**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2019 (enero, febrero y marzo) 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.

**ENERO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **EDUCACION** | 2 | 2 | 0 |
| **GOBIERNO** | 68 | 42 | 26 |
| **HACIENDA**  | 8 | 7 | 1 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 14 | 13 | 1 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 15 | 9 | 6 |
| **PLANEACION** | 2 | 2 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 24 | 22 | 2 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 13 | 10 | 3 |
| **UGR** | 7 | 4 | 3 |
| **TOTALES** | 153 | 111 | 42 |

**FEBRERO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 1 | 0 |
| **GOBIERNO** | 66 | 38 | 28 |
| **HACIENDA**  | 15 | 15 | 0 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 9 | 9 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 17 | 12 | 5 |
| **PLANEACION** | 2 | 2 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 22 | 20 | 2 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 25 | 25 | 0 |
| **UGR** | 5 | 2 | 3 |
| **TOTALES** | 162 | 124 | 38 |

**MARZO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **GOBIERNO** | 71 | 54 | 17 |
| **HACIENDA** | 21 | 21 | 0 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 26 | 23 | 3 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 20 | 20 | 0 |
| **PLANEACION** | 2 | 2 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 3 | 3 | 0 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 1 | 1 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 16 | 13 | 3 |
| **UGR** | 4 | 2 | 2 |
| **TOTALES** | 165 | 140 | 25 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 1 | 0 |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **EDUCACION** | 2 | 2 | 0 |
| **GOBIERNO** | 205 | 134 | 71 |
| **HACIENDA** | 44 | 43 | 1 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 49 | 45 | 4 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 52 | 41 | 11 |
| **PLANEACION** | 6 | 6 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 49 | 45 | 4 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 1 | 1 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 54 | 48 | 6 |
| **UGR** | 16 | 8 | 8 |
| **TOTALES** | 480 | 375 | 105 |

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de enero a marzo del 2019, se tiene en cuanto al porcentaje de recibidos para cada dependencia:

La Secretaría de Gobierno ocupa el primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de Tránsito y Transporte, Medio Ambiente, Obras Públicas, Salud Pública y Hacienda respectivamente.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 78% dentro de términos.

Finalmente, y en lo que respecta a las razones por las cuales se registran más PQR, se tiene:

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TEMAS DE PQR**  |
| **GOBIERNO** | Construcciones sin licencias o permisos, Solicitud de visitas para inspeccionar humedades |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | Falta señalización, Explicación de tarifas en transporte, revisión mal estacionamiento en diferentes sectores de la ciudad |
| **MEDIO AMBIENTE** | Poda árboles, Visitas para pozos sépticos, , vendedores informales, revisión y control del espacio público |
| **OBRAS PUBLICAS** | Hundimientos y reparaciones en la vía |
| **SALUD PUBLICA** | Problemas con roedores, Inspecciones por condiciones sanitarias en establecimientos de comercio, mala prestación de servicios en instituciones de salud |
| **HACIENDA** | Embargos y deudas de impuestos |
| **UGR** | Solicitudes de visitas por malas condiciones de edificaciones |