



**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**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECIBIDAS</b>	<b>RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS</b>	<b>TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN EL MES DE OCTUBRE</b>
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
<b>TOTALES</b>	<b>189</b>	<b>153</b>	<b>36</b>

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
<b>TOTALES</b>	<b>173</b>	<b>139</b>	<b>23</b>	<b>11</b>

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](http://www.manizales.gov.co)**



**SECRETARÍA DE  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**DICIEMBRE**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECIBIDAS</b>	<b>RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS</b>	<b>EN CURSO</b>
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
<b>TOTALES</b>	<b>179</b>	<b>95</b>	<b>84</b>

**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](http://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
<b>GOBIERNO</b>	157	120	13	24
<b>HACIENDA</b>	108	89	2	17
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	89	46	23	20
<b>OBRAS PUBLICAS</b>	39	21	6	12
<b>SALUD PUBLICA</b>	28	17	7	4
<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>	27	21	1	5
<b>TRANSITO Y TRANSPORTE</b>	22	20	0	2
<b>EDUCACION</b>	19	16	3	0
<b>PLANEACION</b>	17	16	0	1
<b>DESARROLLO SOCIAL</b>	14	9	0	5
<b>UGR</b>	11	4	3	4
<b>DEPORTE</b>	5	4	1	0
<b>JURIDICA</b>	4	3	0	1
<b>TIC Y COMPETITIVIDAD</b>	1	1	0	0
<b>TOTALES</b>	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**

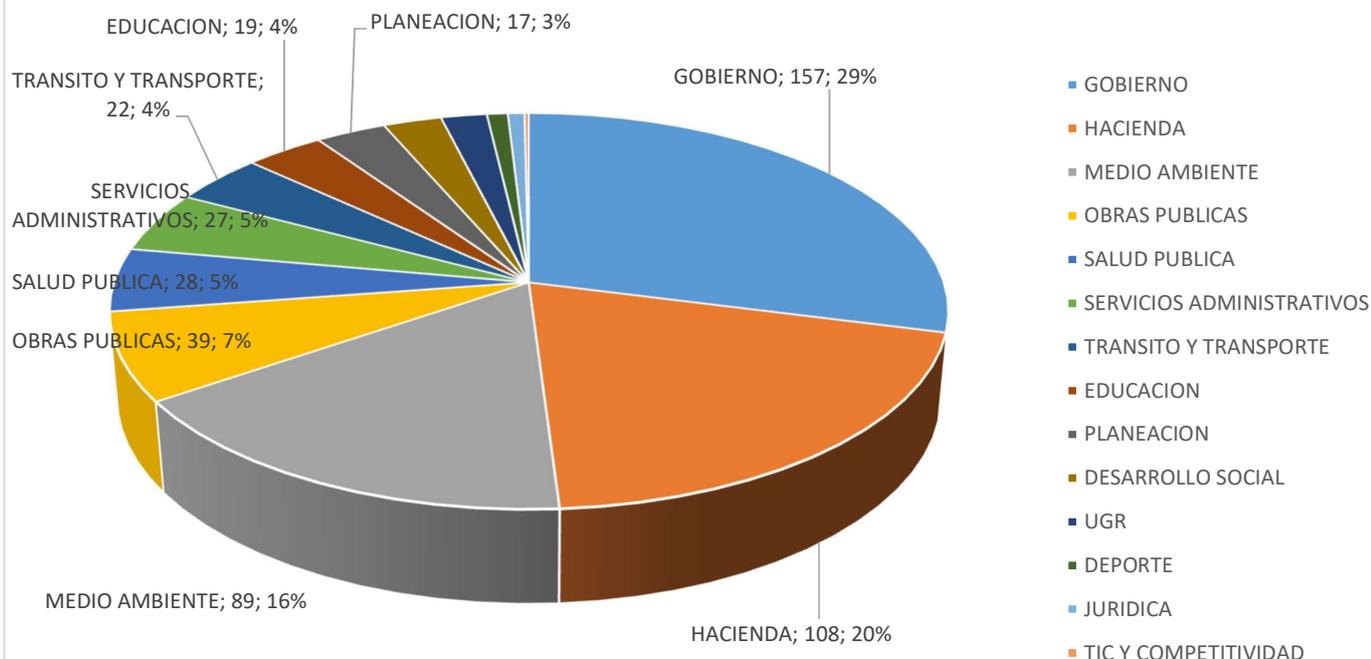
**Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988**

**[www.manizales.gov.co](http://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
<b>GOBIERNO</b>	Construcciones sin licencias o permisos – Construcciones que producen prejuicios entre vecinos
<b>HACIENDA</b>	Solicitud de duplicados de facturas de los diferentes impuestos , cobros dobles de impuesto predial, embargos
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	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
<b>OBRAS PUBLICAS</b>	Fracturas de vías y andenes
<b>SALUD PUBLICA</b>	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](http://www.manizales.gov.co)**