



## 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 tardia | % 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             |

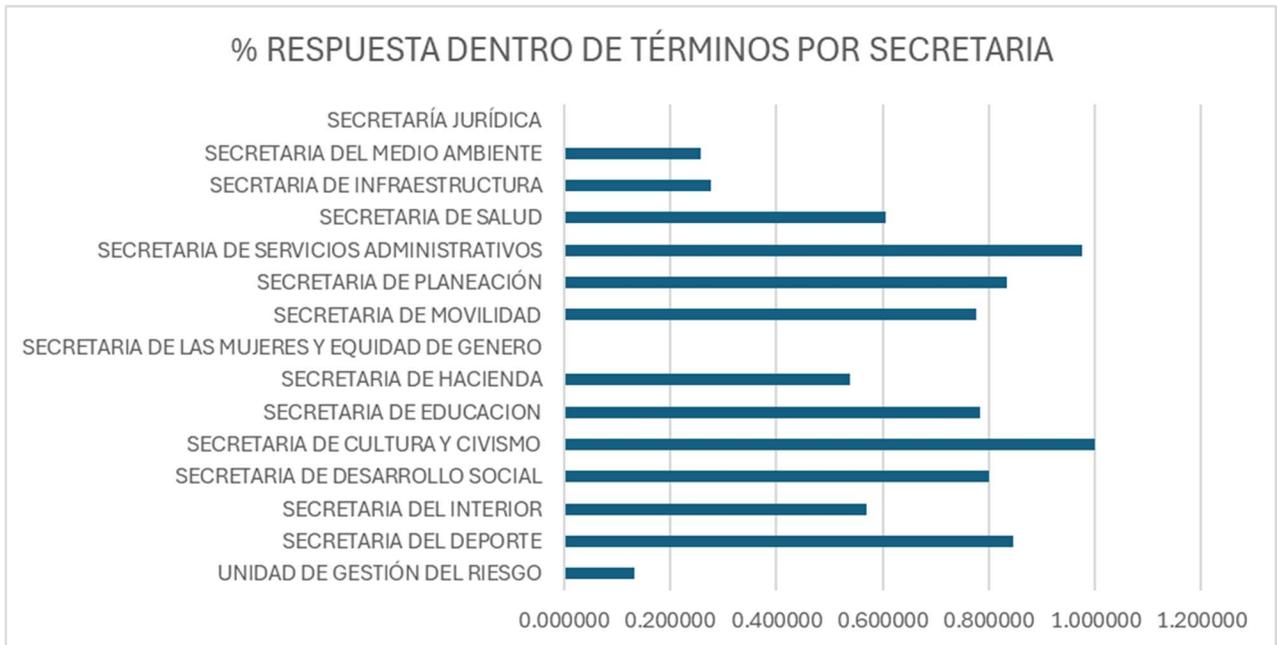
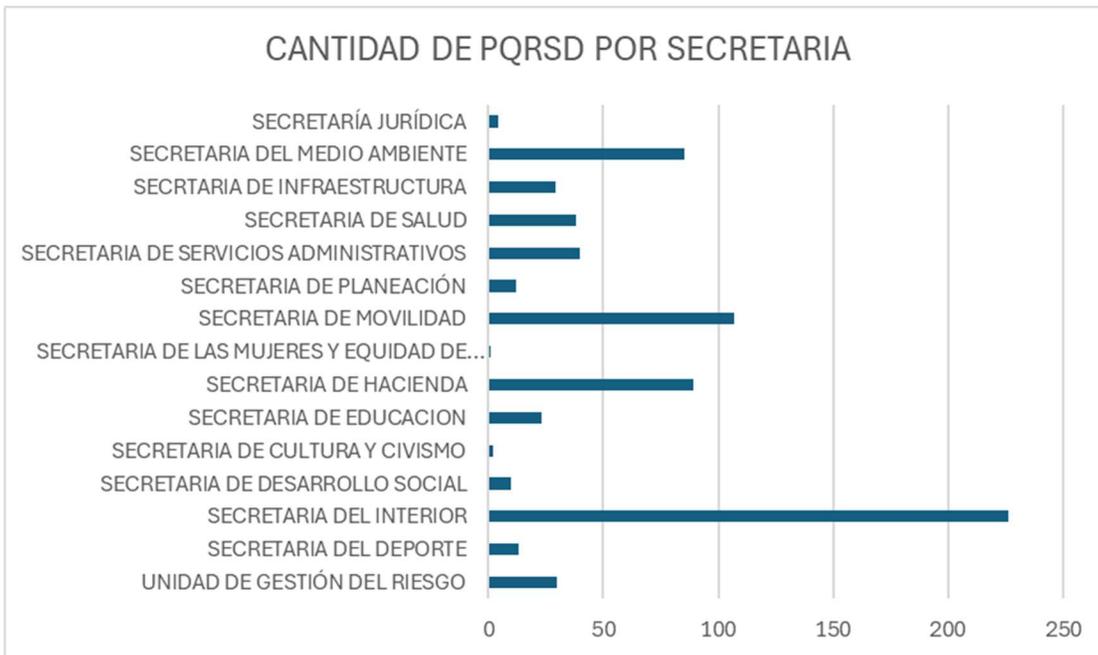
| SECRETARIA DE CULTURA Y CIVISMO |          |                              |                             |               |
|---------------------------------|----------|------------------------------|-----------------------------|---------------|
| Tipo                            | CANTIDAD | RESPUESTA 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

