



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

INFORME TRIMESTRAL DE PQR

Para el registro de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) se tienen habilitados un canal físico en la Ventanilla única y un canal virtual en la Página Web de la Alcaldía de Manizales, a través del Sistema Syqual10.

En cuanto al segundo trimestre del año 2020 (abril, mayo y junio) se muestran las tablas correspondientes a la cantidad de PQR recibidas, cantidad de PQR con respuesta dentro de términos y PQR que ya tienen respuesta pero que se respondieron fuera de términos teniendo en cuenta el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en su artículo 5º: *“Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”*

ABRIL

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA PERO FUERA DE TERMINOS
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	25	24	1
DESPACHO DEL ALCALDE	3	3	0
EDUCACIÓN	7	6	1
GOBIERNO	46	46	0
HACIENDA	54	54	0
JURIDICA	2	2	0
MEDIO AMBIENTE	4	4	0
OBRAS PUBLICAS	8	8	0
PLANEACION	3	3	0
SALUD PUBLICA	8	8	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	18	18	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	14	14	0
UGR	1	1	0
TOTALES	194	192	2

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



**SECRETARÍA DE
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

MAYO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA PERO FUERA DE TERMINOS
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	11	11	0
DIVULGACION Y PRENSA	1	1	0
EDUCACIÓN	9	9	0
GOBIERNO	63	58	5
HACIENDA	59	59	0
MEDIO AMBIENTE	10	8	2
OBRAS PUBLICAS	3	3	0
PLANEACION	7	7	0
SALUD PUBLICA	26	26	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	13	13	0
TIC Y COMPETITIVIDAD	1	1	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	13	13	0
UGR	2	2	0
TOTALES	219	212	7

JUNIO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA PERO FUERA DE TERMINOS
DEPORTE	2	2	0
DESARROLLO RURAL	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	5	5	0
DESPACHO DEL ALCALDE	2	0	2
EDUCACIÓN	11	11	0
GOBIERNO	39	36	3
HACIENDA	75	75	0
JURIDICA	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	19	17	2
OBRAS PUBLICAS	10	10	0
PLANEACION	17	17	0
SALUD PUBLICA	18	18	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	15	15	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	13	13	0
UGR	2	1	1
TOTALES	230	222	8

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



CONSOLIDADO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	TIENEN RESPUESTA PERO FUERA DE TERMINOS
HACIENDA	188	188	0
GOBIERNO	148	140	8
SALUD PUBLICA	52	52	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	46	46	0
DESARROLLO SOCIAL	41	40	1
TRANSITO Y TRANSPORTE	40	40	0
MEDIO AMBIENTE	33	29	4
EDUCACIÓN	27	26	1
PLANEACION	27	27	0
OBRAS PUBLICAS	21	21	0
UGR	5	4	1
DEPORTE	4	4	0
DESPACHO DEL ALCALDE	5	3	2
JURIDICA	3	3	0
DESARROLLO RURAL	1	1	0
DIVULGACION Y PRENSA	1	1	0
TIC Y COMPETITIVIDAD	1	1	0
TOTALES	643	626	17

