

INFORME TRIMESTRAL DE PQR

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2019 (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
DEPORTE	1	1	0
EDUCACION	2	2	0
GOBIERNO	53	37	16
HACIENDA	2	2	0
MEDIO AMBIENTE	23	21	2
MUJERES	1	1	0
OBRAS PUBLICAS	17	16	1
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0
SALUD PUBLICA	43	33	10
TRANSITO Y TRANSPORTE	18	14	4
UGR	3	2	1
TOTALES	164	130	34

AGOSTO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
GOBIERNO	51	34	17
HACIENDA	1	1	0
MUJERES	1	1	0
MEDIO AMBIENTE	27	25	2
OBRAS PUBLICAS	10	7	3
SALUD PUBLICA	24	17	7
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	15	12	3
UGR	5	4	1
TOTALES	135	102	33

SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0
GOBIERNO	48	35	13
MEDIO AMBIENTE	38	36	2
OBRAS PUBLICAS	22	19	3
PLANEACION	1	1	0
SALUD PUBLICA	14	7	7
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1	1	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	14	14	0
UGR	3	1	2
TOTALES	142	115	27

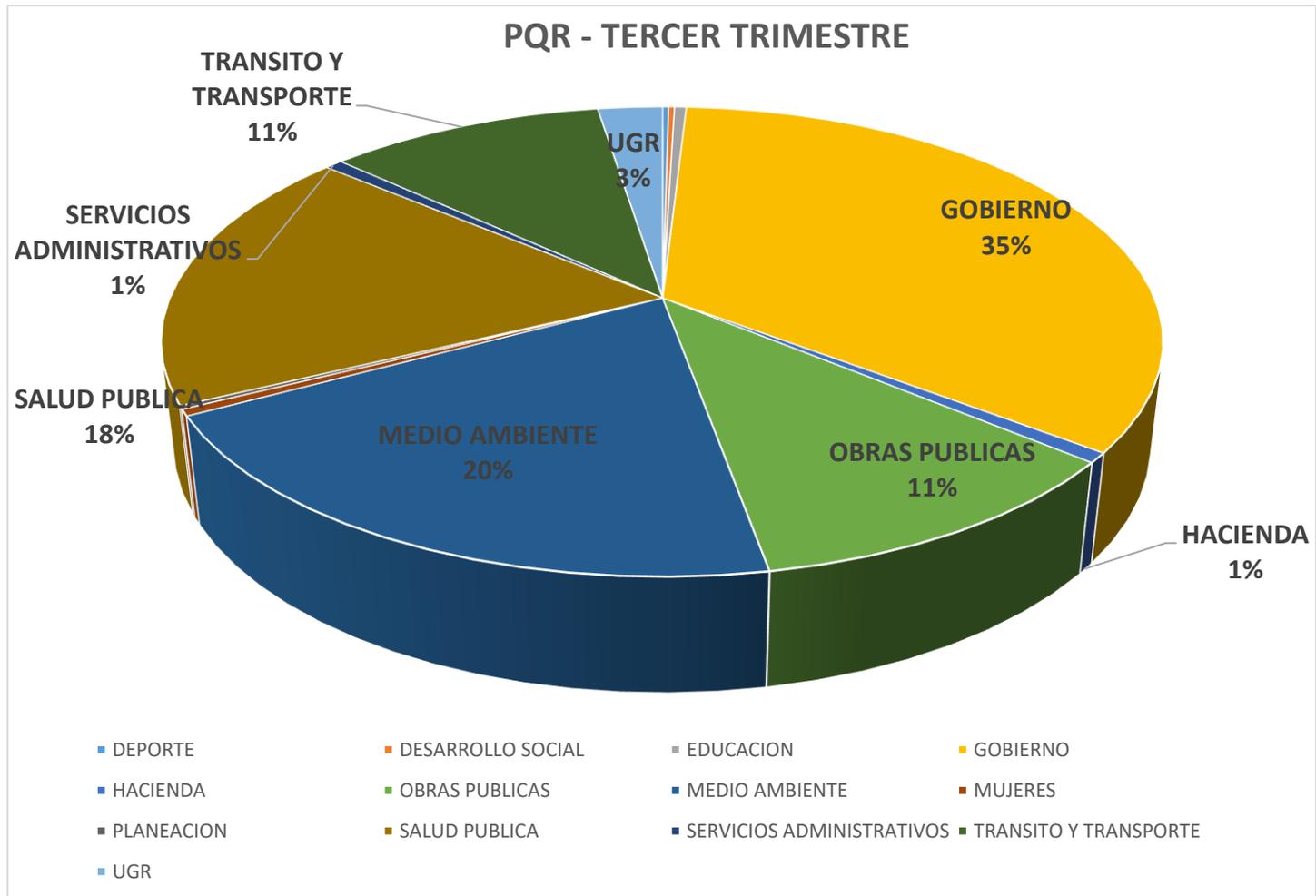
CONSOLIDADO

DEPENDENCIA	RECIBIDAS	RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS	VENCIDAS
DEPORTE	1	1	0
DESARROLLO SOCIAL	1	1	0
EDUCACION	2	2	0
GOBIERNO	152	106	46
HACIENDA	3	3	0
OBRAS PUBLICAS	49	42	7
MEDIO AMBIENTE	88	82	6
MUJERES	2	2	0
PLANEACION	1	1	0
SALUD PUBLICA	81	57	24
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	3	0
TRANSITO Y TRANSPORTE	47	40	7
UGR	11	7	4
TOTALES	441	347	94

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

La Secretaría de Gobierno sigue ocupando el primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de Medio Ambiente, Salud Pública, Obras Públicas y Tránsito y transporte.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 78.7 % dentro de términos.



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 – Construcciones que producen prejuicios entre vecinos
MEDIO AMBIENTE	Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes
SALUD PUBLICA	Mala prestación del servicio en algunas EPS e IPS – Problemas de higiene en establecimientos
OBRAS PUBLICAS	Reparación de pavimentos
TRANSITO Y TRANSPORTE	Solicitud de señalización de vías – Quejas de los agentes de tránsito