**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2019 (abril, mayo y junio) 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.

**ABRIL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **EDUCACION** | 1 | 0 | 1 |
| **GOBIERNO** | 55 | 28 | 27 |
| **HACIENDA**  | 33 | 33 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 18 | 14 | 4 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 25 | 21 | 4 |
| **PLANEACION** | 1 | 0 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 13 | 10 | 3 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 10 | 7 | 3 |
| **UGR** | 20 | 14 | 6 |
| **TOTALES** | 177 | 128 | 49 |

**MAYO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 1 | 0 |
| **EDUCACION** | 4 | 4 | 0 |
| **GOBIERNO** | 50 | 40 | 10 |
| **HACIENDA**  | 18 | 12 | 6 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 35 | 33 | 2 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 20 | 20 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 19 | 16 | 3 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 1 | 1 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 20 | 18 | 2 |
| **UGR** | 11 | 8 | 3 |
| **TOTALES** | 179 | 153 | 26 |

**JUNIO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **EDUCACION** | 2 | 2 | 0 |
| **GOBIERNO** | 41 | 27 | 14 |
| **HACIENDA** | 9 | 8 | 1 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 23 | 19 | 4 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 15 | 15 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 26 | 22 | 4 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 2 | 2 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 13 | 12 | 1 |
| **UGR** | 15 | 11 | 4 |
| **TOTALES** | 146 | 118 | 28 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 1 | 0 |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 1 | 1 | 0 |
| **EDUCACION** | 7 | 6 | 1 |
| **GOBIERNO** | 146 | 95 | 51 |
| **HACIENDA** | 60 | 53 | 7 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 60 | 56 | 4 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 76 | 66 | 10 |
| **PLANEACION** | 1 | 0 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 58 | 48 | 10 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 3 | 3 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 43 | 37 | 6 |
| **UGR** | 46 | 33 | 13 |
| **TOTALES** | 502 | 399 | 103 |

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de abril a junio 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 Medio Ambiente, Obras Públicas, Hacienda y Salud Pública respectivamente.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 80% dentro de términos, incrementando la oportunidad en un 2%.



Finalmente, y en lo que respecta a las razones por las cuales se registran más PQR, se tienen las siguientes en las dependencias con mayor número de las mismas:

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **TEMAS DE PQR**  |
| **GOBIERNO** | Construcciones sin licencias o permisos |
| **MEDIO AMBIENTE** | Poda árboles, Establecimientos de comercio con problemas |
| **OBRAS PUBLICAS** | Hundimientos y reparaciones en la vía y zonas verdes |
| **HACIENDA** | Embargos  |
| **SALUD PUBLICA** | Problemas con roedores, Inspecciones por condiciones sanitarias en establecimientos de comercio, mala prestación de servicios en entregas de medicamentos |