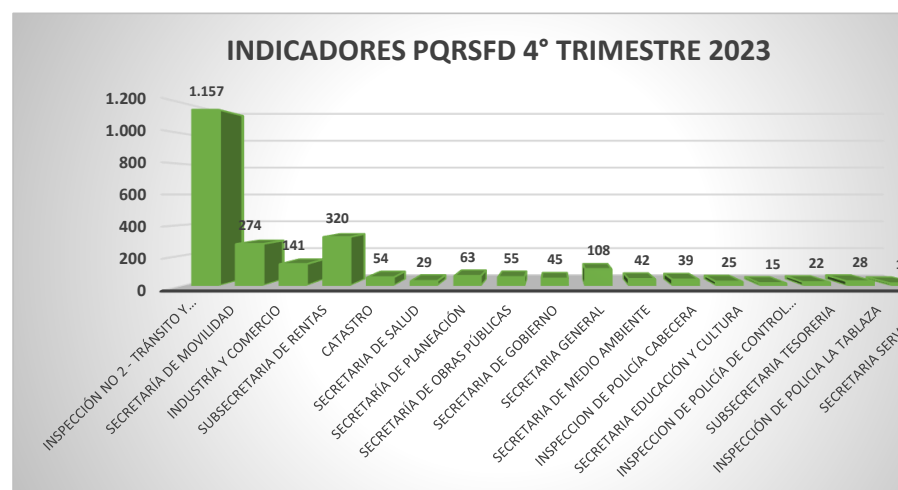


INFORME CONSOLIDADO DE PQRSFD DE LA VIGENCIA 2023

INDICADORES PQRSFD 4° TRIMESTRE 2023			
	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.157	46%
2	Secretaría de Movilidad	274	14%
3	Industria y Comercio	141	7%
4	Subsecretaria de Rentas	320	16%
5	Catastro	54	3%
6	Secretaria de Salud	29	1%
7	Secretaría de Planeación	63	3%
8	Secretaría de Obras Públicas	55	3%
9	Secretaria de Gobierno	45	2%
10	Secretaria General	108	5%
11	Secretaria de Medio Ambiente	42	2%
12	Inspeccion de Policía cabecera	39	2%
13	Secretaria Educación y Cultura	25	1%
14	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	15	1%
15	Subsecretaria Tesoreria	22	1%
16	Inspección de Policia la tablaza	28	1%
17	Secretaria Servicios Administrativos	14	1%
18	Comisaria de familia 1	2	0%
19	Secretaria de la Mujer	2	0%
20	Contabilidad	0	0%
21	Cobro coactivo	11	1%
22	Otros	38	2%
23	Comisaria de familia 2	3	0%
24	Control Interno Disciplinario	9	0%
25	Subsecretaria de Cultura	7	0%
26	Subsecretaria Financiera y Ppto	11	1%
27	Unidad victimas	0	0%
28	Desarrollo comunitario	0	0%
29	Comunicaciones	5	0%
30	Secretaria de Hacienda	9	0%
TOTAL		2.528	

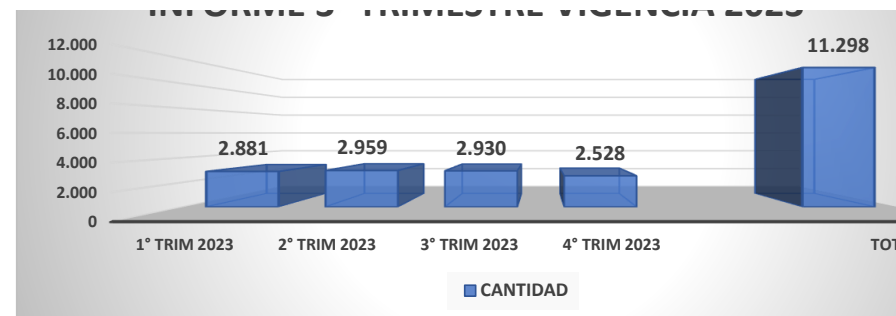


INFORME POR TRIMESTRE VIGENCIA 2023

INFORME 3° TRIMESTRE VIGENCIA 2023

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
1° TRIM 2023	2.881	26%
2° TRIM 2023	2.959	26%
3° TRIM 2023	2.930	26%
4° TRIM 2023	2.528	22%

TOTAL	11.298	100%
-------	--------	------



NOTA:

A Diciembre de 2023 el consolidado arroja 11.298 PQR a Diciembre de 2022, con un crecimiento de un crecimiento del 13% de la vigencia 2022 a 2023.

9984 2022
11289 2023

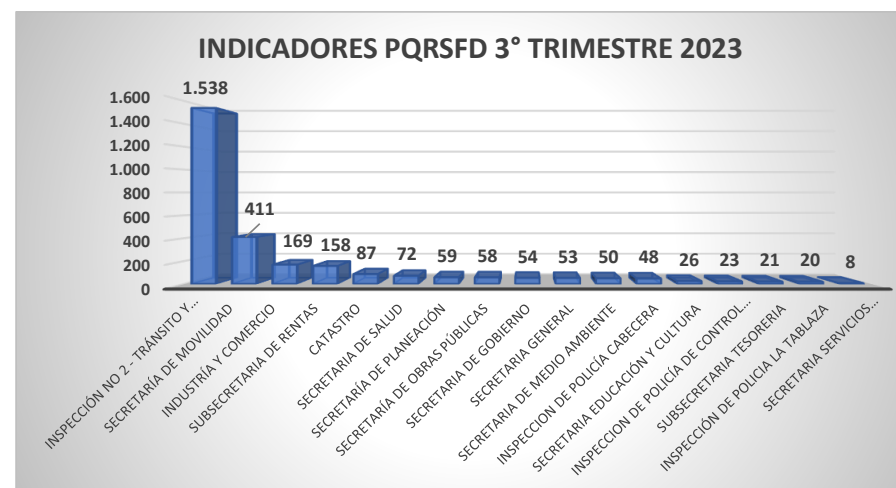
1305 13% Crecimiento

COMPARATIVO 2023

CONSOLIDADOS	CANTIDAD	% CRECIMIENTO
ACUMULADO 4° TRIMESTRE 2023	11.298	129%
ACUMULADO 3° TRIMESTRE 2023	8.770	150%
ACUMULADO 2° TRIMESTRE 2023	5.840	199%
ACUMULADO 1° TRIMESTRE 2023	2.930	

