

PERIODO DEL INDICADOR

Desde el lunes 01 de enero del 2024
Hasta el domingo 31 de marzo del 2024

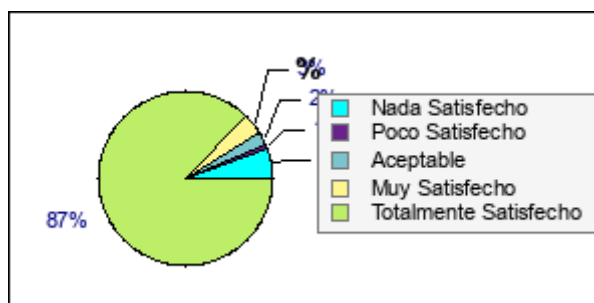
FECHA DE GENERACIÓN

jueves 18 de abril del 2024

Total de encuestas: 460

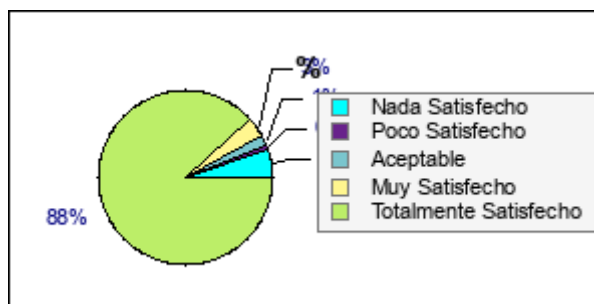
¿Se siente satisfecho(a) con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de La Estrella?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	25	5.43 %
Poco Satisfecho	5	1.09 %
Aceptable	11	2.39 %
Muy Satisfecho	18	3.91 %
Totalmente Satisfecho	401	87.17 %



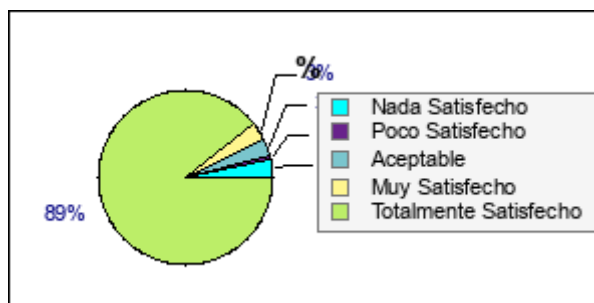
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de La Estrella cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	24	5.22 %
Poco Satisfecho	4	0.87 %
Aceptable	9	1.96 %
Muy Satisfecho	17	3.7 %
Totalmente Satisfecho	406	88.26 %



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

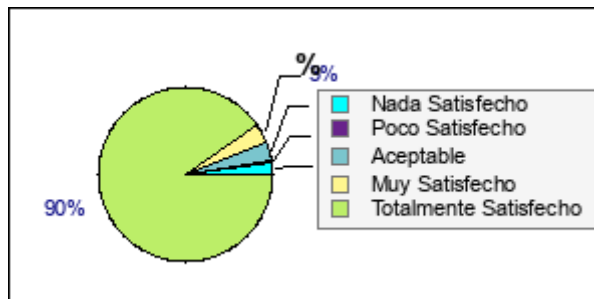
Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	17	3.7 %
Poco Satisfecho	2	0.43 %
Aceptable	15	3.26 %
Muy Satisfecho	15	3.26 %



