ALCALDIA DE MANIZALES

INFORME DEL TERCER TRIMESTE DE PQR DEL AÑO 2023

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el TERCER TRIMESTRE del año 2023 (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 muestra la información correspondiente a la cantidad de PQR recibidas, cantidad de PQR con respuesta dentro de términos y PQR vencidas.

JULIO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
AGRICULTURA	1	0	1	0
DEPORTE	6	6	0	0
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0	0
EDUCACION	7	7	0	0
GOBIERNO	46	22	24	0
JURIDICA	1	0	1	0
HACIENDA	22	12	8	2
MEDIO AMBIENTE	15	13	2	0
MOVILIDAD	22	21	1	0
OBRAS PUBLICAS	5	5	0	0
PLANEACION	1	1	0	0
SALUD PUBLICA	4	2	2	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0	0
UGR	8	5	3	0
TOTALES	142	98	42	2

Durante el mes de julio no hubo traslado de ninguna PQR a otra entidad.

AGOSTO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
DEPORTE	4	3	1	0
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0	0
EDUCACION	5	5	0	0
GOBIERNO	54	38	12	4
HACIENDA	37	22	14	1
JURIDICA	1	1	0	0
MEDIO AMBIENTE	22	12	7	3
MOVILIDAD	26	23	3	0
OBRAS PUBLICAS	8	8	0	0
PLANEACION	2	1	1	0
SALUD PUBLICA	9	4	3	2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	7	0	0
UGR	20	15	5	0
TOTALES	196	140	46	10

Durante el mes de agosto no hubo traslado de ninguna PQR a otra entidad

SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
DEPORTE	2	1	1	**0**
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0	**0**
EDUCACION	8	7	1	0
GOBIERNO	74	55	15	4
HACIENDA	25	9	8	8
JURIDICA	1	1	0	0
MEDIO AMBIENTE	23	19	4	0
MOVILIDAD	27	27	0	0
OBRAS PUBLICAS	5	3	2	0
PLANEACION	3	3	0	0
SALUD PUBLICA	13	8	3	2
UGR	5	5	0	0
TOTALES	187	139	34	14

