



**ALCALDIA DE MANIZALES
PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE PQR DEL AÑO 2021**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el PRIMER TRIMESTRE del año 2021 (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 la información correspondiente a la cantidad de PQR recibidas, cantidad de PQR con respuesta dentro de términos y PQR vencidas.

ENERO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN ENERO
DEPORTE	2	2	0
DESARROLLO SOCIAL	4	4	0
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0
EDUCACIÓN	7	6	1
GOBIERNO	50	46	4
HACIENDA	29	23	6
JURIDICA	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	34	13	21
MOVILIDAD	16	16	0
OBRAS PUBLICAS	15	15	0
PLANEACION	9	9	0
SALUD PUBLICA	9	5	4
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	5	0
UGR	8	6	2
TOTALES	190	152	38

Durante el mes de ENERO se hizo traslado de la PQR 3987-2021 al CAI del barrio el Campin y de la PQR 3743-2021 a la CHEC-EPM.



**SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

FEBRERO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN FEBRERO
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	4	4	0
EDUCACIÓN	11	11	0
GOBIERNO	55	55	0
HACIENDA	29	23	6
JURIDICA	2	2	0
MEDIO AMBIENTE	18	15	3
MOVILIDAD	12	12	0
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	1	0
OBRAS PUBLICAS	10	9	1
PLANEACION	8	8	0
SALUD PUBLICA	3	3	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	4	0
UGR	1	1	0
TOTALES	159	149	10

Durante el mes de febrero se hizo traslado de las PQR 6025-2021 y 6297-2021 a Corpocaldas

MARZO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	EN CURSO
DEPORTE	1	1	0
EDUCACIÓN	3	1	2
GOBIERNO	66	34	32
HACIENDA	49	8	41
JURIDICA	2	2	0
MEDIO AMBIENTE	11	0	11
MOVILIDAD	12	6	6
OBRAS PUBLICAS	18	4	14
PLANEACION	9	9	0
SALUD PUBLICA	11	5	6

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

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0
UGR	5	3	2
TOTALES	190	76	114

Durante el mes de marzo no se han realizado traslados de las PQR que se han resuelto a la fecha de generación del informe siendo esta abril 13 de 2021.

CONSOLIDADO

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

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS	EN CURSO
GOBIERNO	171	135	4	32
HACIENDA	107	54	12	41
MEDIO AMBIENTE	63	28	24	11
OBRAS PUBLICAS	43	28	1	14
MOVILIDAD	40	34	0	6
PLANEACION	26	26	0	6
SALUD PUBLICA	23	13	4	0
EDUCACIÓN	21	18	1	2
UGR	14	10	2	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	12	12	0	2
DESARROLLO SOCIAL	8	8	0	0
JURIDICA	5	5	0	0
DEPORTE	4	4	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	0
TOTALES	538	376	48	114

La Secretaría de Gobierno sigue en el primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de las Secretarías de hacienda, medio ambiente, Obras públicas, Movilidad, Planeación y salud pública.

ALCALDÍA DE MANIZALES

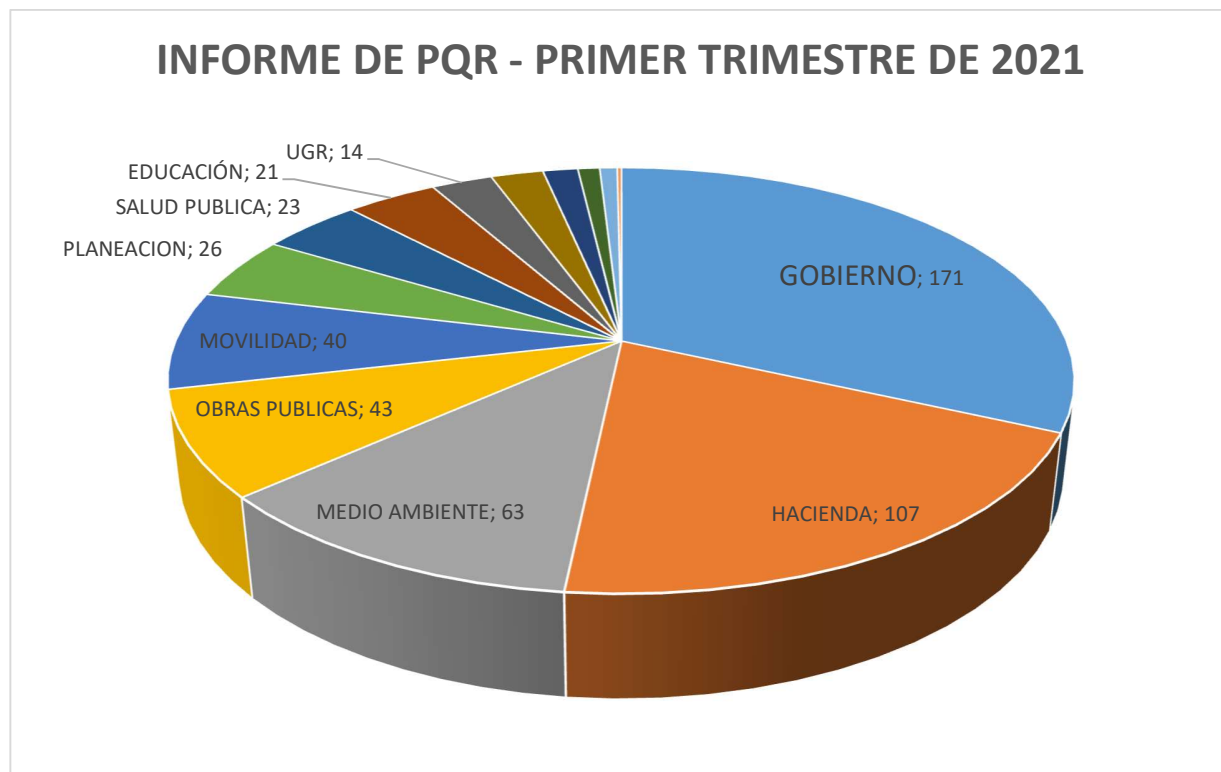
Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

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

www.manizales.gov.co



En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un **91%** dentro de términos. **Lo que refleja una mejora en la oportunidad del 11% con respecto al último trimestre del año 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:

DEPENDENCIA	TEMAS DE PQR
GOBIERNO	Construcciones sin licencias o permisos – Construcciones que producen prejuicios entre vecinos



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

HACIENDA	Solicitud de duplicados de facturas de los diferentes impuestos , inquietudes y reclamaciones acerca de saldos anteriores, paz y salvos de pago de impuestos, inconvenientes al tratar de diligenciar el formulario de impuesto de industria y comercio , inconvenientes para pagar en línea el impuesto predial
MEDIO AMBIENTE	Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes - Problemas con mascotas por razas peligrosas o malos tratos – problemas con ocupación del espacio público de vendedores informales
OBRAS PUBLICAS	Fracturas de vías y andenes
MOVILIDAD	Mayores Controles en las vías para no estacionar indebidamente, demarcaciones

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