**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 |