Totalmente Satisfecho	411	89.35 %
-----------------------	-----	----------------

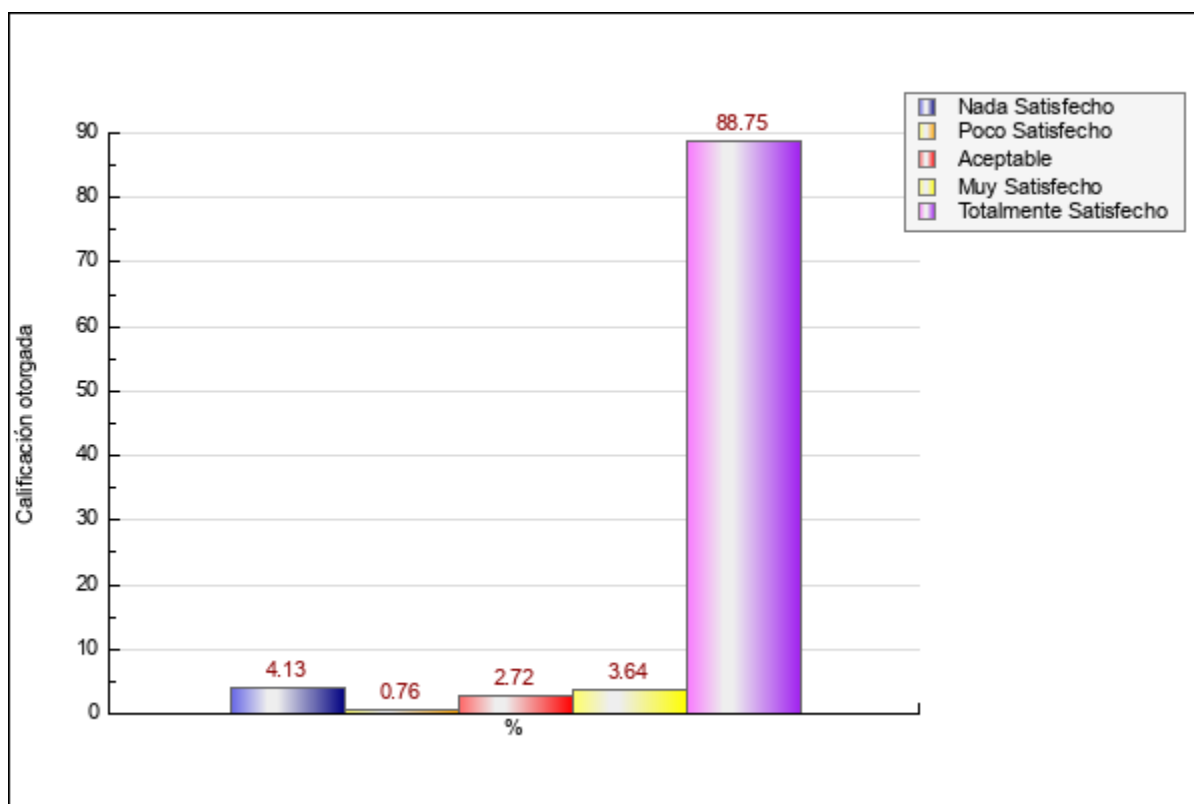
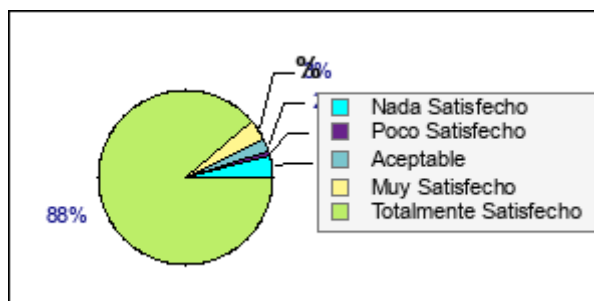
Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Pagina web, correo electrónico) ¿Considera que la plataforma de PQRS es una herramienta útil y oportuna que brinda mayor comodidad en el servicio?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	10	2.17 %
Poco Satisfecho	3	0.65 %
Aceptable	15	3.26 %
Muy Satisfecho	17	3.7 %
Totalmente Satisfecho	415	90.22 %



Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	76	4.13 %
Poco Satisfecho	14	0.76 %
Aceptable	50	2.72 %
Muy Satisfecho	67	3.64 %
Totalmente Satisfecho	1633	88.75 %



