**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el cuarto trimestre del año 2019 (octubre, noviembre y diciembre) 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.

**OCTUBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 1 | 0 |
| **GOBIERNO** | 38 | 21 | 17 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 50 | 43 | 7 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 9 | 8 | 1 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 1 | 1 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 14 | 11 | 3 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 23 | 20 | 3 |
| **UGR** | 9 | 4 | 5 |
| **TOTALES** | 139 | 109 | 30 |

**NOVIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 2 | 2 | 0 |
| **GOBIERNO** | 29 | 25 | 4 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 34 | 24 | 10 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 9 | 9 | 0 |
| **SALUD PUBLICA** | 19 | 17 | 2 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 2 | 2 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 7 | 7 | 0 |
| **UGR** | 2 | 2 | 0 |
| **TOTALES** | 104 | 88 | 16 |

**DICIEMBRE**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **GOBIERNO** | 30 | 28 | 2 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 35 | 33 | 2 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 4 | 3 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 14 | 13 | 1 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 11 | 10 | 1 |
| **UGR** | 6 | 5 | 1 |
| **TOTALES** | 100 | 92 | 8 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DEPORTE** | 1 | 1 | 0 |
| **DESARROLLO SOCIAL** | 2 | 2 | 0 |
| **GOBIERNO** | 97 | 74 | 23 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 22 | 20 | 2 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 119 | 100 | 19 |
| **SALUD PUBLICA** | 47 | 41 | 6 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 3 | 3 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 41 | 37 | 4 |
| **UGR** | 17 | 11 | 6 |
| **TOTALES** | 349 | 289 | 60 |

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

La Secretaría de Medio Ambiente paso al primer lugar en la cantidad de solicitudes recibidas, seguida de Gobierno, Salud pública, Tránsito y transporte y Obras públicas.

En cuanto a la oportunidad en dar la respuesta a los ciudadanos, se tiene un 82.8% dentro de términos, subiendo un 4.1% con respecto al trimestre anterior.

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** |
| **MEDIO AMBIENTE** | Solicitud de Poda de árboles y zonas verdes, Problemas con mascotas entre vecinos, Manipulación de alimentos en establecimientos de comercio |
| **GOBIERNO** | Construcciones sin licencias o permisos – Construcciones que producen prejuicios entre vecinos |
| **SALUD PUBLICA** | Mala prestación del servicio en algunas EPS e IPS – Problemas de higiene en establecimientos |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | Solicitud de señalización de vías – Quejas de los agentes de tránsito |
| **OBRAS PUBLICAS** | Reparación de pavimentos |