

INFORME TRIMESTRAL DE PQR

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el cuarto trimestre del año 2019 (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
GOBIERNO	38	21	17
MEDIO AMBIENTE	50	43	7
OBRAS PUBLICAS	9	8	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0
SALUD PUBLICA	14	11	3
TRANSITO Y TRANSPORTE	23	20	3
UGR	9	4	5
TOTALES	139	109	30

NOVIEMBRE

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0
GOBIERNO	29	25	4
MEDIO AMBIENTE	34	24	10
OBRAS PUBLICAS	9	9	0
SALUD PUBLICA	19	17	2
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	7	7	0
UGR	2	2	0
TOTALES	104	88	16

DICIEMBRE

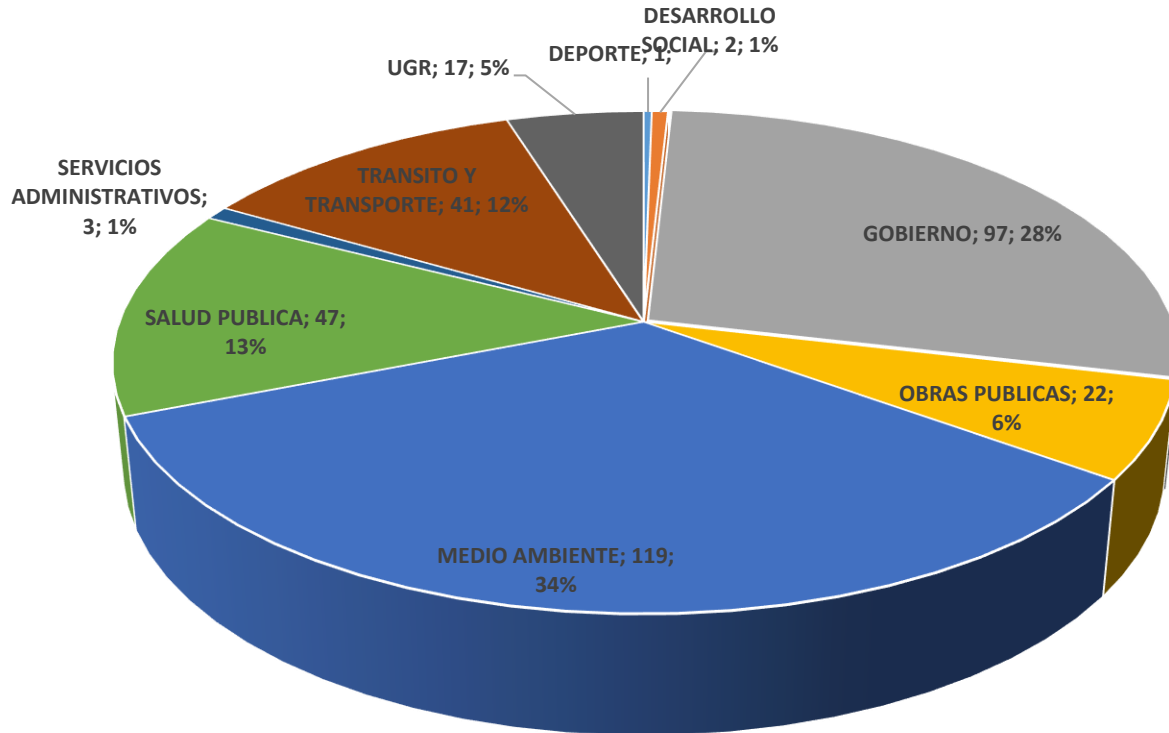
DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
GOBIERNO	30	28	2
MEDIO AMBIENTE	35	33	2
OBRAS PUBLICAS	4	3	1
SALUD PUBLICA	14	13	1
TRANSITO Y TRANSPORTE	11	10	1
UGR	6	5	1
TOTALES	100	92	8

CONSOLIDADO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0
GOBIERNO	97	74	23
OBRAS PUBLICAS	22	20	2
MEDIO AMBIENTE	119	100	19
SALUD PUBLICA	47	41	6
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	41	37	4
UGR	17	11	6
TOTALES	349	289	60

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

PQR RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL 2019



La Secretaría de Medio Ambiente paso al primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de Gobierno, Salud pública, Tránsito y transporte y Obras públicas.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 82.8% dentro de términos, subiendo un 4.1% con respecto al trimestre anterior.

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
MEDIO AMBIENTE	Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes, Problemas con mascotas entre vecinos, Manipulación de alimentos en establecimientos de comercio
GOBIERNO	Construcciones sin licencias o permisos – Construcciones que producen prejuicios entre vecinos
SALUD PUBLICA	Mala prestación del servicio en algunas EPS e IPS – Problemas de higiene en establecimientos
TRANSITO Y TRANSPORTE	Solicitud de señalización de vías – Quejas de los agentes de tránsito
OBRAS PUBLICAS	Reparación de pavimentos