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

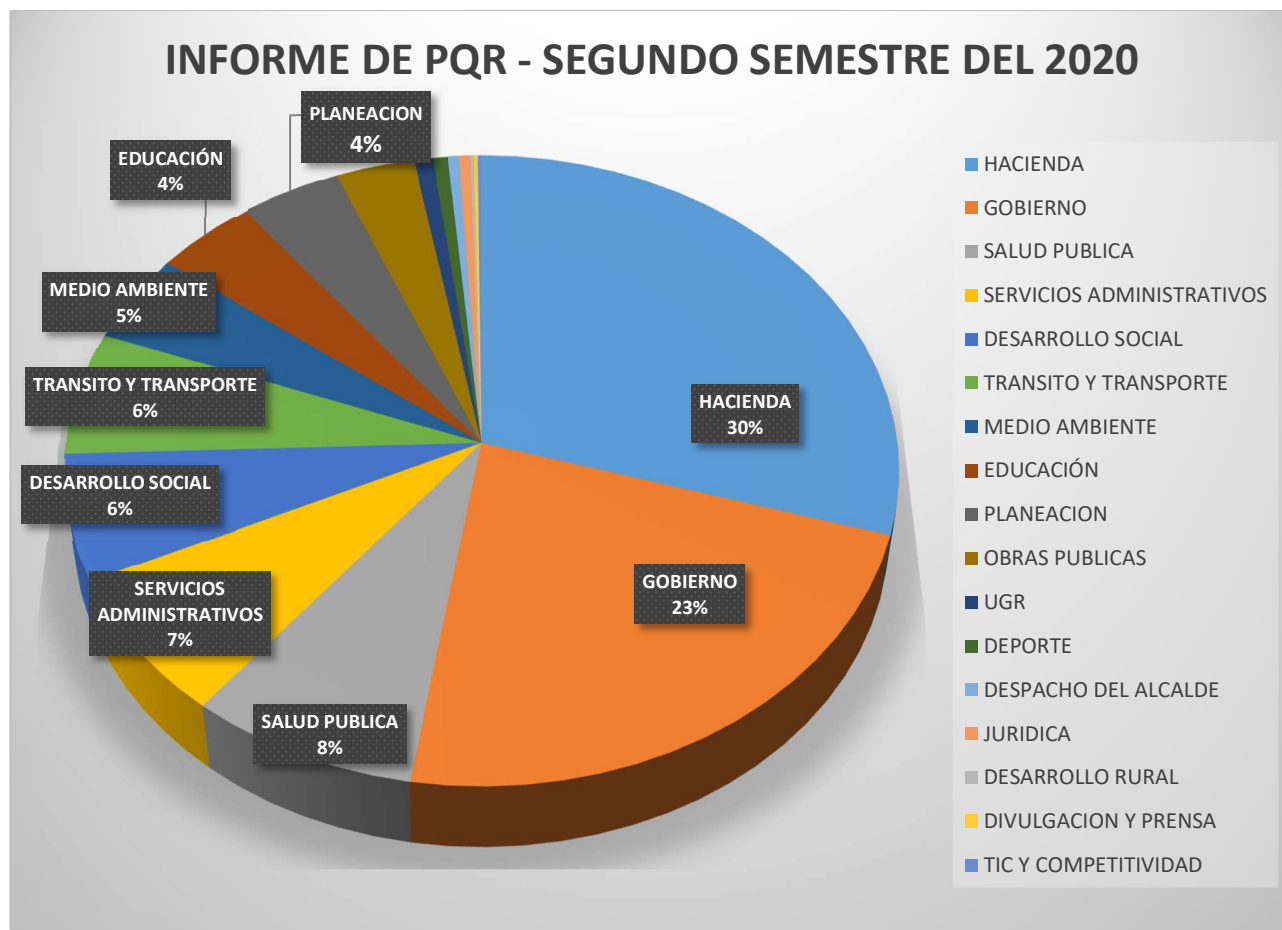
Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Con respecto al CONSOLIDADO en el segundo trimestre del año 2020, se tiene un porcentaje de recibidos para cada dependencia el cual se observa en el siguiente gráfico:



Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria presentada, se presentan cambios muy notables en el comportamiento de las PQR: La Secretaría de Hacienda pasó al primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de las Secretarías de Gobierno, Salud pública, Servicios Administrativos, Desarrollo Social y Tránsito y Transporte.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Así mismo y en lo que respecta a la oportunidad en el tiempo de respuesta a las PQR, se tiene un aumento **MUY SIGNIFICATIVO** pues se tenía un 66% de oportunidad de las respuestas dadas y enviadas dentro de los términos requeridos en el primer trimestre del año y **este pasó a un 97%, lo que representa una mejora del 31%** en la contestación al ciudadano y por ende una optimización del servicio.

Finalmente, y en lo que respecta a las razones por las cuales se registran más PQR, se tienen las siguientes temáticas en las Secretarías con mayor número de las mismas:

DEPENDENCIA	TEMAS DE PQR
HACIENDA	Solicitud de Liquidación y Pago de impuestos , inscripciones al RIT, amnistía de impuestos, levantamiento de embargos
GOBIERNO	Construcciones sin licencias o permisos, Solicitudes de permisos para mudanzas, para apertura de locales en pandemia, para entregas a través de domicilios
SALUD PUBLICA	Mala prestación del servicio en algunas EPS e IPS – Problemas de higiene en establecimientos – problemas de higiene en criaderos de animales domésticos
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Información de realización de todo tipo de trámites
DESARROLLO SOCIAL	Solicitud de ayudas alimentarias y subsidios por crisis sanitaria
TRANSITO Y TRANSPORTE	Solicitud de señalización de vías – Solicitudes de permisos de movilidad

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM

Teléfono 887 97 00 ext.71500 – Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000 968988

www.manizales.gov.co