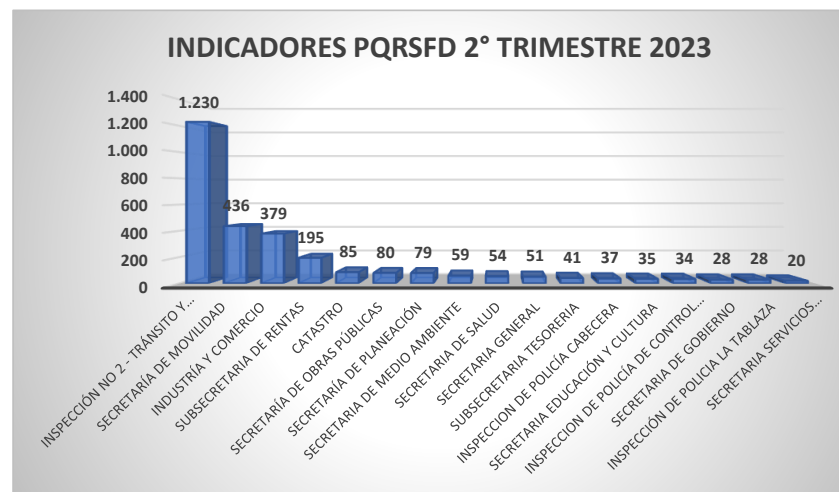
INDICADORES PQRSFD 3° TRIMESTRE 2023

	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.538	52%
2	Secretaría de Movilidad	411	20%
3	Industria y Comercio	169	8%
4	Subsecretaría de Rentas	158	8%
5	Catastro	87	4%
6	Secretaría de Salud	72	4%
7	Secretaría de Planeación	59	3%
8	Secretaría de Obras Públicas	58	3%
9	Secretaría de Gobierno	54	3%
10	Secretaría General	53	3%
11	Secretaría de Medio Ambiente	50	2%
12	Inspección de Policía cabecera	48	2%



13	Secretaria Educación y Cultura	26	1%
14	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	23	1%
15	Subsecretaria Tesoreria	21	1%
16	Inspección de Policia la tablaza	20	1%
17	Secretaria Servicios Administrativos	8	0%
18	Comisaria de familia 1	10	0%
19	Secretaria de la Mujer	2	0%
20	Contabilidad	8	0%
21	Cobro coactivo	7	0%
22	Otros	17	1%
23	Comisaria de familia 2	8	0%
24	Control Interno Disciplinario	8	0%
25	Subsecretaria de Cultura	6	0%
26	Subsecretaria Financiera y Ppto	1	0%
27	Unidad victimas	2	0%
28	Desarrollo comunitario	4	0%
29	Comunicaciones	2	0%
30	Secretaria de Hacienda	0	0%
TOTAL		2.930	

INDICADORES PQRSFD 2° TRIMESTRE 2023			
	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.230	42%
2	Secretaría de Movilidad	436	22%
3	Industria y Comercio	379	19%
4	Subsecretaria de rentas	195	10%
5	Catastro	85	4%
6	Secretaría de Obras Públicas	80	4%
7	Secretaría de Planeación	79	4%
8	Secretaria de Medio Ambiente	59	3%
9	Secretaria de Salud	54	3%
10	Secretaria General	51	3%
11	Subsecretaria Tesoreria	41	2%
12	Inspeccion de Policía cabecera	37	2%
13	Secretaria Educación y Cultura	35	2%
14	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	34	2%
15	Secretaria de Gobierno	28	1%
16	Inspección de Policia la tablaza	28	1%
17	Secretaria Servicios Administrativos	20	1%
18	Comisaria de familia 1	16	1%



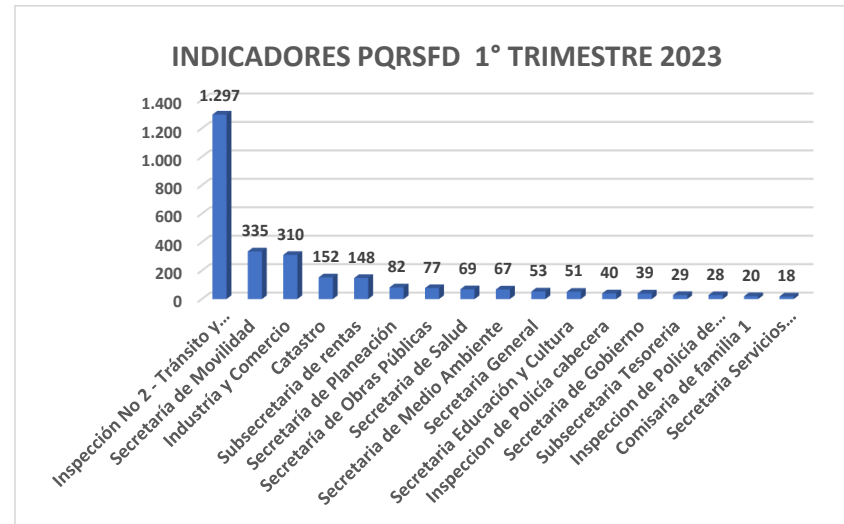
19	Secretaria de la Mujer	15	1%
20	Contabilidad	9	0%
21	Cobro coactivo	9	0%
22	Otros	8	0%
23	Comisaria de familia 2	7	0%
24	Control Interno Disciplinario	7	0%
25	Subsecretaria de Cultura	5	0%
26	Subsecretaria Financiera y Ppto	3	0%
27	Unidad victimas	3	0%
28	Desarrollo comunitario	3	0%
29	Comunicaciones	3	0%
30	Secretaria de Hacienda	0	0%
TOTAL		2.959	

INDICADORES PQRSFD 2° TRIM 2023 - ACUMULADO			
	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	2.527	43%
2	Secretaría de Movilidad	771	38%
3	Industria y Comercio	689	34%
4	Subsecretaria de rentas	343	17%
5	Catastro	237	12%
6	Secretaría de Obras Públicas	157	8%
7	Secretaría de Planeación	161	8%
8	Secretaria de Medio Ambiente	126	6%
9	Secretaria de Salud	123	6%
10	Secretaria General	104	5%
11	Subsecretaria Tesoreria	70	3%
12	Inspeccion de Policía cabecera	77	4%
13	Secretaria Educación y Cultura	86	4%
14	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	62	3%
15	Secretaria de Gobierno	67	3%
16	Inspección de Policia la tablaza	42	2%
17	Secretaria Servicios Administrativos	38	2%
18	Comisaria de familia 1	36	2%
19	Secretaria de la Mujer	18	1%
20	Contabilidad	22	1%
21	Cobro coactivo	13	0%
22	Otros	8	0%
23	Comisaria de familia 2	16	1%
24	Control Interno Disciplinario	15	1%



