**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2018 (abril, mayo y junio) en la Alcaldía de Manizales, se tiene lo siguiente:

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** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTES** | 2 | 2 | 0 |
| **EDUCACION** | 10 | 9 | 1 |
| **GOBIERNO** | 72 | 37 | 35 |
| **HACIENDA** | 2 | 0 | 2 |
| **JURIDICA** | 1 | 1 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 22 | 12 | 10 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 17 | 11 | 6 |
| **PLANEACION** | 1 | 1 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 27 | 26 | 1 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 12 | 11 | 1 |
| **UGR** | 12 | 3 | 9 |
| **TOTALES** | 178 | 113 | 65 |

**MAYO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **EDUCACION** | 5 | 5 | 0 |
| **GOBIERNO** | 62 | 46 | 16 |
| **HACIENDA** | 9 | 7 | 2 |
| **JURIDICA** | 1 | 1 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 23 | 14 | 9 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 18 | 16 | 2 |
| **PLANEACION** | 2 | 2 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 24 | 22 | 2 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 11 | 7 | 4 |
| **UGR** | 3 | 2 | 1 |
| **TOTALES** | 158 | 122 | 36 |

**JUNIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **EDUCACION** | 2 | 2 | 0 |
| **GOBIERNO** | 93 | 64 | 29 |
| **JURIDICA** | 1 | 1 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 20 | 15 | 5 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 15 | 11 | 4 |
| **PLANEACION** | 2 | 2 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 19 | 15 | 4 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 8 | 7 | 1 |
| **UGR** | 1 | 1 | 0 |
| **TOTALES** | 161 | 118 | 43 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **GOBIERNO** | 227 | 147 | 80 |
| **SALUD PUBLICA** | 70 | 63 | 7 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 65 | 41 | 24 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 50 | 38 | 12 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 31 | 25 | 6 |
| **EDUCACION** | 17 | 16 | 1 |
| **UGR** | 16 | 6 | 10 |
| **HACIENDA** | 11 | 7 | 4 |
| **PLANEACION** | 5 | 5 | 0 |
| **JURIDICA** | 3 | 3 | 0 |
| **DEPORTES** | 2 | 2 | 0 |
| **TOTALES** | 497 | 353 | 144 |

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de abril a junio del 2018, se tiene en cuanto al porcentaje de recibidos para cada dependencia:

La Secretaría de Gobierno ocupa el primer lugar en las solicitudes recibidas, seguida de Salud Pública, Medio Ambiente y Obras Públicas respectivamente.

En cuanto al tipo de quejas se tiene que en la Secretaría de gobierno predominan los problemas entre vecinos por construcciones en sus viviendas, en la Secretaría de Salud pública predominan las inconformidades por la mala prestación del servicio en EPS y por la presencia de roedores y malos olores en algunos predios, en la Secretaría de medio ambiente se tienen solicitudes de podas de árboles y por último en Obras públicas se tienen solicitudes de reparación de vías, escalas y pavimentos.

Igualmente se tiene que se deben mejorar los tiempos de respuesta a las PQR toda vez que la oportunidad en la respuesta a las solicitudes se comporta de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **Oportunidad (%)** |
| **JURIDICA** | **100** |
| **DEPORTES** | **100** |
| **PLANEACION** | **100** |
| **EDUCACION** | **94** |
| **SALUD PUBLICA** | **90** |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | **81** |
| **OBRAS PUBLICAS** | **76** |
| **GOBIERNO** | **65** |
| **HACIENDA** | **64** |
| **MEDIO AMBIENTE** | **63** |
| **UGR** | **38** |