



## SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

### INFORME PQRS SEGUNDO 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 SEGUNDO 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	30	4	21	5	0.133333	0.7	0.16666667
SECRETARIA DEL DEPORTE	13	11	2	0	0.846154	0.15384615	0
SECRETARIA DEL INTERIOR	226	129	63	34	0.570796	0.27876106	0.15044248
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	10	8	2	0	0.800000	0.2	0
SECRETARIA DE CULTURA Y CIVISMO	2	2	0	0	1.000000	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION	23	18	4	1	0.782609	0.17391304	0.04347826
SECRETARIA DE HACIENDA	89	48	30	11	0.539326	0.33707865	0.12359551
SECRETARIA DE LAS MUJERES Y EQUIDAD DE GENERO	1	0	0	1	0.000000	0	1
SECRETARIA DE MOVILIDAD	107	83	23	1	0.775701	0.21495327	0.00934579
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	12	10	2	0	0.833333	0.16666667	0
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	40	39	1	0	0.975000	0.025	0
SECRETARIA DE SALUD	38	23	13	2	0.605263	0.34210526	0.05263158
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	29	8	18	3	0.275862	0.62068966	0.10344828
SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE	85	22	46	17	0.258824	0.54117647	0.2
SECRETARÍA JURÍDICA	4	0	4	0	0.000000	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>709</b>	<b>405</b>	<b>229</b>	<b>75</b>	<b>0.5712271</b>	<b>0.3229901</b>	<b>0.1057828</b>



## SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Con corte al 30 de junio del presente año, en lo que respecta a la oportunidad en dar respuesta de PQRSD a los ciudadanos, se tiene un 57% del total en estado **Resueltas** dentro de los términos de ley, un 32% fuera de términos y 11% sin responder.

### DETALLADO POR DEPENDENCIA

UGR				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	19	4	12	3
Queja	11	0	9	2
	30	4	21	5

SECRETARIA DEL INTERIOR				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncias	66	38	15	13
Petición	48	27	16	5
Queja	108	62	32	14
Reclamo	3	1		2
Sugerencia	1	1		
	226	129	63	34

SECRETARIA DE HACIENDA				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncia	2	1	1	0
Petición	64	36	22	6
Queja	6	2	3	1
Reclamo	17	9	4	4
Sugerencia				
	89	48	30	11

SECRETARIA DE PLANEACIÓN				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Peticiones	12	10	2	0
	12	10	2	0

SECRETARIA DEL DEPORTE				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	11	9	2	
Queja	1	1		
Reclamo	1	1		
	13	11	2	0

SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	8	7	1	
Queja	2	1	1	
	10	8	2	

SECRETARIA DE EDUCACION				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	16	11	4	1
Queja	7	7		
	23	18	4	1

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



## SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

SECRETARIA DE SALUD				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncia	5		4	1
Petición	13	7	6	
Queja	20	16	3	1
	38	23	13	2

SECRETARIA DE MOVILIDAD				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncia	20	20		
Peticiones	46	27	18	1
Quejas	33	30	3	
Reclamos	7	5	2	
Sugerencias	1	1		
	107	83	23	1

SECRETARIA DEL MEDIO AMBIENTE				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncias	3	1	2	
Petición	59	8	40	11
Queja	23	13	4	6
Sugerencia				
	85	22	46	17

SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	30	29	1	
Quejas	6	6		
Reclamos	3	3		
Sugerencia	1	1		
	40	39	1	0

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

SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Denuncias	1		1	
Petición	22	6	14	2
Queja	5	2	2	1
Reclamo	1		1	
	29	8	18	3