25	Subsecretaria de Cultura	6	0%
26	Subsecretaria Financiera y Ppto	8	0%
27	Unidad victimas	5	0%
28	Desarrollo comunitario	4	0%
29	Comunicaciones	4	0%
30	Secretaria de Hacienda	5	0%
TOTAL		5.840	

INDICADORES PQRSFD 1° TRIMESTRE 2023			
	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.297	45%
2	Secretaría de Movilidad	335	17%
3	Industria y Comercio	310	15%
4	Catastro	152	8%
5	Subsecretaria de rentas	148	7%
6	Secretaría de Planeación	82	4%
7	Secretaría de Obras Públicas	77	4%
8	Secretaria de Salud	69	3%
9	Secretaria de Medio Ambiente	67	3%
10	Secretaria General	53	3%
11	Secretaria Educación y Cultura	51	3%
12	Inspeccion de Policía cabecera	40	2%
13	Secretaria de Gobierno	39	2%
14	Subsecretaria Tesoreria	29	1%
15	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	28	1%
16	Comisaria de familia 1	20	1%
17	Secretaria Servicios Administrativos	18	1%
18	Inspección de Policia la tablaza	14	1%
19	Contabilidad	13	1%
20	Comisaria de familia 2	9	0%
21	Control Interno Disciplinario	8	0%
22	Secretaria de Hacienda	5	0%
23	Subsecretaria Financiera y Ppto	5	0%
24	Cobro coactivo	4	0%
25	Secretaria de la Mujer	3	0%
26	Unidad victimas	2	0%
27	Subsecretaria de Cultura	1	0%
28	Desarrollo comunitario	1	0%
29	Comunicaciones	1	0%



30	Carcel	0	0%
TOTAL		2.881	

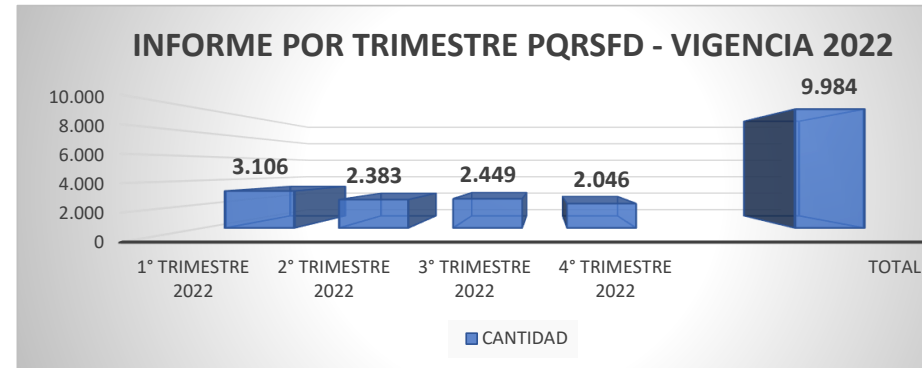
INFORME POR TRIMESTRE VIGENCIA 2022

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
1° TRIMESTRE 2022	3.106	31%
2° TRIMESTRE 2022	2.383	24%
3° TRIMESTRE 2022	2.449	25%
4° TRIMESTRE 2022	2.046	20%

TOTAL	9.984	100%
--------------	--------------	-------------

REPITE - ES INFORMACIÓN DEL 2023

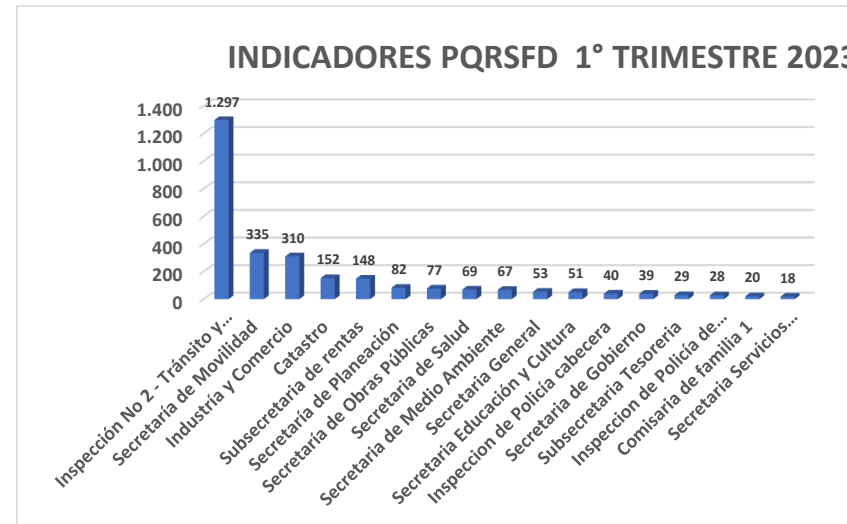
INDICADORES PQRSFD 2° TRIMESTRE 2023			
	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.230	42%
2	Secretaría de Movilidad	436	22%
3	Industria y Comercio	379	19%
4	Subsecretaría de rentas	195	10%
5	Catastro	85	4%
6	Secretaría de Obras Públicas	80	4%
7	Secretaría de Planeación	79	4%
8	Secretaría de Medio Ambiente	59	3%
9	Secretaría de Salud	54	3%
10	Secretaría General	51	3%
11	Subsecretaría Tesorería	41	2%
12	Inspección de Policía cabecera	37	2%
13	Secretaría Educación y Cultura	35	2%
14	Inspección de Policía de Control Urbanístico	34	2%
15	Secretaría de Gobierno	28	1%
16	Inspección de Policía la tablaza	28	1%
17	Secretaría Servicios Administrativos	20	1%
18	Comisaría de familia 1	16	1%
19	Secretaría de la Mujer	15	1%
20	Contabilidad	9	0%