Observaciones

Numero de Solicitud	Observación o Comentario
23122099976330	Respondieron la PQR, pero no adjuntaron lo solicitado, solo una carta diciendo que se envia el estado de cuenta, pero no nos enviaron nada.
23122199933790	Me dieron respuesta indicando que me enviaban el estado de cuenta y no adjuntaron nada
23112899912968	A la fecha no se ha dado respuesta a la petición radicada el 28 de noviembre de 2023, se amplió los términos hasta el 2 de enero de 2024 y a la fecha no se ha recibido ninguna respuesta
24010410100022	RESPUESTA OPORTUNA
23122999912960	No enviaron la solicitud a la inspección de policía que creó que era la encargada de dar la información. Este tema me parece que no le compete a Hacienda ni al Área Metropolitana, donde la enviaron
24010410100021	Que amabilidad de sus funcionarios, totalmente dispuestos y diligentes. Mis respetos y felicitaciones!!
24010410100020	no han dado solución pero si escriben para que califique el servicio. se a solicitado solucion en repetidas oportunidades y no colaboran
24011699925380	excelente atención y oportuna respuesta, gracia
23122699919497	Nunca responden nada puntual, secretaria de Planeación siempre se va por las ramas, además este derecho de petición no era solamente para planeación sino para inspección y para la alcaldía...
24010499990318	Aún no me han dado la respuesta al derecho de petición radicado.
24010510100042	.
24011499980948	Me gustaría que las respuestas sean un poco más claras ya que todos no conocemos los conceptos legales.
24011610100147	buen día considero que el tiempo de respuesta es demasiado demorado para la necesidad del caso muchas gracias
23120710103864	Nunca recibimos la visita, ni confirmación
24011699988346	MUCHAS GRACIAS
24010699936211	siento que no me están dando una solución ya que van varias pqrs por el mismo tema y solo envían pañitos de agua tibia, porque el problema sigue y los organismos de transito no solucionan el problema, el municipio de la estrella es el municipio en el valle de aburra con mas desorden de movilidad por estacionamiento de vehículos en sitios prohibidos.
24012210100247	No cumple con mis expectativas de movilidad y calidad de vida preventiva en salud . Ya que tengo un dictamen de un médico laboral colpensiones y EPS salud total de calificación de discapacidad . Lo cual para mí es muy doloroso caminar más de cinco minutos, estar parado o sentado duran mucho tiempo . O estar en lugares fríos ,no cuento con capacidad económica para pagar taxis . Ya que debo asistir a citas constantes de medicina ,de terapia física , controles ,, psiquiatría , psicóloga, terapias de adiciones en Envigado para el tabaquismo la ansiedad y depresión . Controles de inpercion diabetes , urología . Y estar vigente de la salud preventiva de control de mi señora madre . Ya que soy único hijo . Y somos solo ella y yo . No contamos con ninguna ayuda externa . Les pido muy respetuosamente me ayuden a mi calidad de vida preventiva. Que como colombiano que pagamos nuestros impuestos y como ciudadanos nos han dado unos derechos constitucionales . Mil gracias. Espero una solución a mi requerimiento. Dios y patria los ayude . En sus logros como administradores de nuestros municipios .
24011599947135	la herramienta es buena y de fácil uso pero la respuesta no es oportuna y a mi solicitud le han dado 2 prorrogas
24012099964153	iHa sido lo mejor! La radicación de PQRS virtual, por la eficiencia en las respuestas

24013110100366	A quien pueda interesar No estamos de acuerdo con la respuesta dada , ya que la institución educativa lo único que hace es quedar bien y preocuparse por ellos no por el estudiante
24012599919154	veo demorado el tramite en el simit o no se cuanto demora ese tramite de resto todo exelente
24013099951063	No veo la respuesta
24013099910434	Excelente servicio gracias
24020199992508	Pienso que mientras hacen los trámites internos DEBERIAN ASIGNAR AGENTES CONTINUAMENTE PARA CONTROLAR EL SECTOR. Yo soy servidora publica y entiendo q los trámites son lentos. Pero esto es urgente. Muchas gracias
24010910100060	Muy cordial la persona que me atendió,mil gracias
24020610100457	Muy buen servicio el a las solicitudes de los correos electronicos
24011510100131	Enviaron la información solicitada, de manera oportuna. Mi problema fue que enviaron un documento muy extenso y me tomó mucho tiempo saber que la información pedida estaba completa
24013099939969	A un no he recibido respuesta al por 24013099939969
24012510100298	Las redes sociales son medios oficiales, si yo realizo una denuncia en una publicación esta debe ser atendida y no ignorada
24021399954699	Agradecer por toda la ayuda brindada
24012499937602	No se dio respuesta a lo solicitado, se pidió copia de actos administrativos y no títulos de los mismo. Por eso no se dio respuesta a derecho de petición
24013199938684	No estoy satisfecha con la respuesta por cuanto soy la representante legal de la entidad y aún así me responden que debe ser la representante quién haga la solicitud.
24013199977750	Esperando respuesta, sobre el grupo de la tercera edad en tablaza
24020210100405	felicitaciones por los tiempos de respuesta, lo estan haciendo muy bien
24021299940488	si bien la PQRS tiene unos tiempos establecidos para su respuesta y si bien la presente PQRS fue remitida al area encargada, la PQRS no ha sido resuelta y por tanto no debe ser cerrada, asi sea que otra area deba resolverla, porque aunque es otra oficina o dependencia sigue siendo parte de la administracion, por ende, no se ha resultado, por ende, no se debe cerrar y por ende siguen corriendo los terminos.
24021099932552	Muy bien servicio ,muy ágil .
24020299997167	NO SE DIO RESPUESTA DE FONDO Y NIEGAN LA PROBLEMÁTICA DENUNCIADA. SE REITERARÁ LA QUEJA CON COPIA A PROCURADURÍA.
24012399996129	La respuesta brindada demostró un "lavado de manos" cuando la alcaldía tiene un mayor alcance en su gestión y respuesta.
24021999969977	Excelente el servicio
24020910100514	Si deseo pagar mi impuesto no tengo que justificar que voy a vender para liquidarlo, es una obligación del ente territorial liquidar los impuestos, no creo que sea el único afectado con el tema de impuestos por ustedes no contar con los recursos necesarios para la tarea
24020199986284	Muchas gracias.
24022199953623	Se les felicita por la celeridad de su respuesta. Dios los bendiga.

