

### INFORME TRIMESTRAL DE PQR

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el segundo trimestre del año 2018 (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
DEPORTES	2	2	0
EDUCACION	10	9	1
GOBIERNO	72	37	35
HACIENDA	2	0	2
JURIDICA	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	22	12	10
OBRAS PUBLICAS	17	11	6
PLANEACION	1	1	0
SALUD PUBLICA	27	26	1
TRANSITO Y TRANSPORTE	12	11	1
UGR	12	3	9
<b>TOTALES</b>	<b>178</b>	<b>113</b>	<b>65</b>

#### MAYO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
EDUCACION	5	5	0
GOBIERNO	62	46	16
HACIENDA	9	7	2
JURIDICA	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	23	14	9
OBRAS PUBLICAS	18	16	2
PLANEACION	2	2	0
SALUD PUBLICA	24	22	2
TRANSITO Y TRANSPORTE	11	7	4
UGR	3	2	1
<b>TOTALES</b>	<b>158</b>	<b>122</b>	<b>36</b>

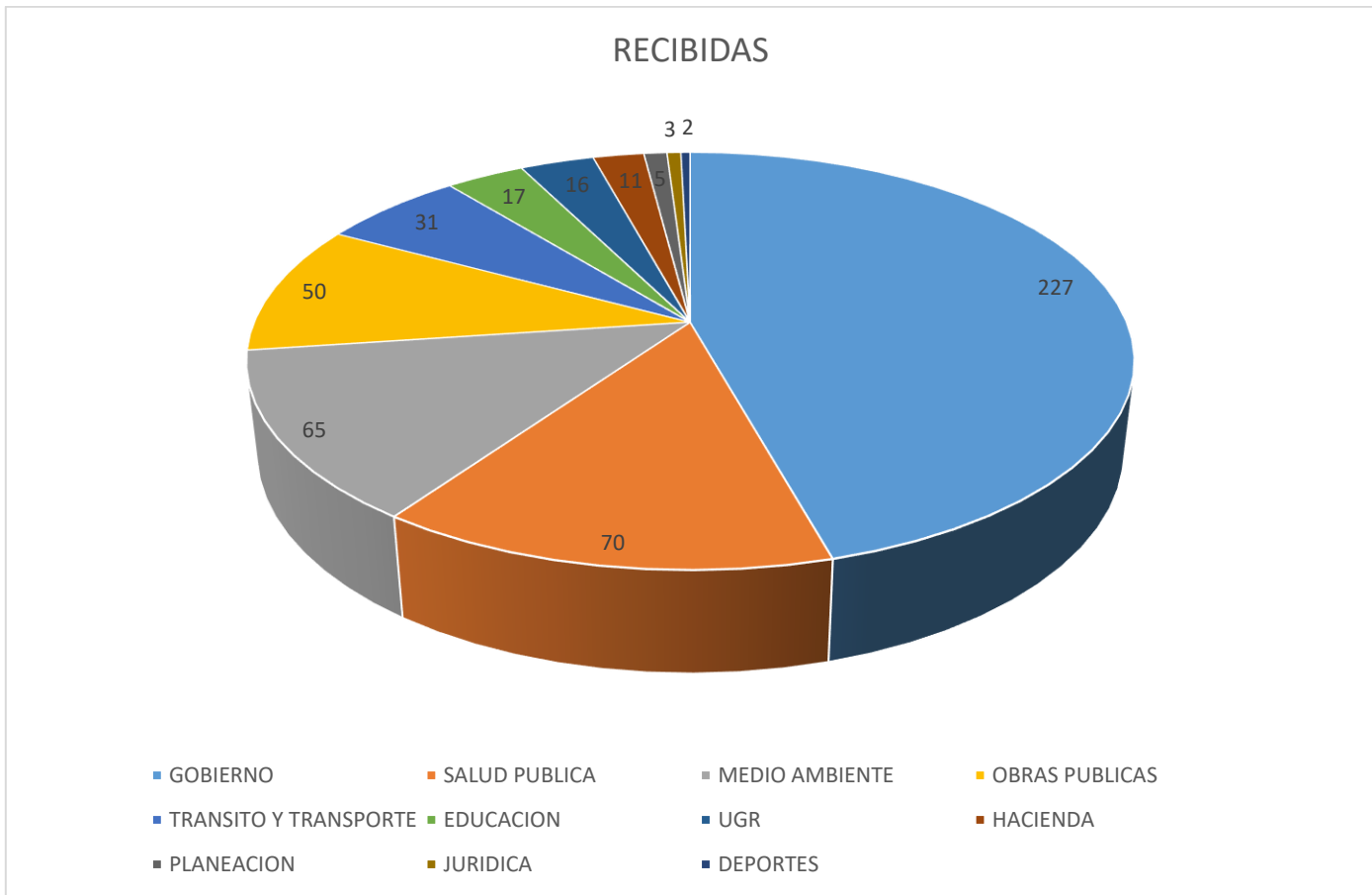
**JUNIO**

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
EDUCACION	2	2	0
GOBIERNO	93	64	29
JURIDICA	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	20	15	5
OBRAS PUBLICAS	15	11	4
PLANEACION	2	2	0
SALUD PUBLICA	19	15	4
TRANSITO Y TRANSPORTE	8	7	1
UGR	1	1	0
<b>TOTALES</b>	<b>161</b>	<b>118</b>	<b>43</b>

**CONSOLIDADO**

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
GOBIERNO	227	147	80
SALUD PUBLICA	70	63	7
MEDIO AMBIENTE	65	41	24
OBRAS PUBLICAS	50	38	12
TRANSITO Y TRANSPORTE	31	25	6
EDUCACION	17	16	1
UGR	16	6	10
HACIENDA	11	7	4
PLANEACION	5	5	0
JURIDICA	3	3	0
DEPORTES	2	2	0
<b>TOTALES</b>	<b>497</b>	<b>353</b>	<b>144</b>

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de abril a junio del 2018, 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 Obras Públicas respectivamente.

En cuanto al tipo de quejas se tiene que en la Secretaría de gobierno predominan los problemas entre vecinos por construcciones en sus viviendas, en la Secretaría de Salud pública predominan las inconformidades por la mala prestación del servicio en EPS y por la presencia de roedores y malos olores en algunos predios, en la Secretaría de medio ambiente se tienen solicitudes de podas de árboles y por último en Obras públicas se tienen solicitudes de reparación de vías, escalas y pavimentos.

Igualmente se tiene que se deben mejorar los tiempos de respuesta a las PQR toda vez que la oportunidad en la respuesta a las solicitudes se comporta de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	Oportunidad (%)
JURIDICA	100
DEPORTES	100
PLANEACION	100
EDUCACION	94
SALUD PUBLICA	90
TRANSITO Y TRANSPORTE	81
OBRAS PUBLICAS	76
GOBIERNO	65
HACIENDA	64
MEDIO AMBIENTE	63
UGR	38