21	Cobro coactivo	9	0%
22	Otros	8	0%
23	Comisaria de familia 2	7	0%
24	Control Interno Disciplinario	7	0%
25	Subsecretaria de Cultura	5	0%
26	Subsecretaria Financiera y Ppto	3	0%
27	Unidad victimas	3	0%
28	Desarrollo comunitario	3	0%
29	Comunicaciones	3	0%
30	Secretaria de Hacienda	0	0%
TOTAL		2.959	

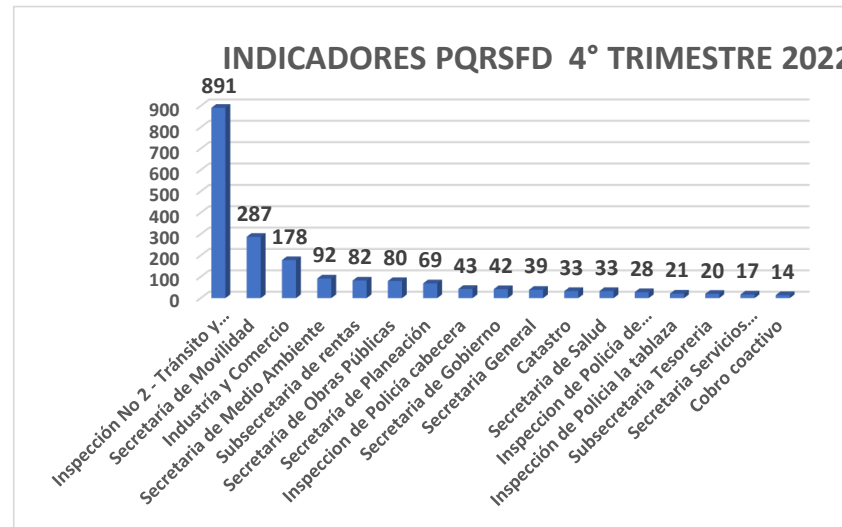
REPITE- ES INFORMACIÓN DEL 2023

INDICADORES PQRSFD 1° TRIMESTRE 2023			
	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.297	45%
2	Secretaría de Movilidad	335	17%
3	Industria y Comercio	310	15%
4	Catastro	152	8%
5	Subsecretaria de rentas	148	7%
6	Secretaría de Planeación	82	4%
7	Secretaría de Obras Públicas	77	4%
8	Secretaria de Salud	69	3%
9	Secretaria de Medio Ambiente	67	3%
10	Secretaria General	53	3%
11	Secretaria Educación y Cultura	51	3%
12	Inspeccion de Policía cabecera	40	2%
13	Secretaria de Gobierno	39	2%
14	Subsecretaria Tesoreria	29	1%
15	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	28	1%
16	Comisaria de familia 1	20	1%
17	Secretaria Servicios Administrativos	18	1%
18	Inspección de Policia la tablaza	14	1%
19	Contabilidad	13	1%
20	Comisaria de familia 2	9	0%
21	Control Interno Disciplinario	8	0%
22	Secretaria de Hacienda	5	0%
23	Subsecretaria Financiera y Ppto	5	0%
24	Cobro coactivo	4	0%
25	Secretaria de la Mujer	3	0%



26	Unidad victimas	2	0%
27	Subsecretaria de Cultura	1	0%
28	Desarrollo comunitario	1	0%
29	Comunicaciones	1	0%
30	Carcel	0	0%
TOTAL		2.881	

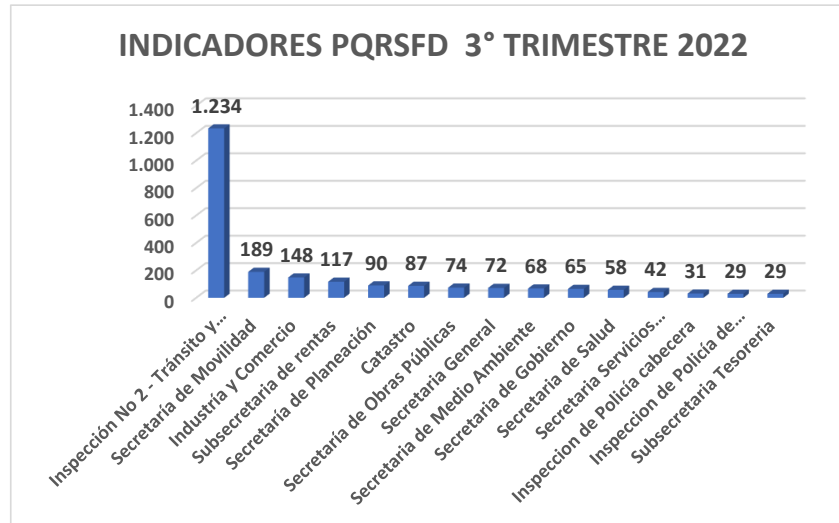
INDICADORES PQRSFD 4° TRIMESTRE 2022			
	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	891	44%
2	Secretaría de Movilidad	287	14%
3	Industria y Comercio	178	9%
4	Secretaria de Medio Ambiente	92	5%
5	Subsecretaria de rentas	82	4%
6	Secretaría de Obras Públicas	80	4%
7	Secretaría de Planeación	69	3%
8	Inspeccion de Policía cabecera	43	2%
9	Secretaria de Gobierno	42	2%
10	Secretaria General	39	2%
11	Catastro	33	2%
12	Secretaria de Salud	33	2%
13	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	28	1%
14	Inspección de Policia la tablaza	21	1%
15	Subsecretaria Tesoreria	20	1%
16	Secretaria Servicios Administrativos	17	1%
17	Cobro coactivo	14	1%
18	Secretaria Educación y Cultura	10	0%
19	Control Interno Disciplinario	9	0%
20	Comisaria de familia 1	8	0%
21	Secretaria de la Mujer	8	0%
22	Comisaria de familia 2	6	0%
23	Sebsecretaria de Cultura	5	0%
24	Carcel	3	0%
25	Desarrollo comunitario	3	0%
26	Contabilidad	2	0%
27	Comunicaciones	1	0%
28	Secretaria de Hacienda	0	0%
29	Subsecretaria Financiera y Ppto	0	0%
30	Unidad victimas	0	0%