24020899982807	Buenos días, el estado de cuenta nunca me llegó al correo. Nos llego una carta desde el correo de la Sra Sandra Isabel Arango donde se notificaba que nos enviaban el estado de cuenta,pero la información no llego. Por favor nos ayudan dando cumplimiento al requerimiento. Gracias
24022199915401	excelente servicio de respuesta.
24022399977590	coloqué 2 quejas sobre: 1. semaforización mala al lado de habitad y 2. resaltos en villas de alcantara. la respuesta que me dieron solo 1 e incompleta. y fue copia que hicieron de otra queja y no pusieron cuidado en copy page. OJO
24021410100577	muchas gracias
24022010100687	INFORMACION OPORTUNA, pero incompleta. agradecería enviar el manual de funciones- esto unicamente. de todos modos muchas gracias por aportar al fin que pretende la asociacion ACITOP
24021199991518	Felicitaciones, excelente servicio, todo dentro de los términos de ley, muy buena gestión.
24031199975200	Debería entregarse una respuesta integral desde la alcaldia donde no solo se informe el concepto favorable de la secretaria de movilidad sobre el estudio efectuado para la instalación de reductores de velocidad sino también la posición de la secretaria de obras públicas sobre el tiempo estimado para la construccion y puesta en desarrollo de las recomendaciones brindadas por la secretaria de movilidad, en otras palabras, la materialización de las obras,.

PERIODO DEL INDICADOR

FECHA DE GENERACIÓN

Desde el lunes 01 de enero del 2024
Hasta el domingo 31 de marzo del 2024

jueves 18 de abril del 2024

TIPO DE SOLICITUD POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

	Denuncia	Derecho de Petición (T)	Dialogo Ciudadanos	Exoneración de Pico y Placa	Fallos	Felicitación	Maltrato Animal	Petición de Consulta	Petición de Consulta (T)	Petición de Documentación	Petición de Documentación (T)	Petición de Información	Petición de Información (T)	Queja	Reclamo	Remisión	Rendición de cuentas	Requerimiento Autoridad Administrativa(10)	Requerimiento Autoridad Administrativa(15)	Requerimiento Autoridad Administrativa(5)	Sugerencia y/o Elogio	Tutela 2 días	Totales	%		
Alcaldía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	
Asesor de despacho seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Asesor despacho del alcalde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2	0.07 %	
Catastro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	0	87	0	8	21	0	0	1	2	0	0	0	146	146	5.44 %	
Cobro Coactivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0.26 %	
Comisaría de familia dos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	8	8	0.3 %	
Comisaría de familia uno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	6	6	0.22 %	
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0.07 %	
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16	0.6 %	
Control interno disciplinario	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0.22 %	
Desarrollo comunitario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0.15 %	
Despacho del alcalde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	8	8	0.3 %	

ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF



Despacho jurídico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04 %
Fiscalización	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.34 %
Industria y Comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	175	0	3	9	0	0	1	0	0	0	0	202	7.52 %	
Inspección de policía cabecera	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	16	0	29	1	0	0	4	0	0	0	0	53	1.97 %	
Inspección de policía de control urbanístico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	14	1	0	0	1	0	0	0	0	21	0.78 %	
Inspección de policía la tablaza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	7	0	0	0	3	0	1	0	0	19	0.71 %	
Inspección No 1 - tránsito y transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Inspección No 2 - tránsito y transporte	0	0	0	254	0	0	0	0	0	0	0	197	0	23	23	0	0	1	2	0	0	0	500	18.62 %	
Secretaría de control interno de gestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Secretaría de desarrollo económico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.15 %	
Secretaría de educación y cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0	5	0	0	0	1	0	2	0	0	41	1.53 %	
Secretaría de gobierno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	0	13	1	0	0	2	0	1	1	0	53	1.97 %	
Secretaría de hacienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.04 %	
Secretaría de La Mujer, Diversidades y Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.15 %	
Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	30	0	26	1	0	0	1	0	1	1	0	75	2.79 %	
Secretaría de Movilidad	0	0	0	763	0	0	0	3	0	2	0	210	0	38	19	0	0	39	8	8	0	0	1090	40.58 %	
Secretaría de obras públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	0	16	0	0	0	5	1	2	1	0	63	2.35 %	
Secretaría de planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	0	5	3	1	0	3	0	1	0	0	76	2.83 %	
Secretaría de Salud y Protección Social	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	32	0	17	1	0	0	2	0	3	0	0	58	2.16 %	

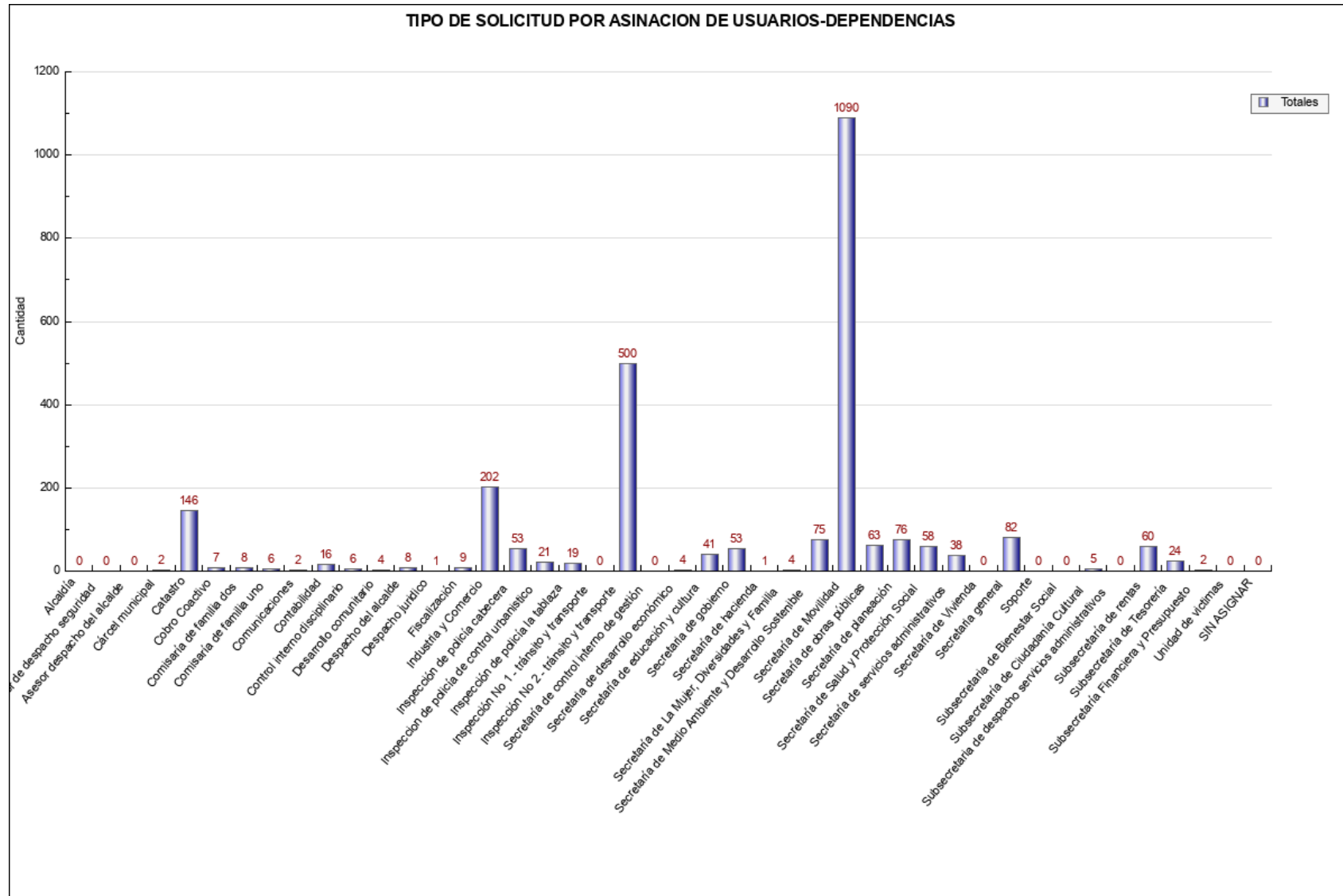
ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF



