ALCALDIA DE MANIZALES
TERCER INFORME TRIMESTRAL DE PQR DEL AÑO 2020

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el segundo trimestre del año 2020 (julio, agosto y septiembre) 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.

JULIO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y VENCIDAS EN EL MES DE JULIO
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	8	8	0
EDUCACIÓN	10	8	2
GOBIERNO	57	55	2
HACIENDA	64	63	1
JURIDICA	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	24	16	8
OBRAS PUBLICAS	10	8	2
PLANEACION	9	9	0
SALUD PUBLICA	9	8	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	4	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	14	14	0
UGR	2	1	1
TOTALES	213	196	17

Durante el mes de Julio se hizo traslado de la PQR 19642-2020 a Invias.

ALCALDÍA DE MANIZALES

SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

AGOSTO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS EN EL MES DE AGOSTO
DEPORTE	3	3	0
DESARROLLO SOCIAL	4	4	0
EDUCACIÓN	8	8	0
GOBIERNO	61	50	11
HACIENDA	52	51	1
JURIDICA	5	5	0
MEDIO AMBIENTE	13	12	1
OBRAS PUBLICAS	6	6	0
PLANEACION	13	13	0
SALUD PUBLICA	13	12	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	6	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	5	5	0
UGR	3	3	0
TOTALES	192	178	14

Durante el mes de agosto se hizo traslado de la PQR 24191-2020 a Infotic.

ALCALDÍA DE MANIZALES

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	EN CURSO
DEPORTE	3	2	1
DESARROLLO RURAL	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	2	1	1
EDUCACIÓN	7	3	4
GOBIERNO	60	32	28
HACIENDA	41	27	14
MEDIO AMBIENTE	32	13	19
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1		1
OBRAS PUBLICAS	13	4	9
PLANEACION	9	7	2
SALUD PUBLICA	8	4	4
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20	3	17
TRANSITO Y TRANSPORTE	14	8	6
UGR	7	3	4
TOTALES	218	108	110

Durante el mes de septiembre se hizo traslado de la PQR 28196-2020 al Instituto de valorización de Manizales.

ALCALDÍA DE MANIZALES

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

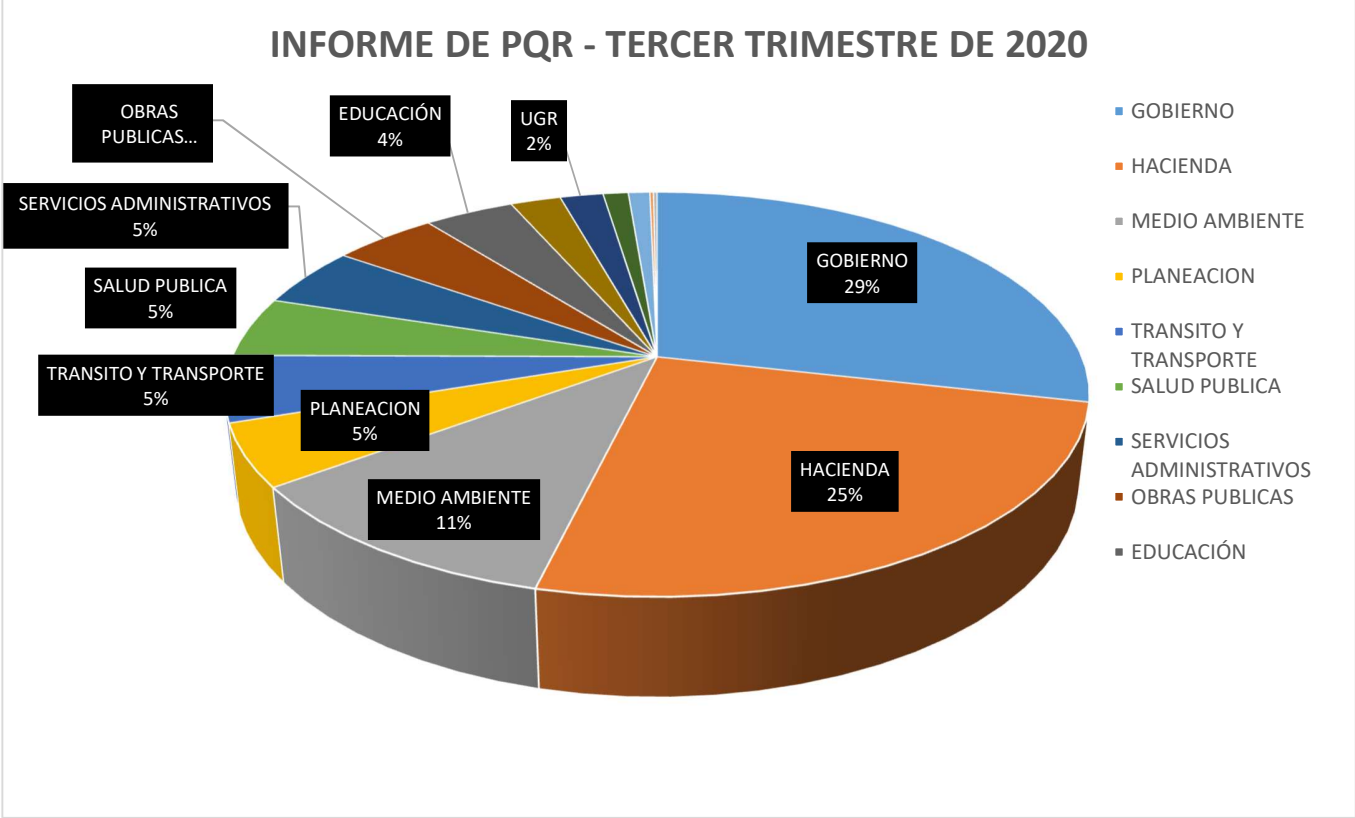
CONSOLIDADO

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

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA Y ESTUVIERON VENCIDAS EN TERCER TRIMESTRE	EN CURSO
GOBIERNO	178	137	13	28
HACIENDA	157	141	2	14
MEDIO AMBIENTE	69	41	9	19
TRANSITO Y TRANSPORTE	33	27	0	6
PLANEACION	31	29	0	2
SALUD PUBLICA	30	24	2	4
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	30	13	0	17
OBRAS PUBLICAS	29	18	2	9
EDUCACIÓN	25	19	2	4
DESARROLLO SOCIAL	14	13	0	1
UGR	12	7	1	4
DEPORTE	7	6	0	1
JURIDICA	6	6	0	0
DESARROLLO RURAL	1	1	0	0
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	0	0	1
TOTALES	623	482	31	110

La Secretaría de Gobierno paso al primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de las Secretarías de hacienda, medio ambiente, Tránsito y Transporte, planeación, Salud pública y Obras públicas. Servicios Administrativos tiene en curso 30 solicitudes, porque es el encargado de gestionar y administrar dicho sistema y a la fecha de generación del informe se encontraban en el usuario correspondiente a dicho manejo.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 95% 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:

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

ALCALDÍA DE MANIZALES

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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
TRANSITO Y TRANSPORTE	Solicitud de señalización de vías – Quejas de los agentes de tránsito – vehículos mal estacionados
PLANEACION	Construcciones
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