TOTAL	2.024
--------------	--------------

EN EL CUADRO RESUMEN COLOCAN QUE ES 2046

INDICADORES PQRSFD 3° TRIMESTRE 2022			
	DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.234	52%
2	Secretaría de Movilidad	189	8%
3	Industria y Comercio	148	6%
4	Subsecretaría de rentas	117	5%
5	Secretaría de Planeación	90	4%
6	Catastro	87	4%
7	Secretaría de Obras Públicas	74	3%
8	Secretaría General	72	3%
9	Secretaría de Medio Ambiente	68	3%
10	Secretaría de Gobierno	65	3%
11	Secretaría de Salud	58	2%
12	Secretaría Servicios Administrativos	42	2%
13	Inspeccion de Policía cabecera	31	1%
14	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	29	1%
15	Subsecretaría Tesorería	29	1%
16	Inspección de Policia la tablaza	24	1%
17	Cobro coactivo	19	1%
18	Secretaría Educación y Cultura	14	1%
19	Comisaría de familia 2	13	1%
20	Comisaría de familia 1	10	0%
21	Secretaría de Hacienda	10	0%
22	Control Interno Disciplinario	7	0%
23	Contabilidad	4	0%
24	Carcel	4	0%
25	Subsecretaría de Cultura	3	0%
26	Secretaría de la Mujer	3	0%
27	Subsecretaría Financiera y Ppto	2	0%
28	Comunicaciones	1	0%
29	Desarrollo comunitario	1	0%
30	Unidad victimas	1	0%
	TOTAL	2.449	

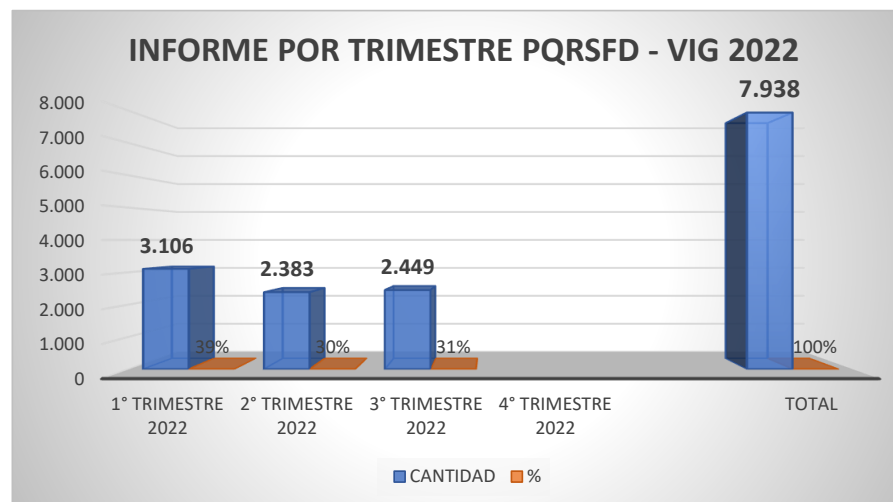


#

INFORME POR TRIMESTRE VIGENCIA 2022

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
1° TRIMESTRE 2022	3.106	39%
2° TRIMESTRE 2022	2.383	30%
3° TRIMESTRE 2022	2.449	31%
4° TRIMESTRE 2022		

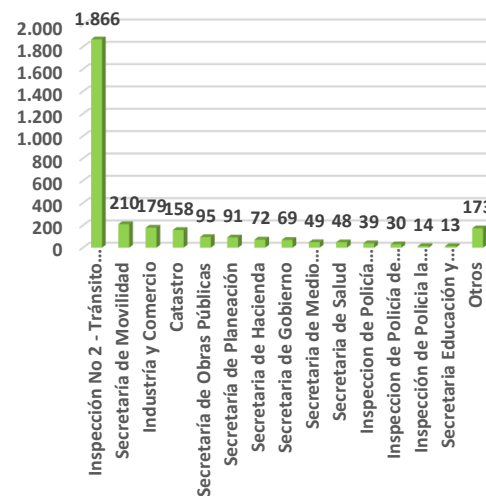
TOTAL	7.938	100%
--------------	--------------	-------------



INDICADORES PQRSFD 1° TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1 Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.866	60%
2 Secretaría de Movilidad	210	7%
3 Industria y Comercio	179	6%
4 Catastro	158	5%
5 Secretaría de Obras Públicas	95	3%
6 Secretaría de Planeación	91	3%
7 Secretaria de Hacienda	72	2%
8 Secretaria de Gobierno	69	2%
9 Secretaria de Medio Ambiente	49	2%
10 Secretaria de Salud	48	2%
11 Inspeccion de Policía cabecera	39	1%
12 Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	30	1%
13 Inspección de Policía la tablaza	14	0%
14 Secretaria Educación y Cultura	13	0%
15 Otros	173	6%
TOTAL	3.106	

INDICADORES PQRSFD 1° TRIMESTRE 2022



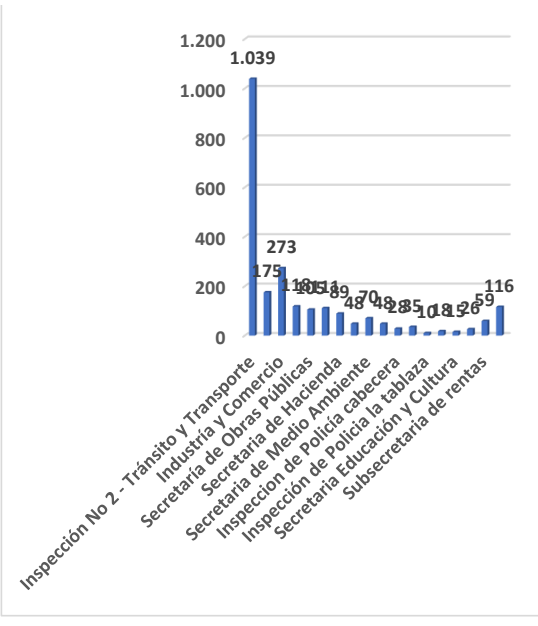
INDICADORES PQRSFD 2° TRIMESTRE 2022

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
-------------	----------	---

