**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el segundo trimestre del año 2017 (abril, mayo y junio) en la Alcaldía de Manizales, se tiene lo siguiente:

1. En cuanto a las PQR registradas en el sistema y a la oportunidad en la respuesta se muestran las tablas correspondientes a la cantidad de PQR recibidas, cantidad de PQR con respuesta dentro de términos y PQR vencidas.

**ABRIL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **CON RESPUESTA** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **DEPORTES** | 0 | 0 | 0 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 13 | 12 | 1 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 1 | 1 | 0 |
| **HACIENDA** | 11 | 11 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 26 | 12 | 14 |
| **EDUCACION** | 4 | 4 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 15 | 15 | 0 |
| **PLANEACION** | 19 | 19 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 26 | 20 | 6 |
| **UGR** | 33 | 15 | 18 |
| **GOBIERNO** | 115 | 112 | 3 |
| **TOTALES** | 264 | 222 | 42 |

**MAYO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **CON RESPUESTA** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 0 | 0 | 0 |
| **DEPORTES** | 1 | 0 | 1 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 12 | 11 | 1 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 1 | 1 | 0 |
| **HACIENDA** | 3 | 2 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 26 | 24 | 2 |
| **EDUCACION** | 4 | 4 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 11 | 11 | 0 |
| **PLANEACION** | 35 | 30 | 5 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 23 | 20 | 3 |
| **UGR** | 35 | 30 | 5 |
| **GOBIERNO** | 126 | 118 | 8 |
| **TOTALES** | 277 | 251 | 26 |

**JUNIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **CON RESPUESTA** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 0 | 0 | 0 |
| **DEPORTES** | 1 | 0 | 0 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 10 | 5 | 0 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 7 | 4 | 0 |
| **HACIENDA** | 4 | 3 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 6 | 0 | 0 |
| **EDUCACION** | 4 | 4 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 10 | 1 | 0 |
| **PLANEACION** | 24 | 5 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 28 | 13 | 0 |
| **UGR** | 26 | 0 | 1 |
| **GOBIERNO** | 114 | 84 | 0 |
| **TOTALES** | 234 | 119 | 1 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **CON RESPUESTA** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **DEPORTES** | 2 | 0 | 1 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 35 | 28 | 2 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 9 | 6 | 0 |
| **HACIENDA** | 18 | 16 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 58 | 36 | 16 |
| **EDUCACION** | 12 | 12 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 36 | 27 | 0 |
| **PLANEACION** | 78 | 54 | 5 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 77 | 53 | 9 |
| **UGR** | 94 | 45 | 24 |
| **GOBIERNO** | 355 | 314 | 11 |
| **TOTALES** | 775 | 592 | 69 |

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de Abril a Junio del 2017, se tiene en cuanto a porcentaje de oportunidad en la respuesta a las PQR, la siguiente tabla: