ALCALDIA DE MANIZALES

INFORME TRIMESTRAL DE PQR DEL AÑO 2023

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el PRIMER TRIMESTRE del año 2023 (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 muestra 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	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
DEPORTE	1	1	0	0
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0	0
EDUCACION	8	8	0	0
GOBIERNO	36	23	13	0
JURIDICA	1	1	0	0
HACIENDA	35	19	16	0
MEDIO AMBIENTE	42	32	10	0
MOVILIDAD	4	4	0	0
OBRAS PUBLICAS	3	3	0	0
PLANEACION	1	1	0	0
SALUD PUBLICA	4	3	1	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	0	0
UGR	8	4	4	0
TOTALES	147	103	44	0

Durante el mes de enero hubo traslado de 7314-2023 al STM (Servicios de tránsito de Manizales).

FEBRERO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
DEPORTE	1	1	0	0
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	0
EDUCACION	7	6	1	0
GOBIERNO	25	17	6	2
HACIENDA	52	39	9	4
JURIDICA	1	1	0	0
MEDIO AMBIENTE	39	34	5	0
MOVILIDAD	21	21	0	0
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	1	0	0
OBRAS PUBLICAS	5	5	0	0
PLANEACION	3	3	0	0
SALUD PUBLICA	21	17	4	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0	0
UGR	10	8	2	0
TOTALES	190	157	27	6

Durante el mes de febrero no hubo traslado de PQR.

MARZO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
DEPORTE	1	0	0	1
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0	0
EDUCACION	5	5	0	0
GOBIERNO	70	46	15	9
HACIENDA	50	33	5	12
MEDIO AMBIENTE	31	23	1	7
MOVILIDAD	23	22	1	0
OBRAS PUBLICAS	5	1	4	0
PLANEACION	4	4	0	0
SALUD PUBLICA	7	5	2	0
UGR	18	11	3	4
TOTALES	215	151	31	33

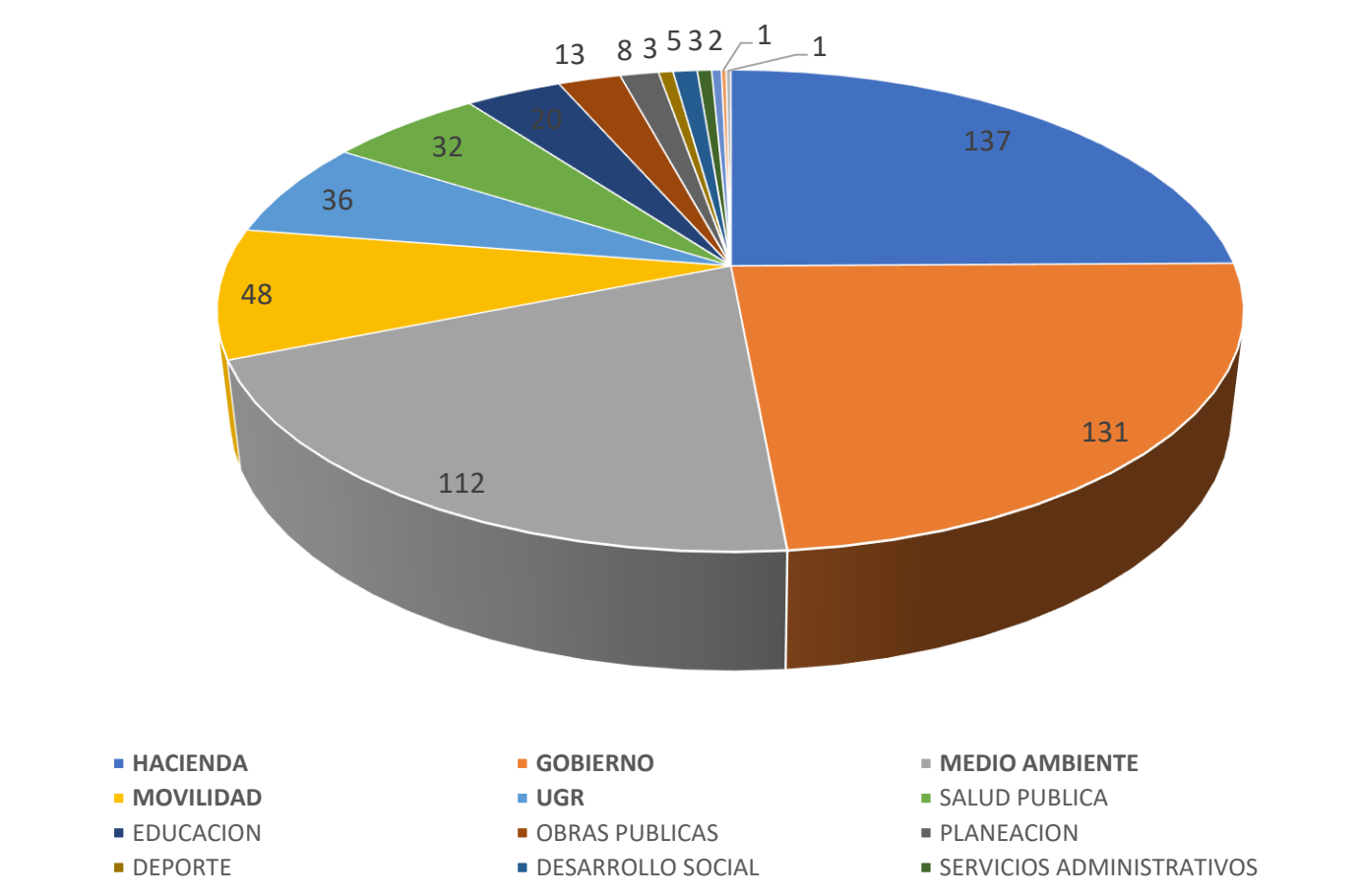
Durante el mes de marzo se trasladó la PQR 17315-2023 a Empresa Metropolitana de Aseo – EMAS.