Secretaría de servicios administrativos	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0	24	0	6	0	0	0	1	0	0	2	0	38	1.41 %
Secretaría de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Secretaría general	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	37	0	15	0	24	0	1	1	0	1	0	82	3.05 %
Soporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Subsecretaría de Bienestar Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Subsecretaría de Ciudadanía Cultural	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0.19 %
Subsecretaría de despacho servicios administrativos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Subsecretaría de rentas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	53	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	60	2.23 %
Subsecretaría de Tesorería	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	0	14	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	24	0.89 %
Subsecretaría Financiera y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.07 %
Unidad de victimas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
SIN ASIGNAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
TOTALES	2	0	0	1017	0	9	15	3	0	53	0	1122	0	234	89	25	0	71	16	23	7	0	2686	100 %

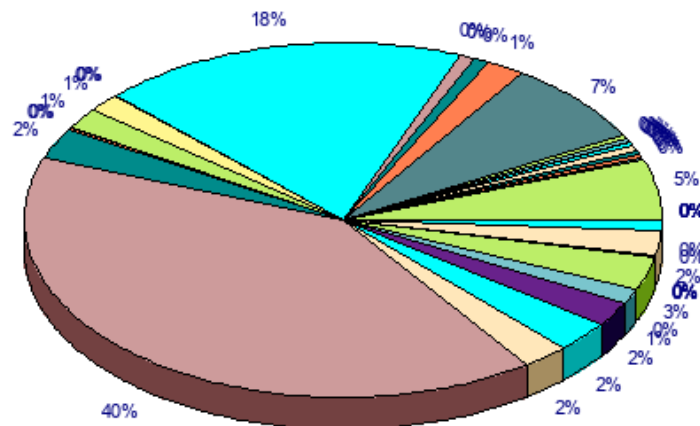
ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA

INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF



PORCENTAJES POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

Totales



- Alcaldía
- Asesor de despacho seguridad
- Asesor despacho del alcalde
- Cárcel municipal
- Catastro
- Cobro Coactivo
- Comisaría de familia dos
- Comisaría de familia uno
- Comunicaciones
- Contabilidad
- Control interno disciplinario
- Desarrollo comunitario
- Despacho del alcalde
- Despacho jurídico
- Fiscalización
- Industria y Comercio
- Inspección de policía cabecera
- Inspección de policía de control urbanístico
- Inspección de policía la tablaza
- Inspección No 1 - tránsito y transporte
- Inspección No 2 - tránsito y transporte
- Secretaría de control interno de gestión
- Secretaria de desarrollo económico
- Secretaría de educación y cultura
- Secretaria de gobierno
- Secretaría de hacienda
- Secretaría de La Mujer, Diversidades y Familia
- Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
- Secretaría de Movilidad
- Secretaría de obras públicas
- Secretaría de planeación
- Secretaría de Salud y Protección Social
- Secretaría de servicios administrativos
- Secretaría de Vivienda
- Secretaria general
- Soporte
- Subsecretaría de Bienestar Social
- Subsecretaría de Ciudadanía Cultural
- Subsecretaría de despacho servicios administrativos
- Subsecretaría de rentas
- Subsecretaría de Tesorería
- Subsecretaría Financiera y Presupuesto
- Unidad de víctimas
- SIN ASIGNAR