**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el cuarto trimestre del año 2017 (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** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 3 | 0 | 3 |
| **DEPORTES** | 3 | 3 | 0 |
| **EDUCACION** | 8 | 5 | 3 |
| **GOBIERNO** | 127 | 101 | 26 |
| **HACIENDA**  | 4 | 3 | 1 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 13 | 7 | 6 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 16 | 12 | 4 |
| **PLANEACION** | 1 | 1 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 40 | 10 | 30 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 12 | 10 | 2 |
| **UGR** | 10 | 10 | 0 |
| **TOTALES** | 237 | 162 | 75 |

**NOVIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **DEPORTES** | 2 | 1 | 1 |
| **EDUCACION** | 6 | 6 | 0 |
| **GOBIERNO** | 72 | 49 | 23 |
| **HACIENDA**  | 4 | 3 | 1 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 20 | 14 | 6 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 9 | 5 | 4 |
| **PLANEACION** | 2 | 1 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 20 | 9 | 11 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 14 | 11 | 3 |
| **UGR** | 2 | 2 | 0 |
| **TOTALES** | 152 | 102 | 50 |

**DICIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **DEPORTES** | 1 | 1 | 0 |
| **EDUCACION** | 2 | 0 | 2 |
| **GOBIERNO** | 39 | 27 | 12 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 17 | 13 | 4 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 7 | 5 | 2 |
| **OFICINA DE PRENSA** | 2 | 1 | 1 |
| **PLANEACION** | 1 | 1 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 25 | 12 | 13 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 2 | 2 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 4 | 4 | 0 |
| **UGR** | 3 | 3 | 0 |
| **TOTALES** | 104 | 70 | 34 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 5 | 2 | 3 |
| **DEPORTES** | 6 | 5 | 1 |
| **EDUCACION** | 16 | 11 | 5 |
| **GOBIERNO** | 238 | 177 | 61 |
| **HACIENDA** | 8 | 6 | 2 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 50 | 34 | 16 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 32 | 22 | 10 |
| **OFICINA DE PRENSA** | 2 | 1 | 1 |
| **PLANEACION** | 4 | 3 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 85 | 31 | 54 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 2 | 2 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 30 | 25 | 5 |
| **UGR** | 15 | 15 | 0 |
| **TOTALES** | 493 | 334 | 159 |

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de octubre a diciembre del 2017, 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 Tránsito y Transporte respectivamente.

En cuanto a oportunidad, se tiene un 68% de envío de respuesta dentro de términos y la UGR ocupa el primer puesto en lo que respecta a la respuesta oportuna de las solicitudes.