CONSOLIDADO

Con respecto al CONSOLIDADO en el PRIMER trimestre del año 2023, se tiene en cuanto al número de solicitudes recibidas en cada dependencia:

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
HACIENDA	137	91	30	16
GOBIERNO	131	86	34	11
MEDIO AMBIENTE	112	89	16	7
MOVILIDAD	48	47	1	0
UGR	36	23	9	4
SALUD PUBLICA	32	25	7	0
EDUCACION	20	19	1	0
OBRAS PUBLICAS	13	9	4	0
PLANEACION	8	8	0	0
DEPORTE	3	2	0	1
DESARROLLO SOCIAL	5	5	0	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0	0
JURIDICA	2	2	0	0
DESPACHO DEL ALCALDE	1	1	0	0
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	1	0	0
TOTALES	552	411	102	39

PQR RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2023



La Secretaría de Hacienda tiene la mayor cantidad de solicitudes seguida de Medio Ambiente, Unidad de Gestión del Riesgo (UGR), Hacienda y Movilidad.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 75% del total de las PQR resueltas dentro de los términos y se tiene un promedio de 10 días para dar respuesta.

Finalmente, y en lo que respecta a las razones por las cuales se registran más PQR, con el fin de detectar las debilidades que presentamos y de esta manera se puedan tomar acciones preventivas o correctivas, en procura de una adecuada operación y mejora continua en el marco de Modelo integrado de planeación y gestión MIPG – Dimensión Gestión con valores para el resultado, se tienen las siguientes temáticas en las Dependencias con mayor número de las mismas:

DEPENDENCIA	TEMAS DE PQR
HACIENDA	• Solicitud de duplicados de facturas de impuesto predial • Solicitud de desembargos y emplazamientos Solicitud de paz y salvos
GOBIERNO	• Construcciones sin licencias o permisos • Construcciones que producen perjuicios entre vecinos • Invasión de construcciones en el espacio público • Mascotas mantenidas en pésimas condiciones
MEDIO AMBIENTE	• Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes • Denuncias por malos tratos a mascotas • Ocupación del espacio público de vendedores informales
MOVILIDAD	• Falta de controles en las vías públicas tanto para parquear como para movilizarse. • Accidentes de tránsito • Movilidad reducida o imposible en la ciudad
UGR	• Deslizamientos • Solicitud de visitas a predios por peligro de derrumbe • Mantenimiento y limpieza de canales por las lluvias