



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

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el SEGUNDO TRIMESTRE del año 2021 (abril, mayo y junio) 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.

**ABRIL**

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN EL MES DE ABRIL
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0
DESPACHO DEL ALCALDE	2	2	0
EDUCACIÓN	2	2	0
GOBIERNO	58	50	8
HACIENDA	46	31	15
JURIDICA	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	15	13	2
MOVILIDAD	8	8	0
OBRAS PUBLICAS	12	11	1
PLANEACION	8	8	0
SALUD PUBLICA	5	3	2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	7	0
UGR	2	2	0
<b>TOTALES</b>	<b>169</b>	<b>141</b>	<b>28</b>

Durante el mes de ABRIL se hizo traslado de la PQR 19202-2021 a Aguas de Manizales, la PQR 15540-2021 al CAI de barrio Fátima y de la PQR 16785-2021 a Invama.


**SECRETARÍA DE  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**
**MAYO**

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN EL MES DE MAYO
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0
EDUCACIÓN	2	1	1
GOBIERNO	32	28	4
HACIENDA	45	24	21
JURIDICA	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	13	12	1
MOVILIDAD	5	4	1
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	1	0
OBRAS PUBLICAS	8	7	1
PLANEACION	2	2	0
SALUD PUBLICA	4	4	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0
UGR	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>119</b>	<b>90</b>	<b>29</b>

Durante el mes de MAYO se hizo traslado de las PQR 25393-2021 al Departamento Administrativo de Transito de Cartagena y la PQR 25963-2021 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 018000 968988**
**[www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)**



**SECRETARÍA DE  
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**JUNIO**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>RECIBIDAS</b>	<b>RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS</b>	<b>EN CURSO</b>
DEPORTE	2	2	0
DESARROLLO SOCIAL	4	4	0
DIVULGACION Y PRENSA	2	2	0
EDUCACIÓN	5	4	1
GOBIERNO	54	38	16
HACIENDA	36	12	24
JURIDICA	0	0	0
MEDIO AMBIENTE	38	31	7
MOVILIDAD	13	8	5
OBRAS PUBLICAS	19	14	5
PLANEACION	4	4	0
SALUD PUBLICA	3	3	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	1	4
UGR	3	3	0
<b>TOTALES</b>	<b>188</b>	<b>126</b>	<b>62</b>

Durante el mes de JUNIO no hubo traslado de PQR 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 018000 968988**

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



## CONSOLIDADO

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

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	EN CURSO
GOBIERNO	144	116	12	16
HACIENDA	127	67	36	24
MEDIO AMBIENTE	66	56	3	7
OBRAS PUBLICAS	39	32	2	5
MOVILIDAD	26	20	1	5
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15	11	0	4
PLANEACION	14	14	0	0
SALUD PUBLICA	12	10	2	0
EDUCACIÓN	9	7	1	1
DESARROLLO SOCIAL	8	8	0	0
UGR	5	5	0	0
DEPORTE	4	4	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	2	2	0	0
DIVULGACION Y PRENSA	2	2	0	0
JURIDICA	2	2	0	0
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	2	2	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>477</b>	<b>358</b>	<b>57</b>	<b>62</b>

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

ALCALDÍA DE MANIZALES

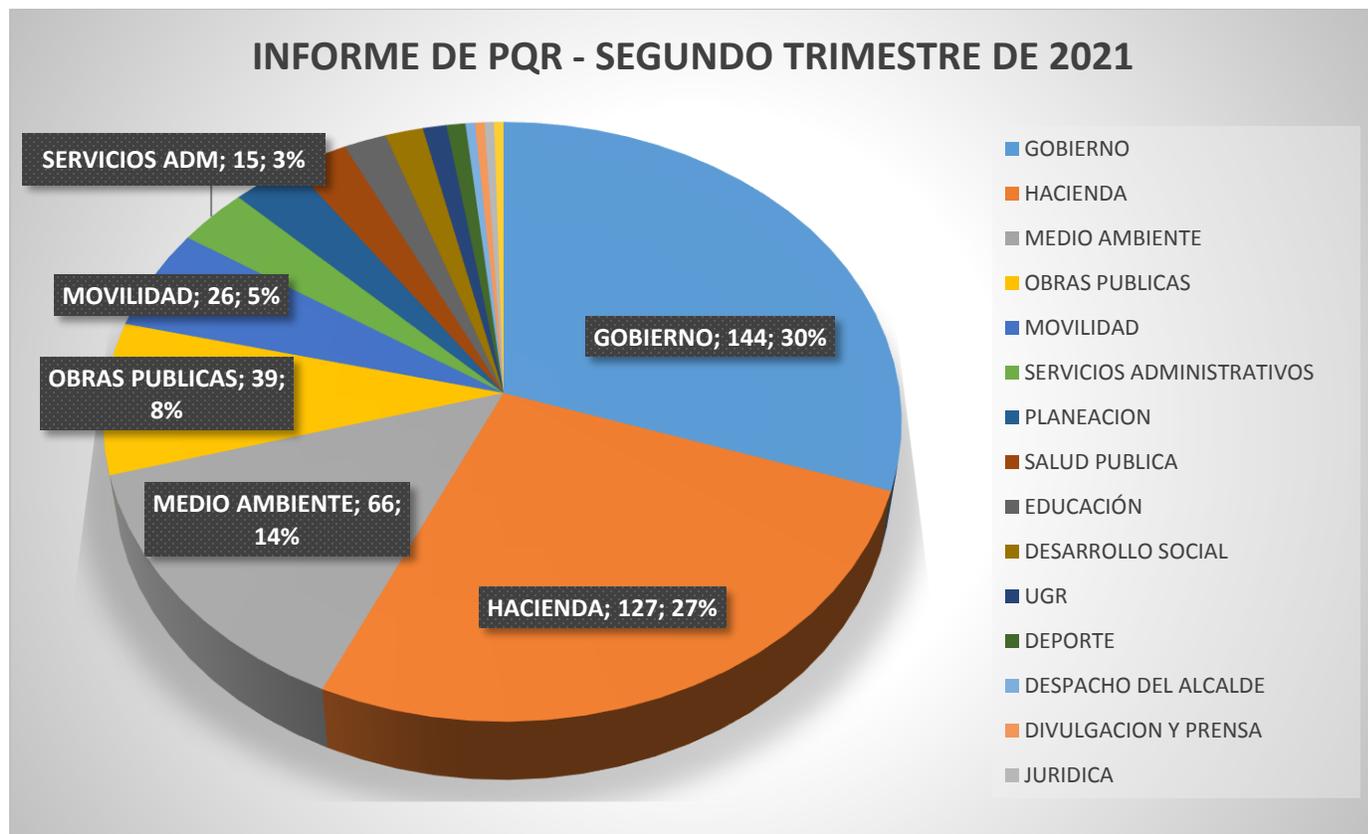
Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

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

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



En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 75% dentro de términos.



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:



## SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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, pagos de los diferentes impuestos en línea, embargos
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
OBRAS PUBLICAS	Fracturas de vías y andenes
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Remisión de PQR a entidades externas. Sistemas de pago de impuestos en línea y de tramites en línea

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)