



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024

La oficina de Atención al usuario y Ventanilla Única de la Secretaría de Servicios Administrativos, tienen entre otras cosas la función de recibir y direccionar las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas por la comunidad ante la administración municipal.

Por lo anterior se hace necesario, la implementación de medidas de seguimiento y control sobre aspectos relevantes tales como: Informes trimestrales sobre la gestión de las PQRS en la entidad, tiempos y la calidad de la respuesta que se le da al ciudadano, y demás información estadística y analítica que contribuya a prestar un servicio eficaz y eficiente.

En consecuencia, se pone a disposición de la ciudadanía el siguiente informe sobre el comportamiento de las PQRS durante el PRIMER TRIMESTRE del año 2024 en la Alcaldía de Manizales:

DEPENDENCIA	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA	% respuesta en términos	% respuesta tardía	% sin responder
UNIDAD DE GESTIÓN DEL RIESGO	22	19	10	1	0.863636364	0.454545455	0.045454545
SECRETARIA DEL DEPORTE	5	4	1	0	0.8	0.2	0
SECRETARIA DEL INTERIOR	179	77	84	18	0.430167598	0.469273743	0.100558659
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	5	4	1	0	0.8	0.2	0
DESPACHO ALCALDE	2	2	0	0	1	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION	23	16	7	0	0.695652174	0.304347826	0
SECRETARIA DE HACIENDA	117	46	60	3	0.393162393	0.512820513	0.025641026
SECRETARIA DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO	1	1	0	0	1	0	0
SECRETARIA DE MOVILIDAD	119	89	30	0	0.74789916	0.25210084	0
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	8	5	3	0	0.625	0.375	0
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10	9	1	0	0.9	0.1	0
SECRETARIA DE SALUD	27	19	8	0	0.703703704	0.296296296	0
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	16	8	8	0	0.5	0.5	0
SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	68	14	54	0	0.205882353	0.794117647	0
SECRETARÍA JURÍDICA	4	4	0	0	1	0	0
TOTAL	606	317	267	22	0.52310231	0.4405941	0.0363036

Con corte al 31 de marzo del presente año, en lo que respecta a la oportunidad en dar respuesta de PQRS a los ciudadanos, se tiene un 52% del total en estado **Resueltas** resueltas dentro de los términos de ley. Un 44% fuera de términos y 4% sin responder.



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DETALLADO POR DEPENDENCIA

UGR				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	11	9	2	0
Queja	8	6	1	1
Reclamo	3	3	0	0
	22	18	3	1

SECRETARIA DEL INTERIOR				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncias	42	18	19	5
Petición	40	13	22	5
Queja	95	45	42	8
Reclamo	2	1	1	0
	179	77	84	18

DESPACHO ALCALDE				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Felicitaciones	1	1	0	0
Petición	1	1	0	0
	2	2	0	0

SECRETARIA DE HACIENDA				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncia	1	0	1	0
Petición	84	35	46	3
Queja	12	3	8	1
Reclamo	19	8	11	0
Sugerencia	1	1	0	0
	117	47	66	4

SECRETARIA DE PLANEACIÓN				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Reclamos	1	1	0	0
Peticiones	7	4	3	0
	8	5	3	0

SECRETARIA DE SALUD				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncia	1		1	0
Der petici	1	1	0	0
Petición	8	7	1	0
Queja	17	11	6	0
	27	19	8	0

SECRETARIA DEL DEPORTE				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	4	3	1	0
Reclamo	1	1	0	0
	5	4	1	0

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	5	4	1	0
	5	4	1	0

SECRETARIA DE EDUCACION				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	21	14	7	0
Queja	2	2	0	0
	23	16	7	0

SECRETARIA DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	1	1	0	0

SECRETARIA DE MOVILIDAD				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncia	12	10	2	0
Der peti	1	1	0	0
felicitaciones	1	0	1	0
Peticiones	57	48	9	0
Quejas	40	24	16	0
Reclamos	5	5	0	0
Sugerencias	3	1	2	0
	119	89	30	0

SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	9	8	1	0
Reclamo	1	1	0	0
	10	9	1	0



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

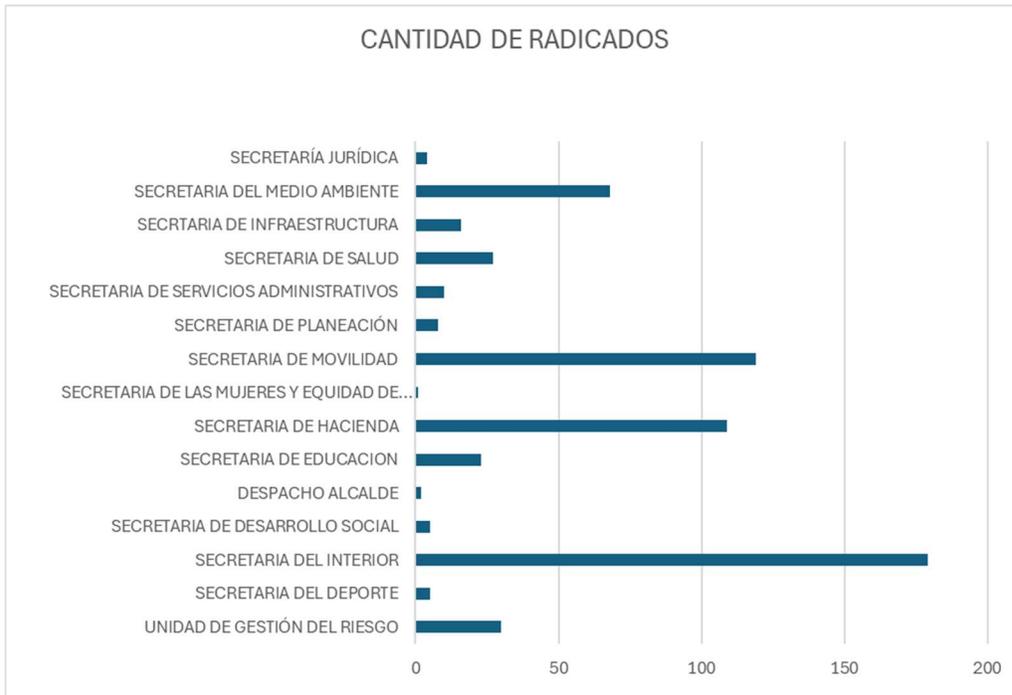
SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncias	2	1	1	0
Petición	39	6	33	0
Queja	26	7	19	0
Sugerencia	1	0	1	0
	68	14	54	0

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	11	4	7	0
Queja	3	2	1	0
Reclamo	2	2	0	0
	16	8	8	0

SECRETARÍA JURÍDICA				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	3	3	0	0
Sugerencia	1	1	0	0
	4	4	0	0

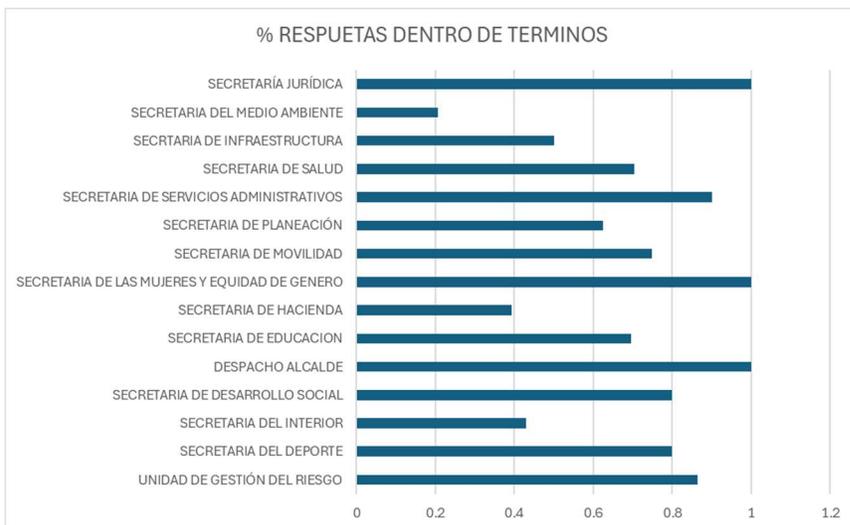
DEPENDENCIA QUE RECIBE LA MAYOR CANTIDAD DE PQRSD EN EL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024.

Se evidencia que la dependencia que recibe más PQRSD es la Secretaría del Interior, seguida de las secretarías de Movilidad, Hacienda y Medio Ambiente.

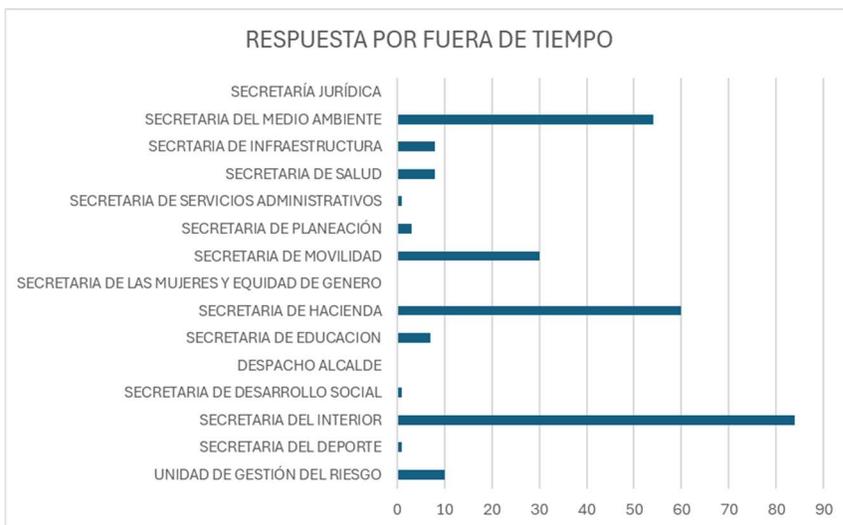




SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



DEPENDENCIA CON EL PORCENTAJE MÁS ALTO EN LA RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS: Se evidencia que la Secretaría que tiene el mayor porcentaje en demora para dar respuesta a las PQRSD es la Secretaría del Interior, seguida de Hacienda, Medio Ambiente y Movilidad.



DEPENDENCIA CON EL PORCENTAJE MÁS ALTO EN PQRSD SIN RESPONDER: Se evidencia que la Secretaría que tiene el porcentaje más alto de PQRS sin responder es la Secretaría del Interior, seguida de Hacienda y la Unidad de Gestión del Riesgo.



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES: En el trimestre fue remitida por competencia una PQRSD a la Asociación Cable Aéreo de Manizales.

Se realizó un análisis de las temáticas que son más recurrentes, para determinar acciones que mitiguen el riesgo que se ha configurado en la respuesta tardía, y el hecho de NO contar con una respuesta hasta la fecha de corte de cada una las PQRSD. Esto con el fin de implementar un plan de acción perentorio, que permita determinar y eliminar las causas de forma más articulada con la unidad de trabajo correspondiente y así cumplir con el objetivo misional de atender oportunamente el 100% de las PQRSD que sean allegadas a la administración municipal; en marco del modelo integrado de planeación y gestión MIPG – Dimensión Gestión con valores para el resultado.

DEPENDENCIA	TEMAS DE PQR
INTERIOR	<ul style="list-style-type: none"> • Consumo de drogas • Construcciones que producen perjuicios entre vecinos • Invasión de construcciones en el espacio público • Ocupación del espacio público de vendedores informales
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 • Solicitud de devoluciones
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

	<ul style="list-style-type: none">• Denuncias por malos tratos a mascotas
UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO - UGR	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud limpieza a las canales por la lluvia• Solicitud revisión de sectores de la ciudad por diferentes riesgos.

Manizales, 30 de abril de 2024

Elaboró: Mary Luz Grajales Carmona, Profesional Atención al Usuario.