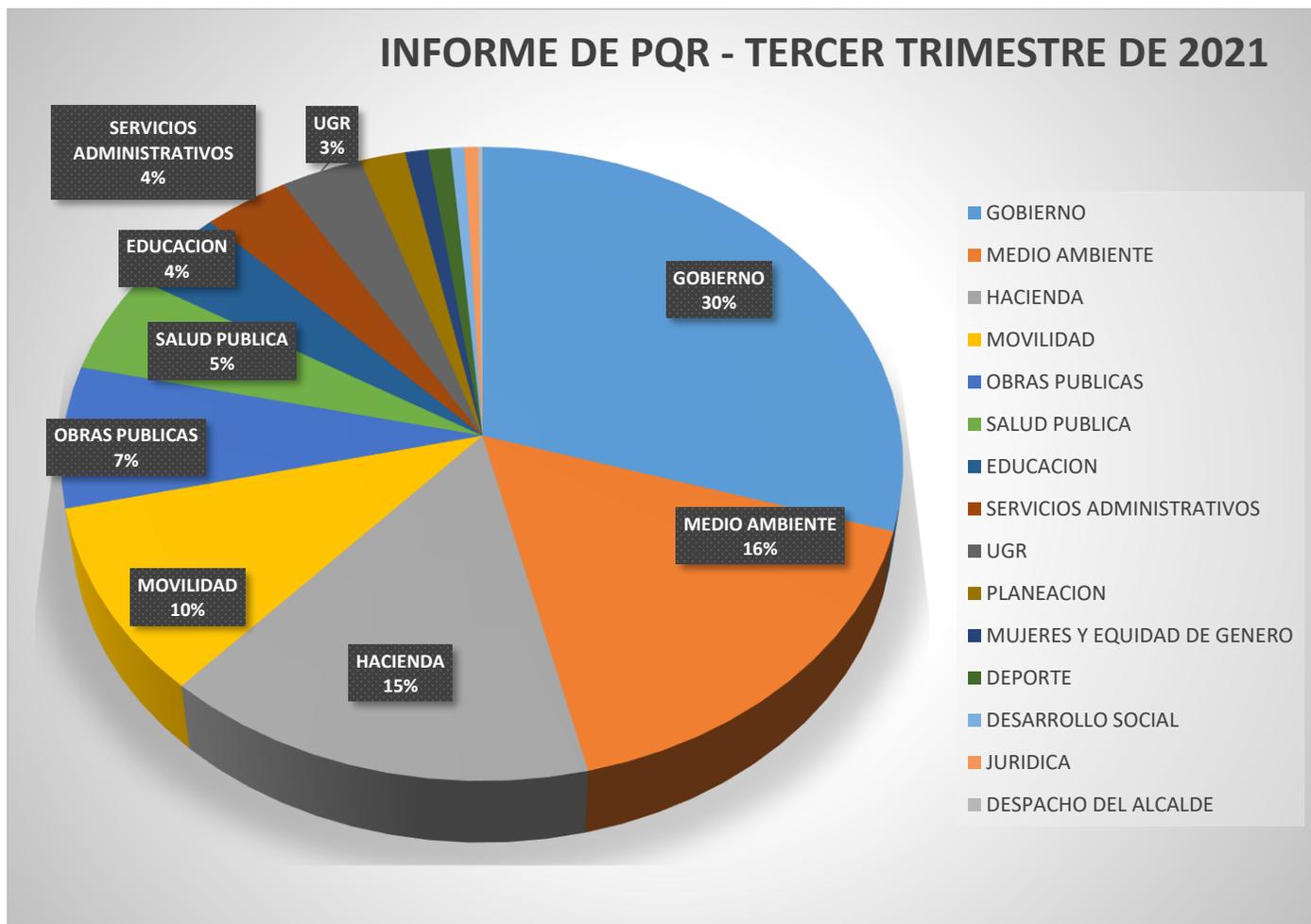
www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales



En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 86% dentro de términos, lo que representa una mejora del 11%, en la entrega de las respuestas con respecto al trimestre anterior.

Finalmente, y en lo que respecta a las razones por las cuales se registran más PQR, se tienen las siguientes temáticas en las Secretarías con mayor número de las mismas:

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

DEPENDENCIA	TEMAS DE PQR
GOBIERNO	Construcciones sin licencias o permisos – Construcciones que producen prejuicios entre vecinos
MEDIO AMBIENTE	Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes - Problemas con mascotas por razas peligrosas o malos tratos - ocupación del espacio público de vendedores informales – basura en las vías o terrenos contiguos a los barrios
HACIENDA	Solicitud de duplicados de facturas de los diferentes impuestos, cobros dobles de impuesto predial, pagos de los diferentes impuestos en línea, embargos
MOVILIDAD	Falta de controles en las vías públicas tanto para parquear como para movilizarse. Falta señalización
OBRAS PUBLICAS	Fracturas de vías y andenes

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500
Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE