

INFORME TRIMESTRAL DE PQR JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el tercer trimestre del año 2018 (julio, agosto y septiembre) 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.

JULIO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0
EDUCACION	2	1	1
GOBIERNO	105	67	38
HACIENDA	10	10	0
MEDIO AMBIENTE	16	14	2
OBRAS PUBLICAS	26	24	2
PLANEACION	3	3	0
SALUD PUBLICA	23	22	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	2	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	19	14	5
UGR	5	4	1
TOTALES	213	163	50

AGOSTO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DEPORTE	3	3	0
EDUCACION	4	4	0
GOBIERNO	76	39	37
HACIENDA	7	7	0
MEDIO AMBIENTE	27	25	2
OBRAS PUBLICAS	28	27	1
PLANEACION	2	2	0
SALUD PUBLICA	25	16	9
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	25	19	6
UGR	4	4	0
TOTALES	204	149	55

SEPTIEMBRE

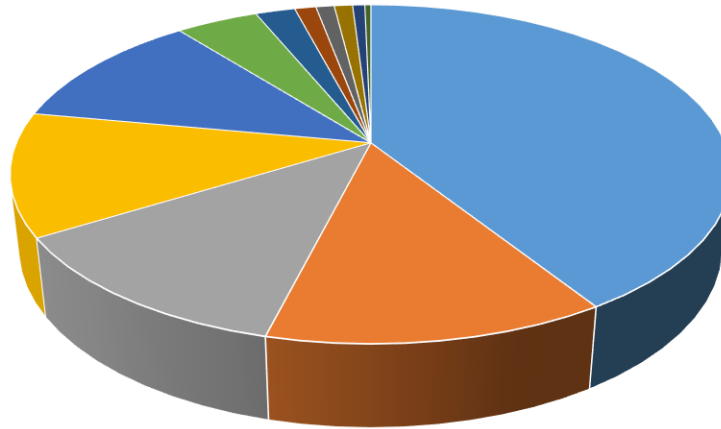
DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DEPORTE	1	1	0
EDUCACION	1	1	0
GOBIERNO	70	40	30
HACIENDA	10	9	1
MEDIO AMBIENTE	29	20	9
OBRAS PUBLICAS	21	21	0
PLANEACION	1	1	0
SALUD PUBLICA	22	15	7
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	35	31	4
UGR	4	2	2
TOTALES	195	142	53

CONSOLIDADO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
GOBIERNO	251	146	105
TRANSITO Y TRANSPORTE	79	64	15
OBRAS PUBLICAS	75	72	3
MEDIO AMBIENTE	72	59	13
SALUD PUBLICA	70	53	17
HACIENDA	27	26	1
UGR	13	10	3
EDUCACION	7	6	1
PLANEACION	6	6	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	6	0
DEPORTE	4	4	0
DESARROLLO SOCIAL	2	2	0
TOTALES	612	454	158

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de julio a septiembre del 2018, se tiene en cuanto al número de solicitudes recibidas para cada dependencia:

SOLICITUDES RECIBIDAS POR SECRETARÍAS



- GOBIERNO
- TRANSITO Y TRANSPORTE
- OBRAS PUBLICAS
- MEDIO AMBIENTE
- SALUD PUBLICA
- HACIENDA
- UGR
- EDUCACION
- PLANEACION
- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- DEPORTE
- DESARROLLO SOCIAL

La Secretaría de Gobierno ocupa el primer lugar en las solicitudes recibidas, seguida de Tránsito y transporte, Obras Públicas, Medio Ambiente y Salud Pública, 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 tránsito por la falta de señalización, en la Secretaría de Salud pública predominan las inconformidades por la demora en la programación de las citas en las EPS y en la Unidad de saneamiento ambiental por la presencia de plagas.

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 (%)
GOBIERNO	58,17
SALUD PUBLICA	75,71
UGR	76,92
TRANSITO Y TRANSPORTE	81,01
MEDIO AMBIENTE	81,94
EDUCACION	85,71
OBRAS PUBLICAS	96,00
HACIENDA	96,30
PLANEACION	100,00
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	100,00
DEPORTE	100,00
DESARROLLO SOCIAL	100,00