INDICADORES PQRSFD 2° TRIMESTRE 2022

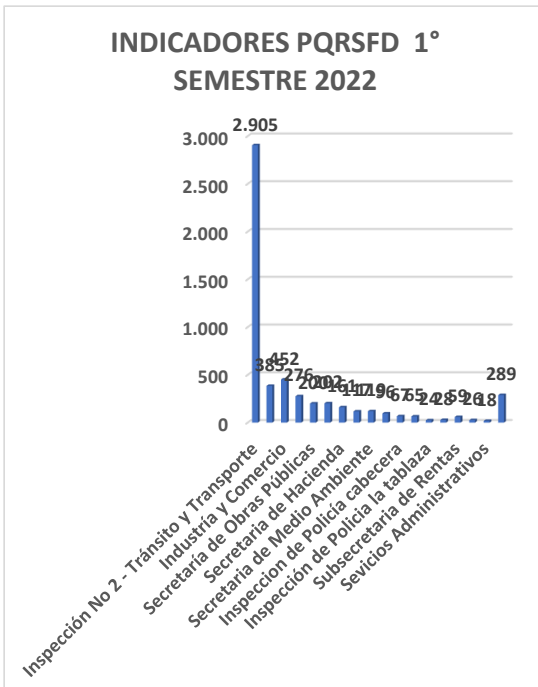
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	1.039	44%
2	Secretaría de Movilidad	175	7%
3	Industria y Comercio	273	11%
4	Catastro	118	5%
5	Secretaría de Obras Públicas	105	4%
6	Secretaría de Planeación	111	5%
7	Secretaria de Hacienda	89	4%
8	Secretaria de Gobierno	48	2%
9	Secretaria de Medio Ambiente	70	3%
10	Secretaria de Salud	48	2%
11	Inspeccion de Policía cabecera	28	1%
12	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	35	1%
13	Inspección de Policia la tablaza	10	0%
14	Servicios Administrativos	18	1%
15	Secretaria Educación y Cultura	15	1%
16	Tesoreria	26	1%
17	Subsecretaria de rentas	59	2%
18	Otros	116	5%
TOTAL		2.383	

#



INDICADORES PQRSFD 1° SEMESTRE 2022			
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%	
1	Inspección No 2 - Tránsito y Transporte	2.905	53%
2	Secretaría de Movilidad	385	7%
3	Industria y Comercio	452	8%
4	Catastro	276	5%
5	Secretaría de Obras Públicas	200	4%
6	Secretaría de Planeación	202	4%
7	Secretaria de Hacienda	161	3%
8	Secretaria de Gobierno	117	2%
9	Secretaria de Medio Ambiente	119	2%
10	Secretaria de Salud	96	2%
11	Inspeccion de Policía cabecera	67	1%
12	Inspeccion de Policía de Control Urbanistico	65	1%
13	Inspección de Policia la tablaza	24	0%
14	Secretaria Educación y Cultura	28	1%
15	Subsecretaria de Rentas	59	1%
16	Tesoreria	26	0%
17	Sevicios Administrativos	18	0%
18	Otros	289	5%

#



TOTAL	5.489
--------------	--------------

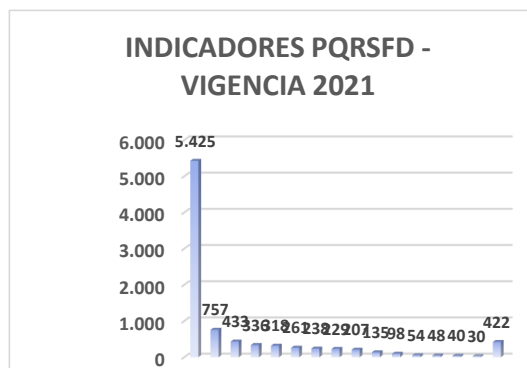
CRECIMIENTO PQRSFD 2022

1° Sem 2021	1° Sem 2022	% Crecimiento
2757	5.489	199%

INDICADORES PQRSFD 1° SEMESTRE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
1 Inspección No 2 - tránsito y transporte	1.317	48%
2 Secretaría de Movilidad	319	12%
3 Secretaría de obras públicas	144	5%
4 Secretaría de planeación	142	5%
5 Secretaría de Salud y Protección Social	135	5%
6 Catastro	134	5%
7 Secretaria de gobierno	100	4%
8 Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	78	3%
9 Inspección de policía cabecera	73	3%
10 Industria y comercio	53	2%
11 Inspección de policía de control urbanístico	46	2%
12 Secretaría General	40	1%
13 Subsecretaría de Tesorería	30	1%
Otros procesos	146	5%
TOTAL	2757	

INDICADORES PQRSFD 2° SEMESTRE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Inspección No 2 - tránsito y	4108	65%
Secretaría de Movilidad	438	7%
Catastro	299	5%
Industria y comercio	283	5%
Secretaría de planeación	176	3%
Secretaria de gobierno	129	2%
Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	129	2%
Secretaría de obras públicas	117	2%
Secretaría de Salud y Protección Social	103	2%
Inspección policía cabecera	62	1%
Subsecretaría de rentas	54	1%
Inspección policía de control urbanístico	52	1%
Inspección policía la tablará	48	1%
Otros procesos	276	4%
TOTAL	6274	

INDICADORES PQRSFD - VIGENCIA 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Inspección No 2 - tránsito y transporte	5.425	60%
Secretaría de Movilidad	757	8%
Catastro	433	5%
Industria y comercio	336	4%
Secretaría de planeación	318	4%
Secretaría de obras públicas	261	3%
Secretaría de Salud y Protección Social	238	3%
Secretaria de gobierno	229	3%
Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	207	2%



PERIODO DEL INDICADOR

Desde el domingo 01 de octubre del 2023
Hasta el viernes 29 de diciembre del 2023

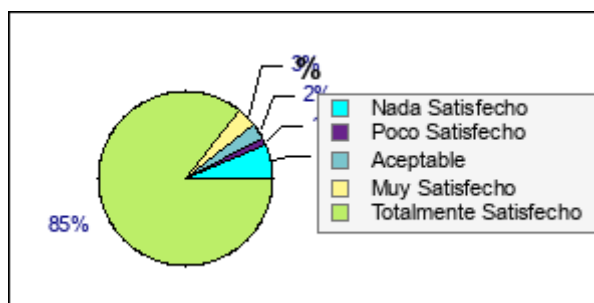
FECHA DE GENERACIÓN

viernes 02 de febrero del 2024

Total de encuestas: 337

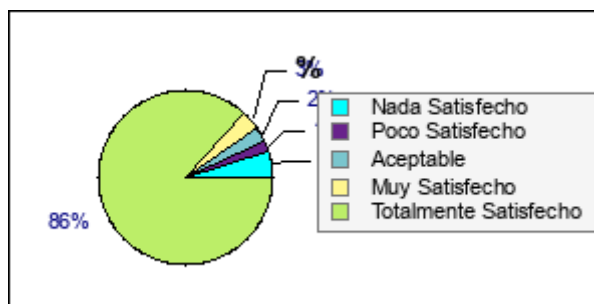
¿Se siente satisfecho(a) con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de La Estrella?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	22	6.53 %
Poco Satisfecho	4	1.19 %
Aceptable	10	2.97 %
Muy Satisfecho	12	3.56 %
Totalmente Satisfecho	289	85.76 %