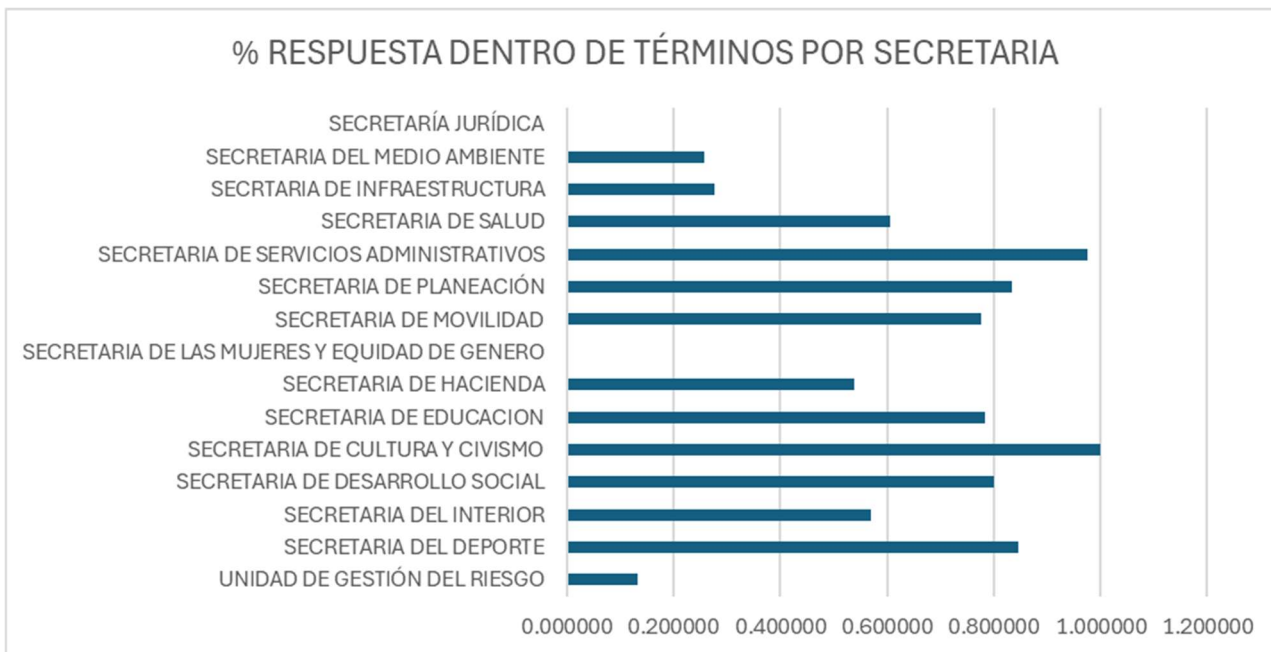
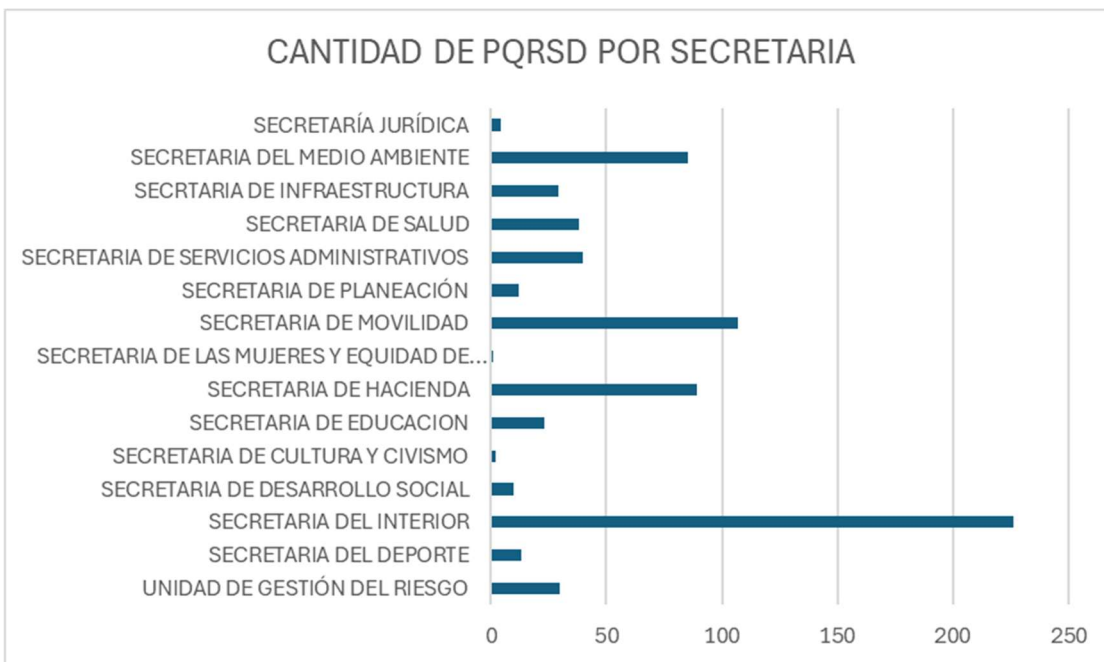
SECRETARIA DE CULTURA Y CIVISMO				
Tipo	CANTIDAD	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESPUESTA
Petición	2	2	0	0
	2	2	0	0

