

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
OBRA 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
OBRA 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

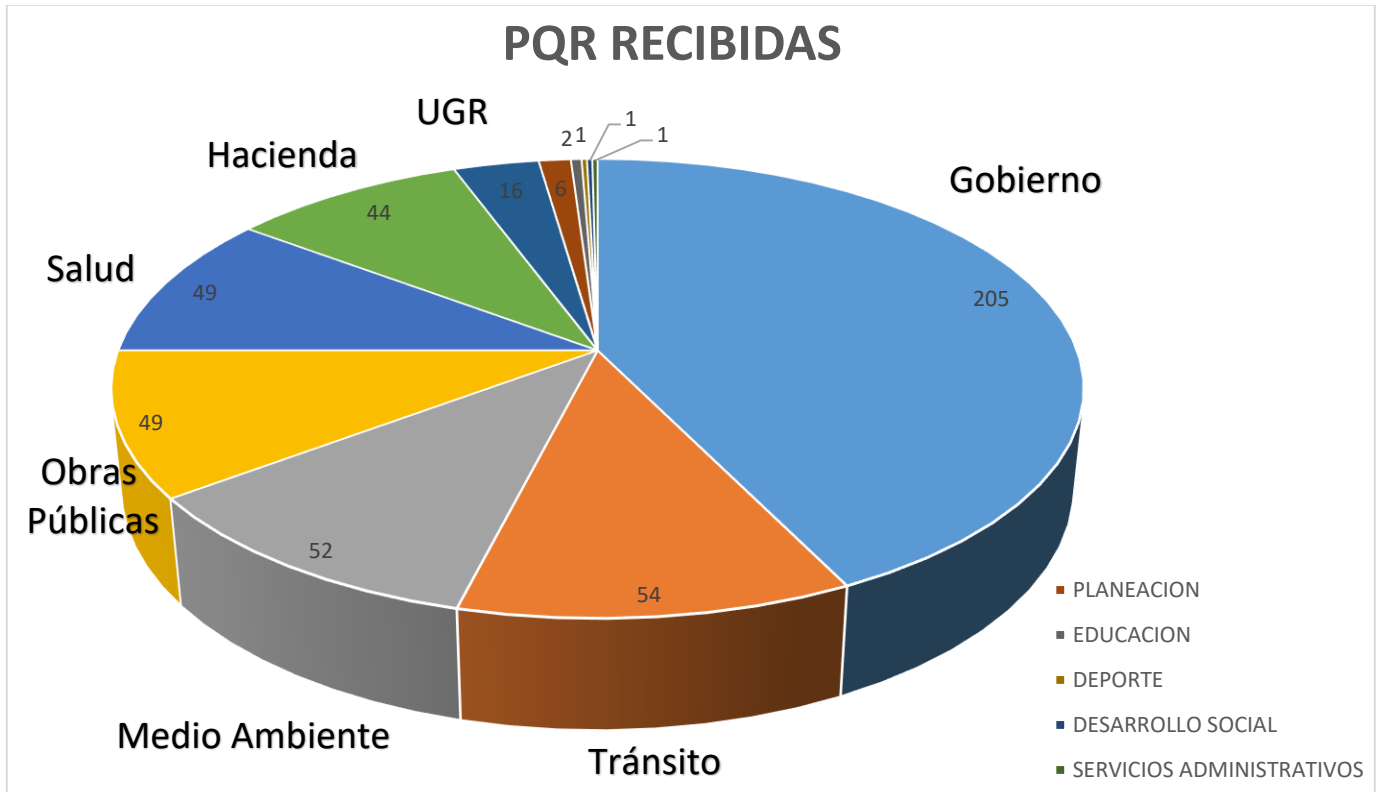
MARZO

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