**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2017 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.

**ENERO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **CON RESPUESTA** | **VENCIDAS** |
| **OBRAS PUBLICAS** | 4 | 4 | 0 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 4 | 4 | 0 |
| **HACIENDA** | 7 | 6 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 9 | 6 | 3 |
| **EDUCACION** | 7 | 7 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 10 | 10 | 0 |
| **PLANEACION** | 25 | 23 | 2 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 25 | 24 | 1 |
| **UGR** | 24 | 24 | 0 |
| **GOBIERNO** | 99 | 96 | 3 |
| **TOTALES** | 214 | 204 | 10 |

**FEBRERO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **CON RESPUESTA** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTES** | 3 | **3** | **0** |
| **OBRAS PUBLICAS** | 8 | 7 | 1 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 5 | 5 | 0 |
| **HACIENDA** | 1 | 1 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 16 | 13 | 3 |
| **EDUCACION** | 11 | 11 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 12 | 12 | 0 |
| **PLANEACION** | 46 | 46 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 28 | 28 | 0 |
| **UGR** | 21 | 20 | 1 |
| **GOBIERNO** | 150 | 143 | 7 |
| **TOTALES** | 301 | 289 | 12 |

**MARZO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **CON RESPUESTA** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 2 | 1 | 1 |
| **DEPORTES** | 0 | 0 | 0 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 8 | 8 | 0 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 7 | 7 | 0 |
| **HACIENDA** | 18 | 18 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 37 | 23 | 14 |
| **EDUCACION** | 3 | 3 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 19 | 18 | 1 |
| **PLANEACION** | 48 | 48 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 26 | 23 | 3 |
| **UGR** | 14 | 13 | 1 |
| **GOBIERNO** | 113 | 108 | 5 |
| **TOTALES** | 293 | 269 | 24 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **CON RESPUESTA** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 2 | 1 | 1 |
| **DEPORTES** | 3 | 3 | 0 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 20 | 19 | 1 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 16 | 16 | 0 |
| **HACIENDA** | 26 | 25 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 62 | 42 | 20 |
| **EDUCACION** | 21 | 21 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 41 | 40 | 1 |
| **PLANEACION** | 119 | 117 | 2 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 79 | 75 | 4 |
| **UGR** | 59 | 57 | 2 |
| **GOBIERNO** | 362 | 347 | 15 |
| **TOTALES** | 810 | 763 | 47 |

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

Para finalizar se tiene el ranking de las Secretarías así:

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **Ranking por Secretaría** |
| PLANEACION | 1 |
| OBRAS PUBLICAS | 2 |
| HACIENDA | 3 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 4 |
| EDUCACION | 5 |
| GOBIERNO | 6 |
| TRANSITO Y TRANSPORTE | 7 |
| UGR | 8 |
| SALUD PUBLICA | 9 |
| MEDIO AMBIENTE | 9 |
| DESARROLLO SOCIAL | 11 |
| DEPORTES | 12 |