



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

INFORME TRIMESTRAL DE PQR

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2020 (enero, febrero y marzo) 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 las tablas correspondientes a la cantidad de PQR recibidas, cantidad de PQR con respuesta dentro de términos y PQR vencidas.

ENERO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0
EDUCACIÓN	1	0	1
GOBIERNO	39	26	13
MEDIO AMBIENTE	57	30	27
OBRAS PUBLICAS	21	20	1
SALUD PUBLICA	21	7	14
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	16	14	2
UGR	5	4	1
TOTALES	164	105	59

FEBRERO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0
EDUCACIÓN	2	2	0
GOBIERNO	41	25	16
MEDIO AMBIENTE	56	30	26
MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO	2	2	0
OBRAS PUBLICAS	11	8	3
PLANEACION	1	1	0

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**

SALUD PUBLICA	18	13	5
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	18	16	2
UGR	6	0	6
TOTALES	158	100	58

MARZO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DEPORTE	1	0	1
EDUCACIÓN	2	2	0
GOBIERNO	34	22	12
MEDIO AMBIENTE	34	28	6
OBRAS PUBLICAS	11	6	5
SALUD PUBLICA	7	6	1
TRANSITO Y TRANSPORTE	5	5	0
UGR	5	4	1
TOTALES	99	73	26

CONSOLIDADO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DEPORTE	2	1	1
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0
EDUCACIÓN	5	4	1
GOBIERNO	114	73	41
MEDIO AMBIENTE	147	88	59
MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO	2	2	0
OBRAS PUBLICAS	43	34	9
PLANEACION	1	1	0
SALUD PUBLICA	46	26	20
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	4	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	39	35	4
UGR	16	8	8
TOTALES	421	278	143

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

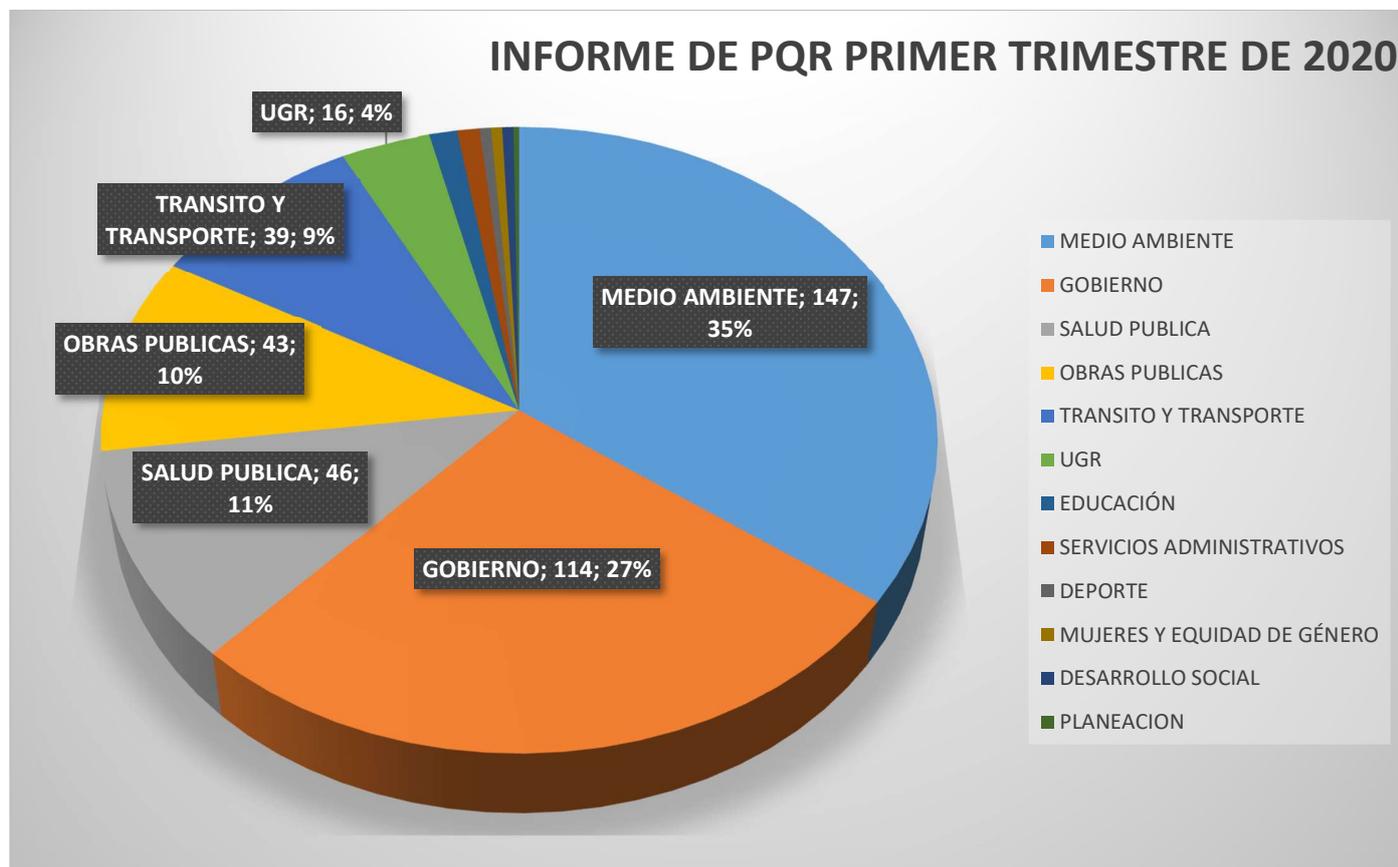
Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Con respecto al CONSOLIDADO en el primer trimestre del año 2020, se tiene en cuanto al porcentaje de recibidos para cada dependencia:



La Secretaría de Medio Ambiente paso al primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de las Secretarías de Gobierno, Salud pública, Obras públicas y Tránsito y Transporte.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 66% dentro de términos.



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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
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
GOBIERNO	Construcciones sin licencias o permisos – Construcciones que producen prejuicios entre vecinos
SALUD PUBLICA	Mala prestación del servicio en algunas EPS e IPS – Problemas de higiene en establecimientos – problemas de higiene en criaderos de animales domésticos
OBRAS PUBLICAS	Fracturas de vías y andenes
TRANSITO Y TRANSPORTE	Solicitud de señalización de vías – Quejas de los agentes de tránsito – vehículos mal estacionados
UGR	Predios en riesgo

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