

PERIODO DEL INDICADOR

Desde el martes 01 de enero del 2019
Hasta el lunes 30 de diciembre del 2019

FECHA DE GENERACIÓN

lunes 30 de diciembre del 2019

TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

	Denuncia	Exoneración de Pico y Placa	Fallos	Felicitación	Petición de Consulta	Petición de Documentación	Petición de Información	Queja	Reclamo	Sugerencia y/o Elogio	Tutela 1 día	Tutela 2 días	Tutela 3 días	Totales	%
Alcaldía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Cárcel municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Cobro Coactivo	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0.1 %
Comisaría de familia dos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.03 %
Comisaría de familia uno	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0.1 %
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Control interno disciplinario	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.03 %
Despacho juridico	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.03 %
Financiera y presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Inspección de policía cabecera	10	0	0	0	4	2	17	10	1	0	0	0	0	44	1.45 %

ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF



Inspeccion de policia de control urbanistico	2	0	0	0	0	0	8	1	0	0	0	0	0	11	0.36 %
Inspección de policia la tablaza	0	0	0	0	1	1	6	2	0	0	0	0	0	10	0.33 %
Inspección No 2 - tránsito y transporte	1	1110	0	0	51	27	1163	11	27	0	0	0	0	2390	78.77 %
Secretaría de control interno de gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Secretaría de educación y cultura	1	0	0	0	1	1	2	4	0	1	0	0	0	10	0.33 %
Secretaria de gobierno	0	0	0	0	0	3	16	1	0	0	0	0	0	20	0.66 %
Secretaría de hacienda	0	0	0	0	3	8	33	1	8	1	0	0	0	54	1.78 %
Secretaría de la mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Secretaría de obras públicas	1	0	0	0	2	1	25	8	2	3	0	0	0	42	1.38 %
Secretaría de planeación	7	0	0	0	3	2	47	11	1	2	0	0	0	73	2.41 %
Secretaría de seguridad social y familia	3	0	0	0	5	2	28	17	0	0	0	0	0	55	1.81 %
Secretaría de servicios administrativos	0	0	0	1	0	4	8	0	0	0	0	0	0	13	0.43 %
Secretaría de tránsito y transporte	2	4	0	0	14	8	180	12	3	3	0	0	0	226	7.45 %
Secretaria general	3	0	0	0	4	16	18	10	3	0	0	0	0	54	1.78 %
Soporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %

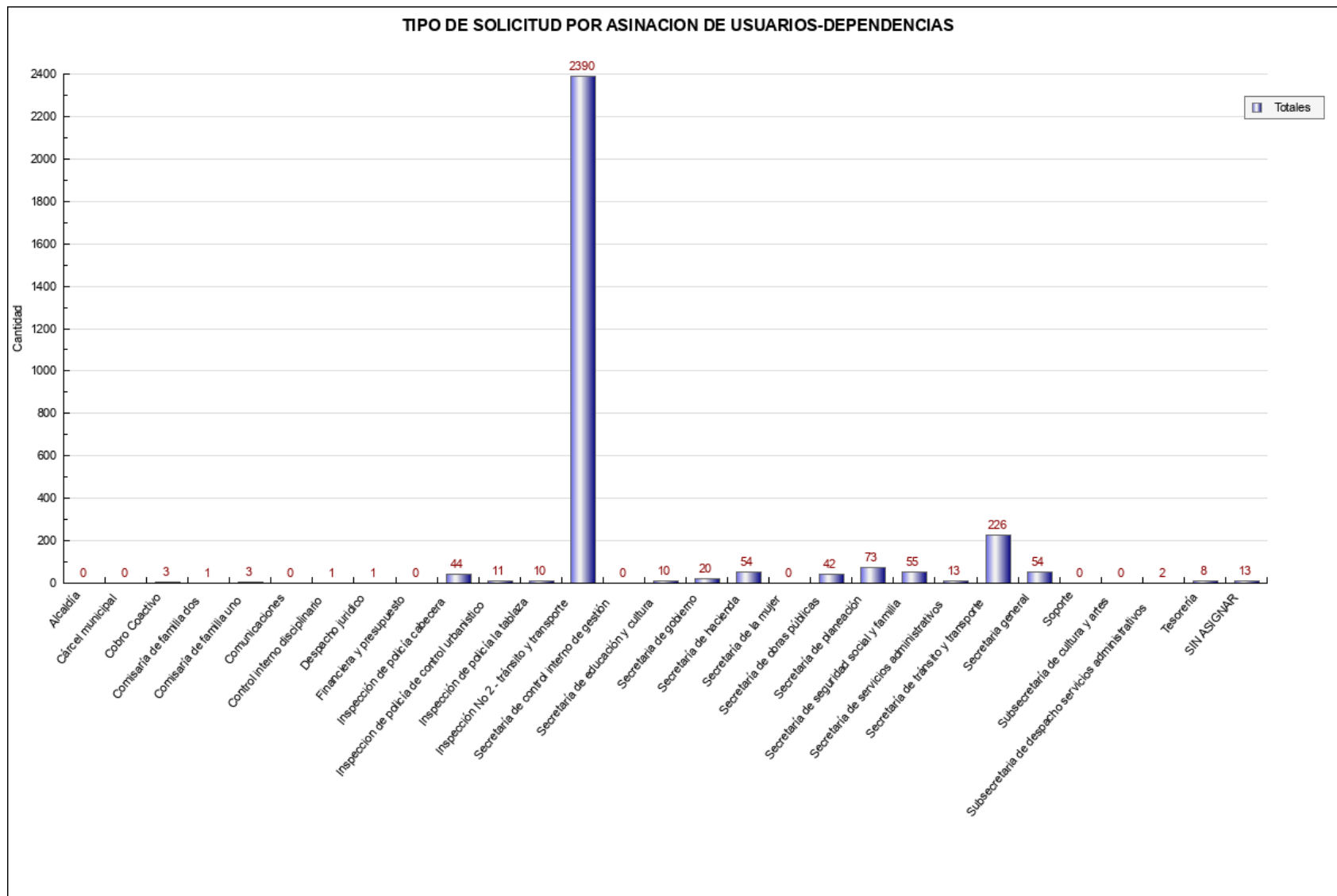
ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF



Subsecretaría de cultura y artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Subsecretaria de despacho servicios administrativos	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.07 %	
Tesorería	0	0	0	0	0	0	6	0	2	0	0	0	0	8	0.26 %	
SIN ASIGNAR	0	0	0	0	2	1	3	5	2	0	0	0	0	13	0.43 %	
TOTALES	30	1114	0	2	91	76	1568	94	49	10	0	0	0	3034	100 %	

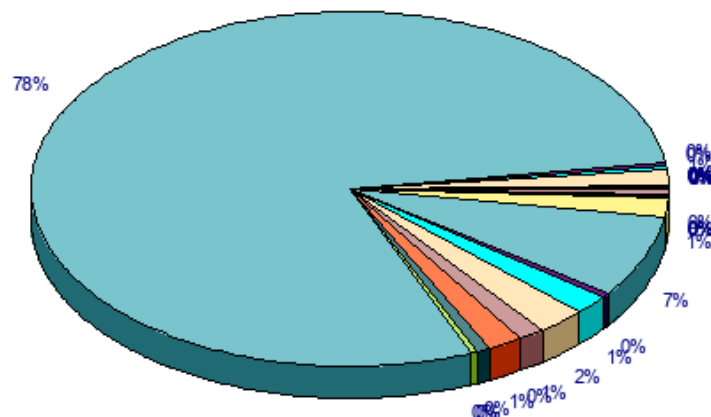
ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA

INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF



PORCENTAJES POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

Totales



PERIODO DEL INDICADOR

Desde el martes 01 de enero del 2019
Hasta el lunes 30 de diciembre del 2019

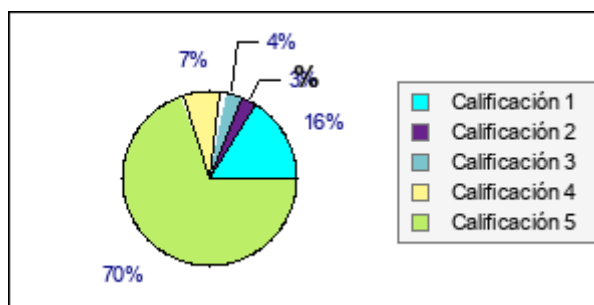
FECHA DE GENERACIÓN

lunes 30 de diciembre del 2019

Total de encuestas: 100

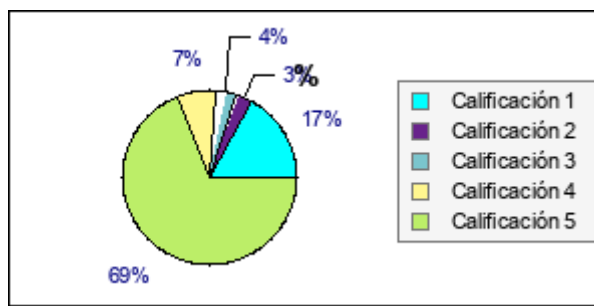
¿Se siente satisfecha con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de La Estrella?