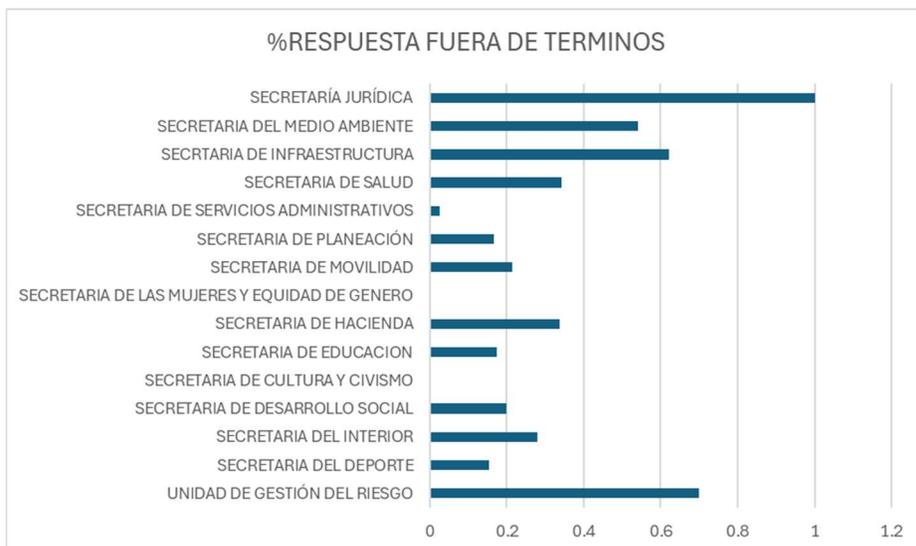


**DEPENDENCIA CON EL PORCENTAJE MÁS ALTO EN LA RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS:** Se evidencia que la Secretaría que tiene el mayor porcentaje en

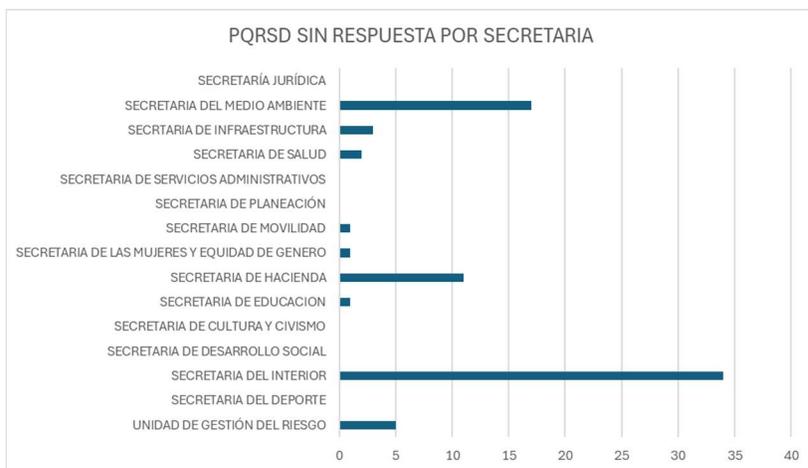


## SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

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.