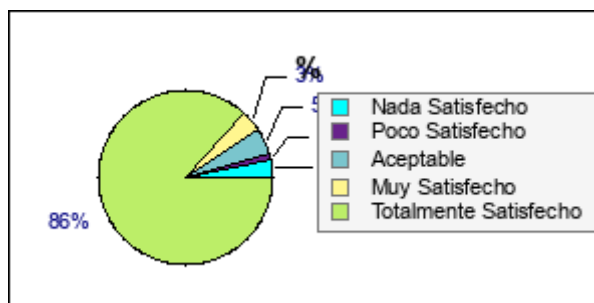
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de La Estrella cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	17	5.04 %
Poco Satisfecho	6	1.78 %
Aceptable	10	2.97 %
Muy Satisfecho	12	3.56 %
Totalmente Satisfecho	292	86.65 %



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

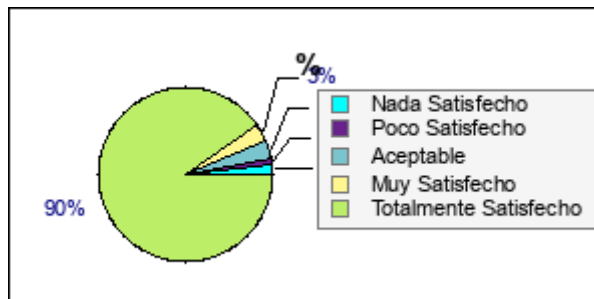
Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	11	3.26 %
Poco Satisfecho	4	1.19 %
Aceptable	17	5.04 %
Muy Satisfecho	13	3.86 %



Totalmente Satisfecho	292	86.65 %
-----------------------	-----	----------------

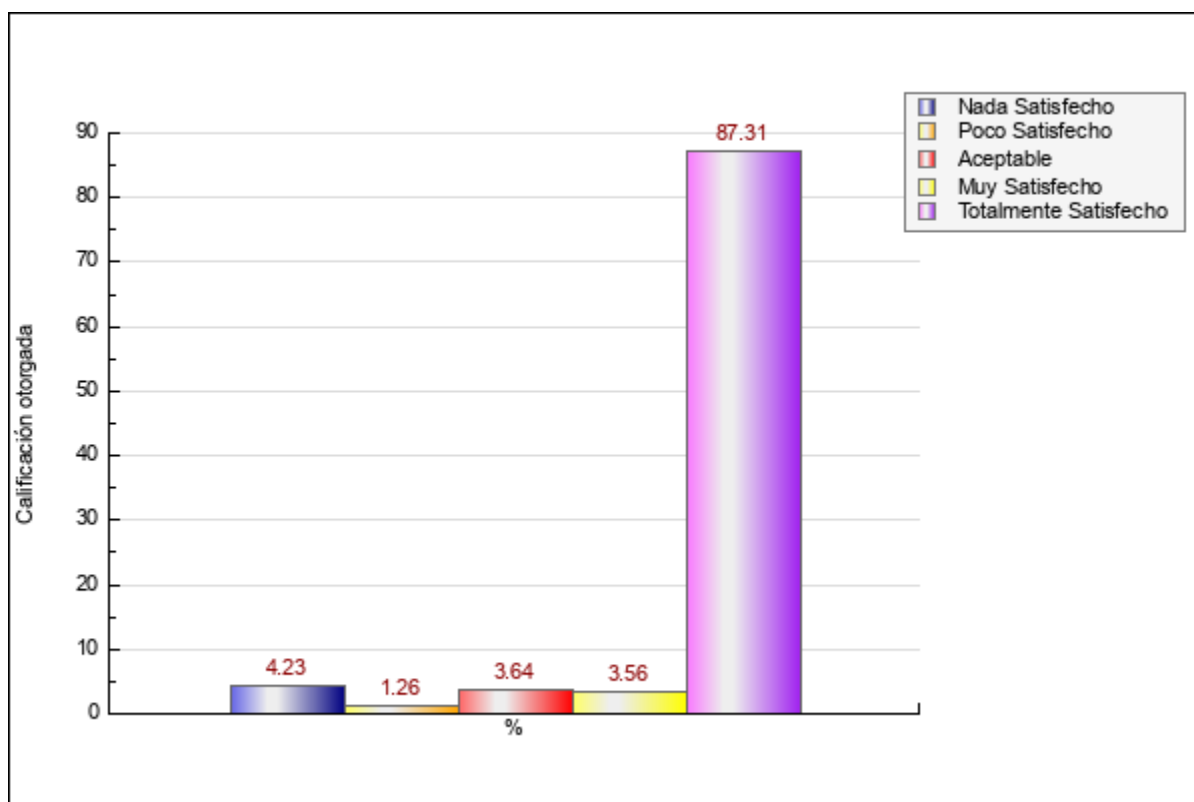
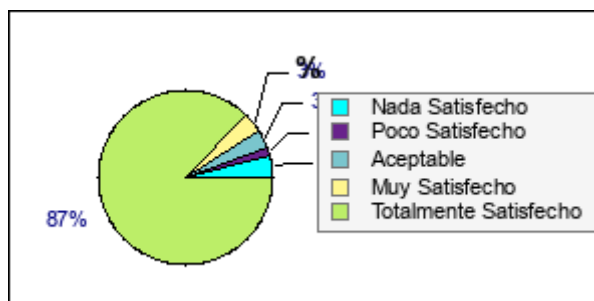
Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Pagina web, correo electrónico) ¿Considera que la plataforma de PQRS es una herramienta útil y oportuna que brinda mayor comodidad en el servicio?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	7	2.08 %
Poco Satisfecho	3	0.89 %
Aceptable	12	3.56 %
Muy Satisfecho	11	3.26 %
Totalmente Satisfecho	304	90.21 %



Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	57	4.23 %
Poco Satisfecho	17	1.26 %
Aceptable	49	3.64 %
Muy Satisfecho	48	3.56 %
Totalmente Satisfecho	1177	87.31 %



