



**ALCALDIA DE MANIZALES
CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE PQR DEL AÑO 2020**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el cuarto trimestre del año 2020 (octubre, noviembre y diciembre) 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 muestran la información correspondiente a la cantidad de PQR recibidas, cantidad de PQR con respuesta dentro de términos y PQR vencidas.

OCTUBRE

| DEPENDENCIA | RECIBIDAS | RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS | TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN EL MES DE OCTUBRE |
|---------------------------|------------------|-------------------------------------|---|
| DEPORTE | 3 | 2 | 1 |
| DESARROLLO SOCIAL | 5 | 5 | 0 |
| EDUCACIÓN | 9 | 7 | 2 |
| GOBIERNO | 56 | 50 | 6 |
| HACIENDA | 37 | 36 | 1 |
| JURIDICA | 1 | 1 | 0 |
| MEDIO AMBIENTE | 29 | 14 | 15 |
| OBRAS PUBLICAS | 11 | 6 | 5 |
| PLANEACION | 5 | 5 | 0 |
| SALUD PUBLICA | 11 | 7 | 4 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 10 | 9 | 1 |
| TRANSITO Y TRANSPORTE | 9 | 9 | 0 |
| TIC Y COMPETITIVIDAD | 1 | 1 | 0 |
| UGR | 2 | 1 | 1 |
| TOTALES | 189 | 153 | 36 |

Durante el mes de OCTUBRE se hizo traslado de la PQR 32567-2020 a EMAS



**SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

NOVIEMBRE

| DEPENDENCIA | RECIBIDAS | RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS | VENCIDAS EN EL MES DE NOVIEMBRE | EN CURSO |
|---------------------------|------------|------------------------------|---------------------------------|-----------|
| DESARROLLO SOCIAL | 1 | 1 | 0 | |
| EDUCACIÓN | 7 | 6 | 1 | |
| GOBIERNO | 49 | 42 | 7 | 1 |
| HACIENDA | 35 | 34 | 1 | 3 |
| JURIDICA | 1 | 1 | 0 | 1 |
| MEDIO AMBIENTE | 22 | 14 | 8 | |
| OBRAS PUBLICAS | 11 | 10 | 1 | 1 |
| PLANEACION | 7 | 7 | 0 | |
| SALUD PUBLICA | 9 | 6 | 3 | 1 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 7 | 7 | 0 | 1 |
| TRANSITO Y TRANSPORTE | 9 | 9 | 0 | 1 |
| UGR | 4 | 2 | 2 | 2 |
| TOTALES | 173 | 139 | 23 | 11 |

Durante el mes de noviembre se hizo traslado de la PQR 36541-2020 a Instituto de cultura y turismo, las PQR 38918-2020 y 39622-2020 a Servicios de Transito de Manizales y la PQR 40578-2020 a Secretaria de Transito y Movilidad de Cundinamarca.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

DICIEMBRE

| DEPENDENCIA | RECIBIDAS | RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS | EN CURSO |
|---------------------------|------------------|---|-----------------|
| DEPORTE | 2 | 2 | 0 |
| DESARROLLO SOCIAL | 8 | 3 | 5 |
| EDUCACIÓN | 3 | 3 | 0 |
| GOBIERNO | 51 | 28 | 23 |
| HACIENDA | 33 | 19 | 14 |
| JURIDICA | 1 | 1 | 0 |
| MEDIO AMBIENTE | 38 | 18 | 20 |
| OBRAS PUBLICAS | 16 | 5 | 11 |
| PLANEACION | 5 | 4 | 1 |
| SALUD PUBLICA | 7 | 4 | 3 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 9 | 5 | 4 |
| TRANSITO Y TRANSPORTE | 3 | 2 | 1 |
| UGR | 3 | 1 | 2 |
| TOTALES | 179 | 95 | 84 |

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

CONSOLIDADO

Con respecto al CONSOLIDADO en el cuarto trimestre del año 2020, se tiene en cuanto al número de solicitudes recibidas en cada dependencia:

| | RECIBIDAS | RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS | VENCIDAS | EN CURSO |
|---------------------------|------------|---------------------------------|-----------|-----------|
| GOBIERNO | 157 | 120 | 13 | 24 |
| HACIENDA | 108 | 89 | 2 | 17 |
| MEDIO AMBIENTE | 89 | 46 | 23 | 20 |
| OBRAS PUBLICAS | 39 | 21 | 6 | 12 |
| SALUD PUBLICA | 28 | 17 | 7 | 4 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 27 | 21 | 1 | 5 |
| TRANSITO Y TRANSPORTE | 22 | 20 | 0 | 2 |
| EDUCACION | 19 | 16 | 3 | 0 |
| PLANEACION | 17 | 16 | 0 | 1 |
| DESARROLLO SOCIAL | 14 | 9 | 0 | 5 |
| UGR | 11 | 4 | 3 | 4 |
| DEPORTE | 5 | 4 | 1 | 0 |
| JURIDICA | 4 | 3 | 0 | 1 |
| TIC Y COMPETITIVIDAD | 1 | 1 | 0 | 0 |
| TOTALES | 187 | 132 | 21 | 34 |

