**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

**JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el tercer trimestre del año 2018 (julio, agosto y septiembre) 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.

**JULIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 2 | 2 | 0 |
| **EDUCACION** | 2 | 1 | 1 |
| **GOBIERNO** | 105 | 67 | 38 |
| **HACIENDA** | 10 | 10 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 16 | 14 | 2 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 26 | 24 | 2 |
| **PLANEACION** | 3 | 3 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 23 | 22 | 1 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 2 | 2 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 19 | 14 | 5 |
| **UGR** | 5 | 4 | 1 |
| **TOTALES** | 213 | 163 | 50 |

**AGOSTO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 3 | 3 | 0 |
| **EDUCACION** | 4 | 4 | 0 |
| **GOBIERNO** | 76 | 39 | 37 |
| **HACIENDA** | 7 | 7 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 27 | 25 | 2 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 28 | 27 | 1 |
| **PLANEACION** | 2 | 2 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 25 | 16 | 9 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 3 | 3 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 25 | 19 | 6 |
| **UGR** | 4 | 4 | 0 |
| **TOTALES** | 204 | 149 | 55 |

**SEPTIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 1 | 0 |
| **EDUCACION** | 1 | 1 | 0 |
| **GOBIERNO** | 70 | 40 | 30 |
| **HACIENDA** | 10 | 9 | 1 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 29 | 20 | 9 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 21 | 21 | 0 |
| **PLANEACION** | 1 | 1 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 22 | 15 | 7 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 1 | 1 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 35 | 31 | 4 |
| **UGR** | 4 | 2 | 2 |
| **TOTALES** | 195 | 142 | 53 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **GOBIERNO** | 251 | 146 | 105 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 79 | 64 | 15 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 75 | 72 | 3 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 72 | 59 | 13 |
| **SALUD PUBLICA** | 70 | 53 | 17 |
| **HACIENDA** | 27 | 26 | 1 |
| **UGR** | 13 | 10 | 3 |
| **EDUCACION** | 7 | 6 | 1 |
| **PLANEACION** | 6 | 6 | 0 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 6 | 6 | 0 |
| **DEPORTE** | 4 | 4 | 0 |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 2 | 2 | 0 |
| **TOTALES** | 612 | 454 | 158 |

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de julio a septiembre del 2018, se tiene en cuanto al número de solicitudes recibidas para cada dependencia:

La Secretaría de Gobierno ocupa el primer lugar en las solicitudes recibidas, seguida de Tránsito y transporte, Obras Públicas, Medio Ambiente y Salud Pública, 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 tránsito por la falta de señalización, en la Secretaría de Salud pública predominan las inconformidades por la demora en la programación de las citas en las EPS y en la Unidad de saneamiento ambiental por la presencia de plagas.

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 (%)** |
| **GOBIERNO** | 58,17 |
| **SALUD PUBLICA** | 75,71 |
| **UGR** | 76,92 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 81,01 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 81,94 |
| **EDUCACION** | 85,71 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 96,00 |
| **HACIENDA** | 96,30 |
| **PLANEACION** | 100,00 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 100,00 |
| **DEPORTE** | 100,00 |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 100,00 |