### 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

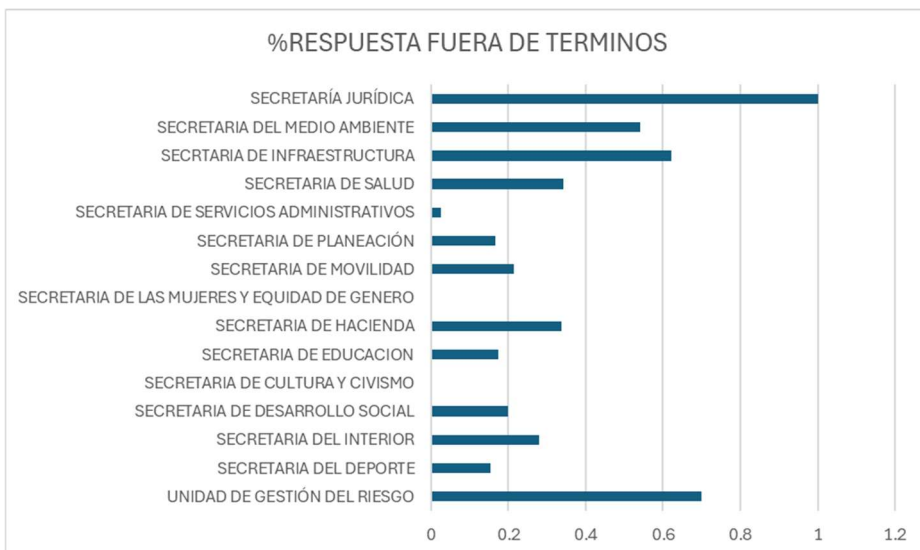


**DEPENDENCIA CON EL PORCENTAJE MÁS ALTO EN LA RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS:** Se evidencia que la Secretaría que tiene el mayor porcentaje en

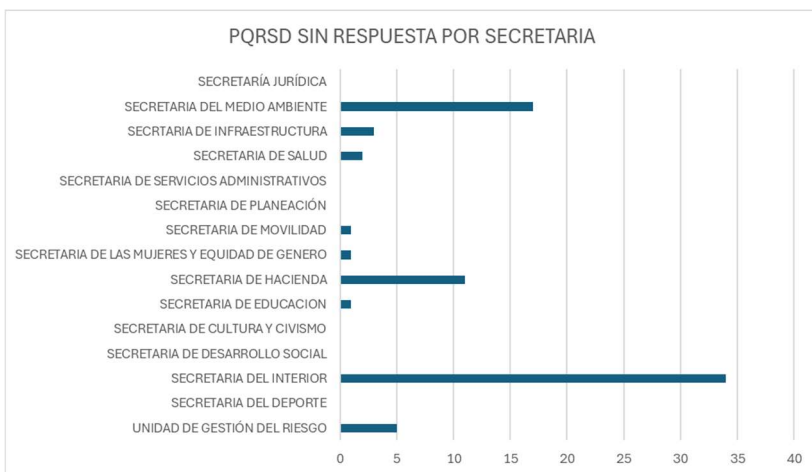


## SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

demora para dar respuesta a las PQRSD es la Secretaría del Interior, seguida de Hacienda, Medio Ambiente y Movilidad.



**DEPENDENCIA CON LA MAYOR CANTIDAD DE 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 Secretaría del Medio Ambiente y Hacienda.



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 de las PQRSD. Esto con el fin de



## SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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.

Con respecto al primer trimestre del año, teniendo en cuenta que aumentaron la cantidad de PQRSD y de acuerdo a las acciones implementadas se ha visto una disminución en la respuesta tardía, sin embargo seguimos haciendo evaluación de los procesos para hacer más efectivos los controles.

DEPENDENCIA	TEMAS DE PQR
<b>INTERIOR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consumo de drogas</li><li>• Construcciones que producen perjuicios entre vecinos</li><li>• Construcciones sin permiso</li><li>• Violencia intrafamiliar</li></ul>
<b>HACIENDA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de duplicados de facturas de impuesto predial</li><li>• Solicitud de desembargos y emplazamientos</li><li>• Solicitud de paz y salvos</li><li>• Solicitud de devoluciones</li></ul>
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes</li><li>• Denuncias por malos tratos a mascotas</li></ul>
<b>UNIDAD DE GESTION DEL RIESGO - UGR</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud limpieza a las canales por la lluvia</li><li>• Solicitud revisión de sectores de la ciudad por diferentes riesgos.</li></ul>

Manizales, 30 de junio de 2024

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