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	16	16 %
Calificación 2	3	3 %
Calificación 3	4	4 %
Calificación 4	7	7 %
Calificación 5	70	70 %



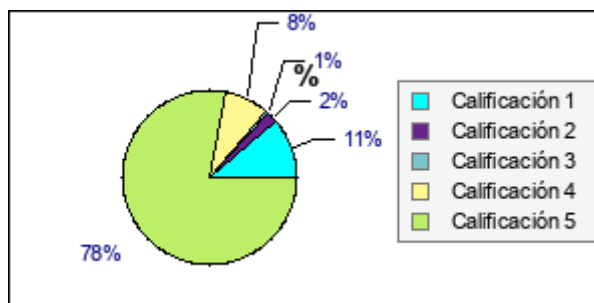
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de La Estrella cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	17	17 %
Calificación 2	3	3 %
Calificación 3	4	4 %
Calificación 4	7	7 %
Calificación 5	69	69 %



¿Está conforme con el tiempo de respuesta en el que fue atendida su PQRS?

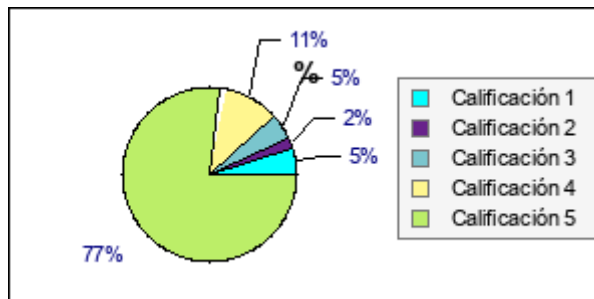
Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	11	11 %
Calificación 2	2	2 %
Calificación 3	1	1 %
Calificación 4	8	8 %



Calificación 5	78	78 %
----------------	----	-------------

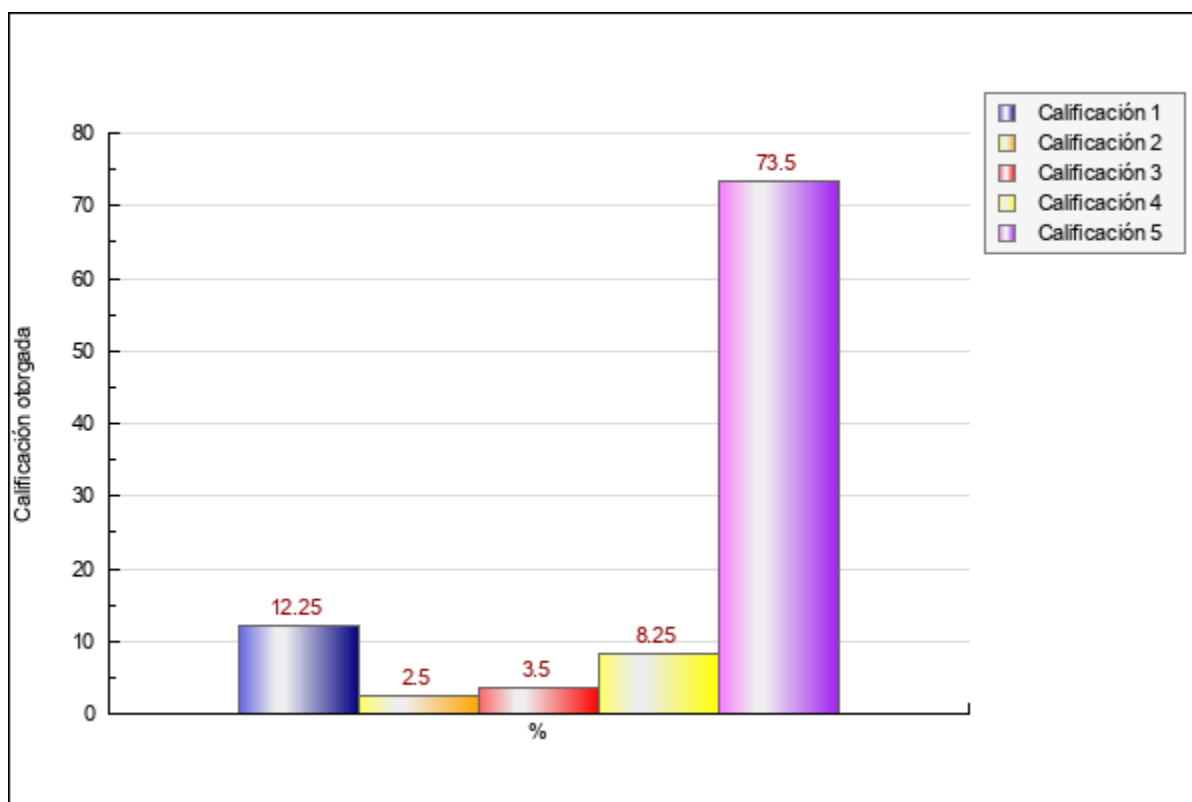
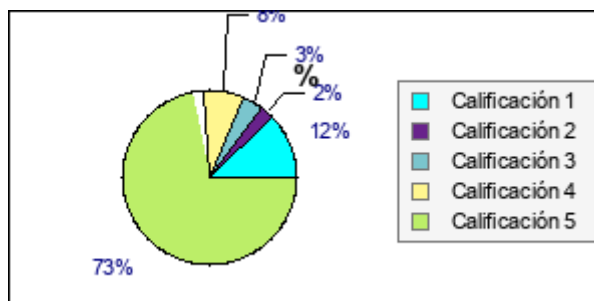
Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Pagina web, correo electrónico) ¿Considera que la plataforma de PQRS es una herramienta útil y oportuna que brinda mayor comodidad en el servicio?

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	5	5 %
Calificación 2	2	2 %
Calificación 3	5	5 %
Calificación 4	11	11 %
Calificación 5	77	77 %



Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Calificación 1	49	12.25 %
Calificación 2	10	2.5 %
Calificación 3	14	3.5 %
Calificación 4	33	8.25 %
Calificación 5	294	73.5 %



Observaciones

Numero de Solicitud	Observación o Comentario
19080814200028	No dieron respuesta a mi solicitud ya que en la página del rut la información está correcta y yo nunca recibí ningún tipo de notificación y cuando no hay notificación se debe eliminar el comparendo
19071699944992	Han mejorado el servicio y los tiempos de espera no están tan demorados. Gracias.
19082999934530	No me quedo bien claro la información suministrada
19091299971931	En cuanto a los derechos de petición han mejorado mucho el servicio, felicitaciones.
19070299926328	La respuesta fue muy demorada, no brindaron ninguna solución y todo lo que hicieron fue mencionar que eran otras entidades las que asumían ese aspecto. Uno como ciudadano de a pie no tiene acceso a esas instancias pero ustedes desde la administración sí las tendrían. Total me siento que fue muy ingenua en pensar que podían solucionar algo. Nadie pidió cortar un árbol, era que la administración se apersona de cuidar los árboles que tiene sembrado y eso incluye podar las ramas cuando están sobre-crecidas. Hay un montón de árboles, palmas y plantas de todo tipo sembradas en el municipio que solo sirven para que la gente tire basura. Las zonas verdes en La Estrella son una extensión del basurero y ya he puesto otras quejas en ese mismo sentido. Cuando uno pone una queja por el PQRS son ustedes los que deberían direccionar a la dependencia correspondiente. Gracias
19071299917299	Muchas gracias por la respuesta, siento que fui atendido por personal experto en la materia y me brindaron los argumentos técnicos para sustentar su respuesta, lo único es que me pareció que se demoró la atención, lo demás muy bien.
19091899994131	Excelente servicio
19092599994091	Gracias
19082399979389	Aun no tengo solución de mi problema y ya mande todo los documentos, no me responden como va el proceso
19080999955959	Mucho tiempo para no ayudar. Quedé en las mismas. El problema es que hasta no solucionar no pagaré el impuesto predial porque no quedaría mal
19091199955244	Excelente el tiempo de respuesta y la calidad de la respuesta. Muchas gracias
19093099964999	Han mejorado notablemente el servicio, gracias.
19100299953645	La respuesta fue recibida satisfactoriamente, esta plataforma de PQRS es demasiado útil y ayuda a ahorrar tiempo. Muchas gracias.
19100199950440	La respuesta no soluciona mi requerimiento
19100212300906	De ante mano muchas gracias por tener el tiempo de darme una respuesta. Referente a mi PQRS lamento no haber informado muy bien lo que sucedió ya que este día estaba un poco molesta por dicha atención. Es importante para nosotros como padres de familia o en general cada vez que solicitemos una información nos sea suministrada de la mejor forma posible ya que si la solicitamos es por que no tenemos conocimiento del tema y por ende ustedes como personas a cargo del tema y con dichos conocimientos se nos sea de la mejor forma suministrada. tanto informativa como humanamente.. yo me encuentro en solicitud o estaba en busca de información sobre cupos o jardines infantiles para mi hija de 2 años ya que no tengo donde ingresarla a ingresar a párvulos y estaba buscando la mejor orientación. De igual forma he solicitado ya varios lugares con una lista de espera por temas de baja información no sabía que estos cupos eran tan limitados. Agradecería que nos colaboraran mas con los temas de educación para nuestros chiquitos en general. Mil gracias Feliz Tarde
19100799927186	Excelente atención y pronta entrega del documento requerido. Muy bien

