**INFORME TRIMESTRAL DE PQR**

De acuerdo con el comportamiento de las PQR durante el primer trimestre del año 2018 (enero, febrero y marzo) 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.

**ENERO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESPACHO ALCALDE** | 1 | 1 | 0 |
| **DEPORTES** | 3 | 1 | 2 |
| **EDUCACION** | 3 | 3 | 0 |
| **GOBIERNO** | 49 | 22 | 27 |
| **HACIENDA** | 4 | 3 | 1 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 25 | 18 | 7 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 17 | 11 | 6 |
| **PLANEACION** | 1 | 0 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 21 | 6 | 15 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 1 | 1 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 20 | 13 | 7 |
| **UGR** | 6 | 4 | 2 |
| **TOTALES** | 151 | 83 | 68 |

**FEBRERO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **GOBIERNO** | 71 | 46 | 25 |
| **HACIENDA** | 2 | 2 | 0 |
| **JURIDICA** | 2 | 2 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 31 | 27 | 4 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 21 | 16 | 5 |
| **SALUD PUBLICA** | 27 | 15 | 12 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 4 | 4 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 19 | 16 | 3 |
| **UGR** | 6 | 4 | 2 |
| **TOTALES** | 183 | 132 | 51 |

**MARZO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **GOBIERNO** | 34 | 28 | 6 |
| **HACIENDA** | 5 | 5 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 8 | 7 | 1 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 8 | 6 | 2 |
| **SALUD PUBLICA** | 21 | 12 | 9 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 4 | 0 | 4 |
| **UGR** | 3 | 2 | 1 |
| **TOTALES** | 83 | 60 | 23 |

**CONSOLIDADO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **RECIBIDAS** | **RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS** | **VENCIDAS** |
| **DESPACHO ALCALDE** | 1 | 1 | 0 |
| **DEPORTES** | 3 | 1 | 2 |
| **EDUCACION** | 3 | 3 | 0 |
| **GOBIERNO** | 154 | 96 | 58 |
| **HACIENDA** | 11 | 10 | 1 |
| **JURIDICA** | 2 | 2 | 0 |
| **MEDIO AMBIENTE** | 64 | 52 | 12 |
| **OBRAS PUBLICAS** | 46 | 33 | 13 |
| **PLANEACION** | 1 | 0 | 1 |
| **SALUD PUBLICA** | 69 | 33 | 36 |
| **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** | 5 | 5 | 0 |
| **TRANSITO Y TRANSPORTE** | 43 | 29 | 14 |
| **UGR** | 15 | 10 | 5 |
| **TOTALES** | 417 | 275 | 142 |

Con respecto al CONSOLIDADO de los meses de enero a marzo del 2018, se tiene en cuanto al porcentaje de recibidos para cada dependencia:

La Secretaría de Gobierno ocupa el primer lugar en las solicitudes recibidas, seguida de Salud Pública, Medio Ambiente y Obras Públicas respectivamente.

En cuanto a oportunidad, se tiene un 66% de envío de respuesta dentro de términos y Servicios Administrativos y Educación ocupan el primer puesto en lo que respecta a la respuesta oportuna de las solicitudes.