



ALCALDIA DE MANIZALES
INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE PQR DEL AÑO 2023

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el CUARTO TRIMESTRE del año 2023 (octubre, noviembre y diciembre) 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 y sin respuesta.

OCTUBRE

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS SIN RESPUESTA
DEPORTE	1	1	0	0
DESARROLLO SOCIAL	3	3	0	0
EDUCACION	6	3	3	0
INTERIOR	62	51	11	2
HACIENDA	24	14	10	0
JURIDICA	1	0	1	0
MEDIO AMBIENTE	18	15	3	2
MOVILIDAD	18	18	0	0
INFRAESTRUCTURA	5	2	3	0
SALUD PUBLICA	15	13	2	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	0	1	0
UGR	4	2	2	0
TOTALES	162	122	40	0

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



NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS SIN RESPUESTA
EDUCACION	4	3	1	0
INTERIOR	65	40	17	8
HACIENDA	16	6	4	6
MEDIO AMBIENTE	28	25	1	2
MOVILIDAD	20	17	3	0
INFRAESTRUCTURA	11	6	5	0
PLANEACION	4	3	1	0
SALUD PUBLICA	13	11	2	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	4	0	0
UGR	12	5	7	0
TOTALES	177	120	41	16

Durante el mes de noviembre se trasladaron las PQR 84269-2023 y 82012-2023 para INVAMA.

DICIEMBRE

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS-SIN RESPUESTA
DEPORTE	2	2	0	0
DESARROLLO SOCIAL	3	2	1	0
EDUCACION	3	2	1	0
INTERIOR	59	34	13	12
HACIENDA	20	13	4	3
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	0	0	1
MEDIO AMBIENTE	12	11	1	0
MOVILIDAD	13	4	7	2
INFRAESTRUCTURA	5	3	1	1
PLANEACION	1	1	0	0
SALUD PUBLICA	3	2	0	1
UGR	5	1	1	3
TOTALES	127	75	29	23

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

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 892 80 00 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 9689888