19100899993554	Muy bien, salvo que los documentos solicitados, previo pago, podrían enviarse por correo, por asuntos de distancia. Estrategia para el uso eficiente de las TICs.
19100814201132	Califico con 4 la PQRS web porque no la he utilizado... pero realmente me sorprendió el tiempo en que me dieron respuesta a la solicitud.. que buena gestion.
19101699964165	Hola, en el oficio hizo falta la inclusión de la placa EIO588. Sin embargo, se solicitó nueva petición para incluir al vehículo como exento de pico y placa. Rad 19102299940816. Mil gracias
19101599988389	Gracias muy amabkes
19102199981473	No me han dado respuesta de mi solicitud , la página de internet no funciona ya que las quejas y reclamos no funciona ni carga la solicitud
19101699957437	El servicio no cumple con mis expectativas porque luego de una semana de respuesta el requerimiento no se ha corregido, siguen habiendo carros estacionados en la misma zona, mismo lugar, misma hora, mismo riesgo. no me conform ael toempo de respuesta porque debi montar un segundo radicado reiterativo por falta de respuesta del primero, y debi ir personalmente a la Alcaldia para poder obtener la respuesta. Esoero solucionen realmente el inconveniente. Gracias.
19102399986938	no me lleo ninguna respuesta
19100499961281	La verdad no quede satisfecha con la respuesta, todo lo que se hizo en mi queja fue Por política entonces nada que hacer, gracias
19103014201584	Bien
19102499990212	Es necesario tener el detalle completo en la respuesta del radicado de la fecha en la cual se realizara la devolución de los dineros y que documentación adicional se necesita para el tramite.
19110614201698	Agil y eficiente. Gracias
19110599927660	Muy buena respuesta y atencion
19102299977668	Muy buen servicio, agradezco por la oportuna repuesta.
19110499997517	Una muchacha me llamo al celular informandome que ya tenia respuesta a mi queja, pero que me la tenia que entregar personalmente, me llamo tipo 8am y yo iba al trabajo y salia a las 8 pm, le pregunte que si me la podían enviar por correo electrónico y que no se podía, así que me dijo que me enviaria la carta por servientrega, le si mi dirección, pero tampoco me lleo la carta con la respuesta. Por esta razón no estoy conforme
19111899937701	Dan respuesta super rápido. Gracias
19111599964051	muy satisfecho con el tiempo de respuesta
19111299990441	Me encuentro muy inconforme con la respuesta recibida por parte de su despacho, más cuando CORANTIOQUIA autoridad ambiental proyectó oficio informando a planeación del Municipio de la Estrella que el proyecto de parcelación paradise no cuenta con ningún trámite de permiso de vertimientos y me enviaron copia a mi, así las cosas, enviaré copia de este oficio carente de argumentos y de rigor jurídico, además los comunicados de corantioquia a la procuraduría para que se realice la respectiva indagación.
19112699948662	Gracias por responder a mi solicitud tan oportunamente
19120499942578	Gran agilidad en la respuesta. Gracias
19120699999199	Excelente servicio.. Felicitaciones!
19121010102267	Muy ágiles en la respuesta, gracias
19121299923325	Gracias por su oportuna gestión.

19121699971879	<p>Cordial saludo. Aunque agradezco su oportuna respuesta, mi calificación obedece a que es precisamente en medio de la incultura donde se debe ahondar en estrategias oportunas y desde un principio, en este caso pienso, se debió implementar la utilización de bolsas con los colores correspondientes a cada necesidad, y no darle más cabida a la mala disposición que argumentan. De todas formas, la idea es tratar de minimizar al máximo las consecuencias desafortunadas que se presentan cuando no existe conciencia ciudadana. El parque principal adolece de contenedores debidamente marcados y con sus bolsas de acuerdo a cada necesidad. Es allí donde confluye la mayor parte de la ciudadanía. Mil gracias.</p>
19121799935414	<p>Quisiera que solucionar, uno paga impuesto seria genial estupendo que todas las vias estuvieran pavimentadas , por eso también ocurrió en accidente con mi mamá, la calle estrecha no esta pavimentada Agradezco instalen mas iluminacion en esa zona y pavimenten mil gracias</p>