**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

**OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2018**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el cuarto trimestre del año 2018 (octubre, noviembre y diciembre) 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.

**OCTUBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 1 | 0 |
| **EDUCACION** | 3 | 3 | 0 |
| **GOBIERNO** | 57 | 49 | 8 |
| **HACIENDA** | 5 | 5 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 23 | 21 | 2 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 15 | 12 | 3 |
| **PLANEACION** | 1 | 1 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 28 | 26 | 2 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 19 | 19 | 0 |
| **UGR** | 5 | 1 | 4 |
| **TOTALES** | 157 | 138 | 19 |

**NOVIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 0 | 1 |
| **EDUCACION** | 1 | 1 | 0 |
| **GOBIERNO** | 88 | 49 | 39 |
| **HACIENDA** | 4 | 4 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 15 | 12 | 3 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 16 | 15 | 1 |
| **PLANEACION** | 4 | 4 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 18 | 8 | 10 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 24 | 23 | 1 |
| **UGR** | 6 | 3 | 3 |
| **TOTALES** | 177 | 119 | 58 |

**DICIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **GOBIERNO** | 30 | 30 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 6 | 6 | 0 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 10 | 10 | 0 |
| **PLANEACION** | 1 | 1 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 5 | 5 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 3 | 3 | 0 |
| **UGR** | 3 | 3 | 0 |
| **TOTALES** | 59 | 59 | 0 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 1 |
| **DEPORTE** | 2 | 1 | 1 |
| **EDUCACION** | 4 | 4 | 0 |
| **GOBIERNO** | 175 | 128 | 47 |
| **HACIENDA** | 9 | 9 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 44 | 39 | 5 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 41 | 37 | 4 |
| **PLANEACION** | 6 | 6 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 51 | 39 | 12 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 46 | 45 | 1 |
| **UGR** | 14 | 7 | 7 |
| **TOTALES** | 393 | 316 | 78 |

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de octubre a diciembre 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 Salud pública, Tránsito y transporte, Medio Ambiente y Obras públicas respectivamente.

Con respecto al informe anterior, se tiene que se han mejorado los tiempos de respuesta a las PQR.