La Secretaría de Gobierno paso al primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de las Secretarías de hacienda, medio ambiente, Obras públicas, Servicios Administrativos Y tránsito y transporte.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 80% dentro de términos.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

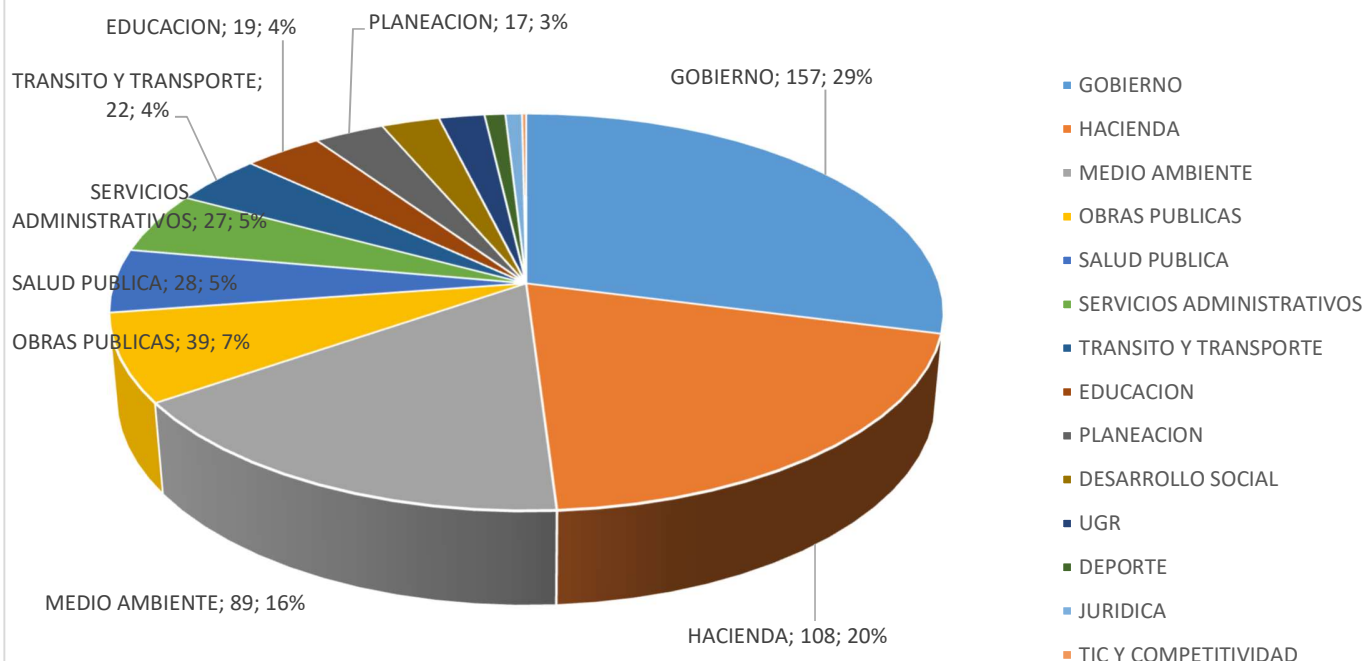
Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

INFORME DE PQR - CUARTO TRIMESTRE DE 2020



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:

| DEPENDENCIA | TEMAS DE PQR |
|-----------------------|--|
| GOBIERNO | Construcciones sin licencias o permisos – Construcciones que producen prejuicios entre vecinos |
| HACIENDA | Solicitud de duplicados de facturas de los diferentes impuestos , cobros dobles de impuesto predial, embargos |
| MEDIO AMBIENTE | Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes - Problemas con mascotas por razas peligrosas o malos tratos - ocupación del espacio |

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

| | |
|-----------------------|---|
| | público de vendedores informales – basura en las vías o terrenos contiguos a los barrios |
| OBRAS PUBLICAS | Fracturas de vías y andenes |
| SALUD PUBLICA | Mala prestación del servicio en algunas EPS e IPS – Problemas de higiene en establecimientos – problemas de higiene en criaderos de animales domésticos |

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co