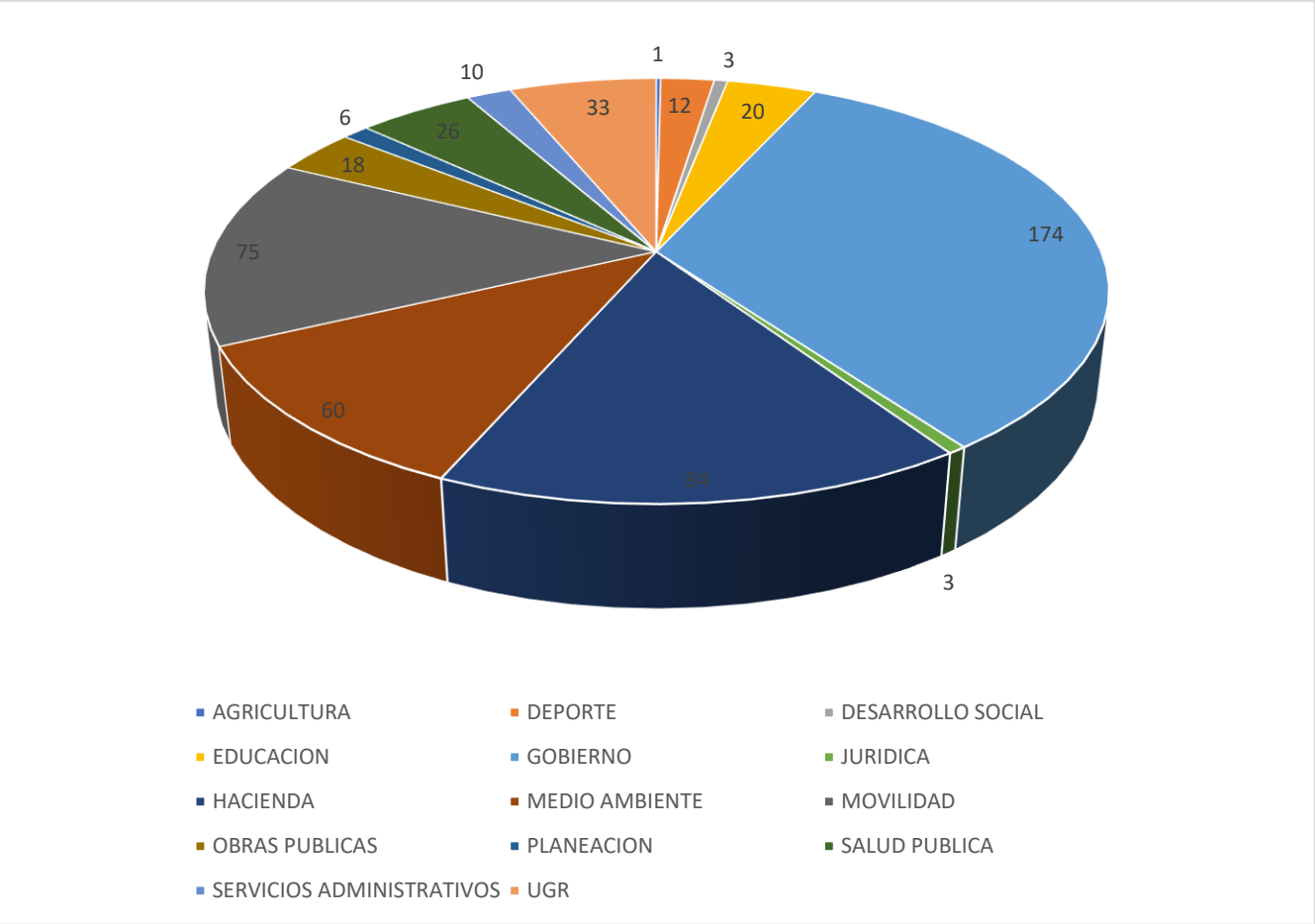
Durante el mes de septiembre no hubo traslado de ninguna PQR a otra entidad.

CONSOLIDADO

Con respecto al **CONSOLIDADO en el TERCER 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
GOBIERNO	174	115	51	8
HACIENDA	84	43	30	11
MOVILIDAD	75	71	4	0
MEDIO AMBIENTE	60	44	13	3
AGRICULTURA	1	0	1	0
DEPORTE	12	10	2	0
DESARROLLO SOCIAL	3	3	0	0
EDUCACION	20	19	1	0
JURIDICA	3	2	1	0
OBRAS PUBLICAS	18	16	2	0
PLANEACION	6	5	1	0
SALUD PUBLICA	26	14	8	4
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10	10	0	0
UGR	33	25	8	0
TOTALES	525	377	122	26

PQR RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DEL 2023



La Secretaría de Gobierno tiene la mayor cantidad de solicitudes seguida de Hacienda, Movilidad, Medio Ambiente y UGR.

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.

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
GOBIERNO	• Construcciones sin licencias o permisos • Construcciones que producen perjuicios entre vecinos • Invasión de construcciones en el espacio público • Mascotas mantenidas en pésimas condiciones
HACIENDA	• Solicitud de duplicados de facturas de impuesto predial • Solicitud de desembargos y emplazamientos • Solicitud de paz y salvos
MOVILIDAD	• Falta de controles en las vías públicas tanto para parquear como para movilizarse. • Accidentes de tránsito • Movilidad reducida o imposible en la ciudad
MEDIO AMBIENTE	• Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes • Denuncias por malos tratos a mascotas • Ocupación del espacio público de vendedores informales
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO - UGR	• Solicitud limpieza a las canales por la lluvia • Solicitud revisión de sectores de la ciudad por diferentes riesgos.