www.manizales.gov.co

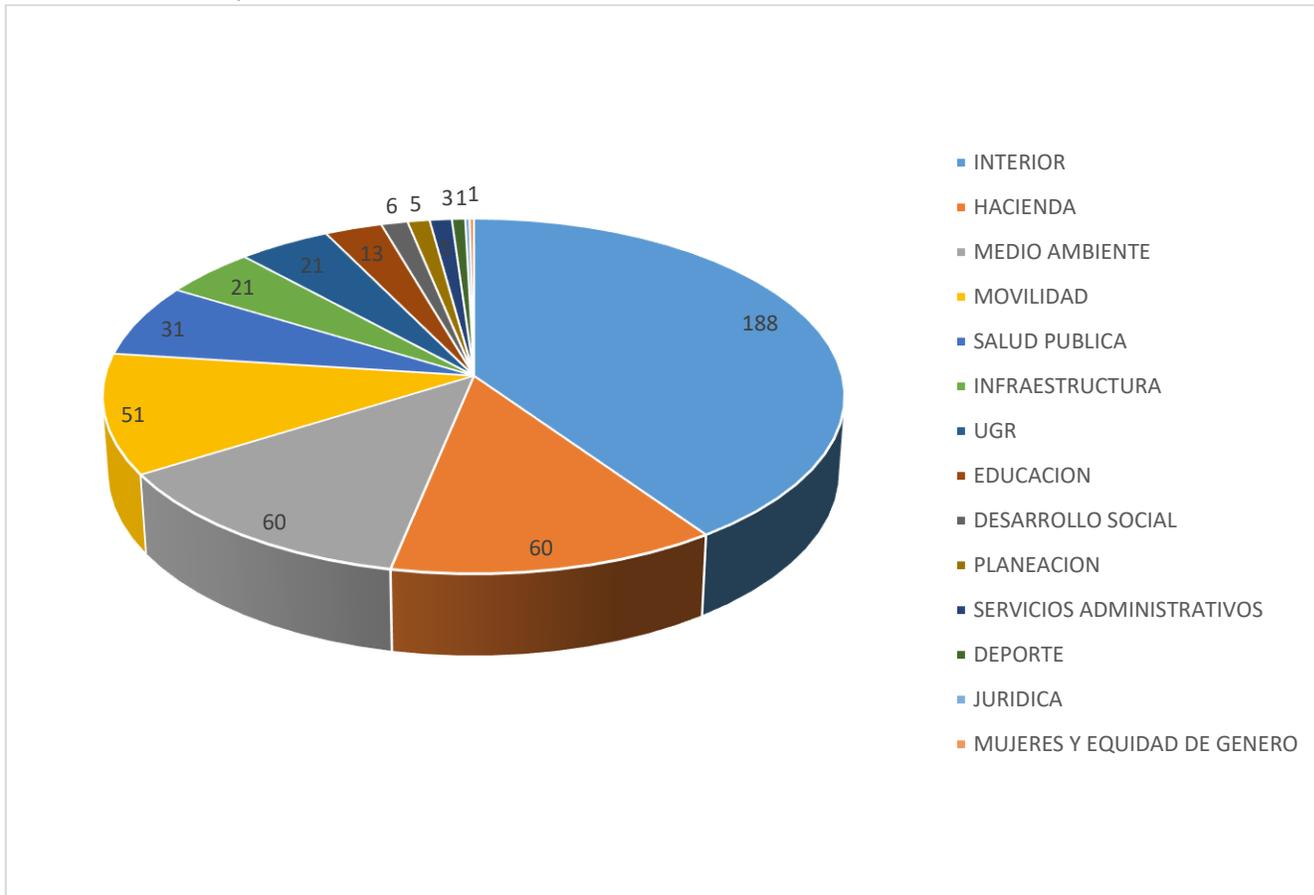
**CONSOLIDADO**

Con respecto al **CONSOLIDADO** en el **CUARTO 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	VENCIDAS SIN RESPUESTA
INTERIOR	188	125	41	22
HACIENDA	60	33	18	9
MEDIO AMBIENTE	60	51	5	4
MOVILIDAD	51	39	10	2
SALUD PUBLICA	31	26	4	1
INFRAESTRUCTURA	21	11	9	1
UGR	21	8	10	3
EDUCACION	13	8	5	0
DESARROLLO SOCIAL	6	5	1	0
PLANEACION	5	4	1	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	4	1	0
MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	0	0	1
DEPORTE	3	3	0	0
JURIDICA	1	0	1	0
TOTALES	466	317	106	43



PQR RECIBIDAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2023



La Secretaría del Interior tiene la mayor cantidad de solicitudes seguida de Hacienda, Medio Ambiente, Movilidad y Salud Pública.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 68% del total de las PQR resueltas dentro de los términos, lo cual es realmente MUY bajo.

Así mismo es fundamental conocer el hallazgo de la Unidad de Control Interno resultado de la auditoria UCI-329 de final de año 2023, el cual textualmente dice: “Se evidencia debilidad en el cumplimiento de la oportunidad de las respuestas a los ciudadanos. Lo anterior, toda vez que se observan respuestas extemporáneas a pesar de la generación de alertas en los informes de seguimiento trimestrales realizados por la Secretaría de Servicios administrativos, en donde se envían a cada secretaria o Unidad responsable la información correspondiente a las peticiones extemporáneas, con el fin de que estas emitan una respuesta a los requerimientos presentados de acuerdo a los términos establecidos en las disposiciones que regulan la materia. La reiterada extemporaneidad, está ocasionando la

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 892 80 00 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 9689888

www.manizales.gov.co



materialización del riesgo "Incumplimiento de los plazos establecidos por Ley para dar respuesta a las PQRSD" con posibles efectos disciplinarios en atención al artículo 31 de la ley 1755 de 2015, al indicar: (...) ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario". Además, se observa que se continúa asignando las PQRSD a secretarías o unidades que no corresponden; circunstancia que pone en riesgo la medición de la gestión por dependencias y su calificación al tener indicadores negativos". Para este hallazgo se registró un plan de mejoramiento que incluye diferentes acciones con el fin de mejorar la oportunidad en las respuestas a las PQR y el presente informe hace parte de las mismas.

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 solicitudes:

DEPENDENCIA	TEMAS DE PQR
INTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> • Construcciones sin licencias o permisos • Construcciones que producen perjuicios entre vecinos • Invasión de construcciones en el espacio público • Mascotas mantenidas en pésimas condiciones
HACIENDA	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de duplicados de facturas de impuesto predial • Solicitud de desembargos y emplazamientos • Solicitud de paz y salvos
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes • Denuncias por malos tratos a mascotas • Ocupación del espacio público de vendedores informales
MOVILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de controles en las vías públicas tanto para parquear como para movilizarse. • Accidentes de tránsito • Movilidad reducida o imposible en la ciudad
SALUD PUBLICA	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas en la atención al cliente por mala prestación de servicios por parte de las EPS e IPS • Incumplimientos en las fechas de cirugías, cancelación de citas sin previo aviso y no disponibilidad de agendas en las EPS