INFORME TRIMESTRAL DE PQR

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el segundo 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

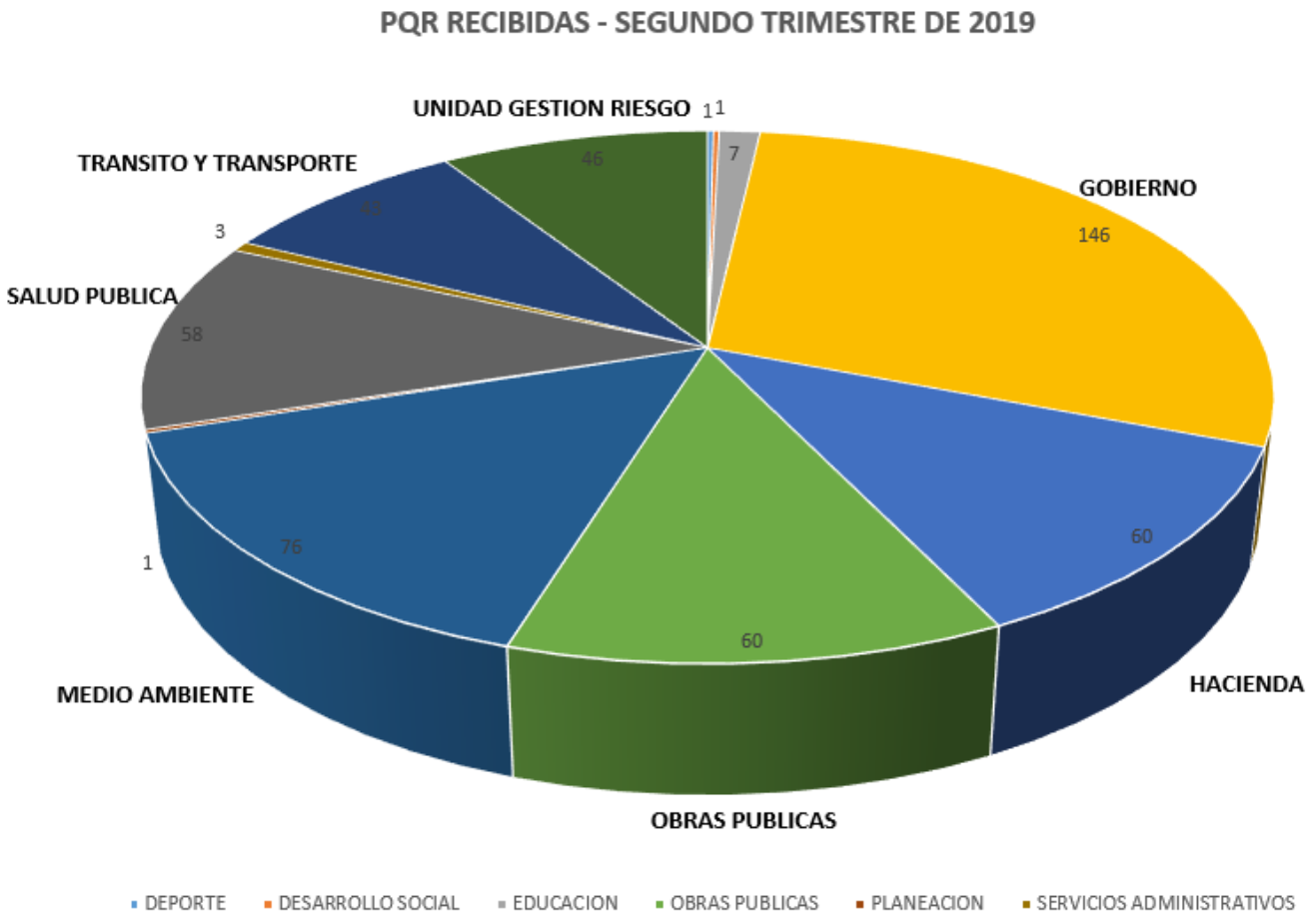
CONSOLIDADO

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