Observaciones

Numero de Solicitud	Observación o Comentario
23092199952893	fue un proceso, fácil y ágil y la respuesta llevo en corto tiempo
23092510103160	Las personas que me atendieron no tiene el conocimiento sobre el tema
23092999972202	Nunca recibí una respuesta y si me envían una encuesta?
23092699960003	El primer municipio del área metropolitana en darme respuesta
23100299918109	Respondieron mi PQRS en un periodo corto de tiempo, pero no dieron una solución a mi solicitud.
23100299964568	Cordial saludo. Quedo con la duda de si existiendo cámaras de foto detección en el municipio de La Estrella, me impondrán comparendo de tránsito si me movilizo en día en que la placa de mi vehículo tenga pico y placa.
23092610103181	Podrian ser mas considerados con ayuda al ciudadano de la estrella en las respuestas y los beneficios por ser sidence
23100499984839	Todo totalmente bueno excelente sus servicios
23100899969499	Gracias por la pronta respuesta.
23100599997319	Gracias por toda la ayuda y la pronta respuesta para la solución del problema. ¡Buen trabajo!
23092999975142	Ya se cumplió el término de ley y no hay una respuesta de fondo
23100399919207	Cordial saludo Se comunicaron horas antes de la visita programada de la medición del ruido a la empresa poltec por temas de lluvia, ya que esta alteraba los resultados e informaron que se volvían a comunicar para reprogramar y esta es la hora que nada, y a parte de eso ese ruido cada vez se hace mas insoportable y si me gustaría saber que medidas tomaron respecto a la queja que interpuso otro ciudadano de la urbanización estrellas del sur a la misma empresa POLTEC que es la generadora de este ruido, gracias quedo atento.
23101199996172	Totalmente conforme con los términos de respuesta y la decisión adoptada por esta secretaría
23100399977637	Nunca me mandaron reporte de la visita
23092910103222	EXCELENTE SERVICIO
23102510103504	No hacen uso de los medios digitales para la realización de trámites y reclamaciones.
23103199993033	La respuesta es aceptable porque no se que pasara cuando me ubique una cámara de foto detención del municipio de la Estrella
23102399915350	Me dicen que midieron el ruido. Pero deben haberlo medio en otro lugar diferente al que se les indicó. Porque dicen que no hay nada de ruido y ruido es lo que hemos sufrido 12 años.
23110210103561	Excelente servicio
23102899981491	Radicado 23102899981491 Me parece irresponsable la respuesta sin un debido seguimiento y teniendo en cuenta que es una situación que expone la integridad de los transeuntes
23102699931615	Buenas noches. Mi calificación se deben que no me llegó ninguna respuesta el día 14 de noviembre, sólo la encuesta de satisfacción. No tengo nada tampoco en spam, no se si se debe a que días antes me dieron una respuesta a un correo que habían enviado. Pero eso fue antes de la pqrs 23102699931615, agradezco la información
23110199957546	No hubo solución , y se están perdiendo el recaudo de impuesto de industria yncomercio para ustedes

23110810103600	Muy eficientes muchas gracias.
23110110103549	La secretaria de Educación maneja el discurso pero no cumple con el deber que el cargo le exige tengo un caso en particular el cual le falto profesionalismo para cumplir q decepción qué por salir del paso se prometan procesos que al final no existen se debe evaluar y hacer seguimiento porque la función no se debe limitar a enviar un comunicado escueto y salirse por la tangente como la mayoría de funcionarios público
23111510103657	EL RECLAMO NO FUE ATENDIDO CONFORME A LA REALIDAD. ME COBRARON DOS DIAS DE PARQUEO EN LOS PATIOS Y EL AUTO SOLO ESTUVO MENOS DE UN DIA
23110999921152	Aun no me ha llegado la respuesta
23111610103679	Que se puedan hacer solicitudes vía WhatsApp.
23110999984175	Muy buenq atencion y suoer oportunos..muchas gracias.
23110810103602	No es tan tanto con la Alcaldía sino con los Funcionarios de la Inspección de Policia de Tablaza y el subintendente que nunca lo han considerado un problema de contaminación auditiva
23112099957127	Me dieron respuesta muy pronto, espero que a donde me dirigieron tambien me respondan
23111099966848	Destacar la amabilidad y atencion de los funcionarios de la alcaldia.
23110799974284	Atención muy rápida, respuesta antes del plazo, muchas gracias
23111610103667	Excelente
23111410103647	ninguna
23103199930176	Ingrese una solicitud desde el 31 de Octubre la # 23103199930176 me dicen que enviaron la respuesta por Servientrega y hasta ahora, no ha llegado.
23110910103626	Excelente
23112499967300	.muchas gracias por su amable atención.
23112699984518	En esta temporada se sabe que el ruido es incontrolable pero hasta cierta hora y probado a 70 dB máximo.
23101799977467	Hola señor mirar que me envió un derecho de petición pero no me salen la respuesta
23111410103641	Después de tantos días para una respuesta, la misma no es coherente con lo solicitado, otorgan una respuesta sobre un predio cuya nomenclatura y nombre es completamente diferente a los datos otorgados en la petición.
23120199953706	Oportunidad y celeridad en el servicio. Excelente! Gracias. Feliz Navidad
23120110103824	Buen servicio
23121299954329	Muy Bien todo
23112310103749	Gracias por preocuparse por nosotros los ciudadanos, nuestro tiempo y necesidades. Eso es construir país, al hacernos eficientes a todos. Ojalá todos los municipios fueran como ustedes.
23121599913547	FELICITACIONES, EXCELENTE ATENCION
23122110103973	Es admirable la diligencia de la administración, para resolver inquietudes, quejas o reclamos....Me permito felicitarles!!!!
23121899974302	Ya se hizo una solicitud igual y no llego la respuesta por Servientrega, no se para que piden el correo si no llega la respuesta allí,a ustedes les combiene que uno no se entere para retrasar los procesos
23111799926048	No recibí respuesta. Me dicen que opine de algo sin respuesta



Municipio de
La Estrella

ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF



23121510103923

Tengan en cuenta: - En ningún momento mi mensaje era un "derecho de petición". - Hacer revisión de la ortografía de las respuestas, pues una falta desdice ya de la calidad del escrito. Que tengan un feliz 2024!

PERIODO DEL INDICADOR

FECHA DE GENERACIÓN

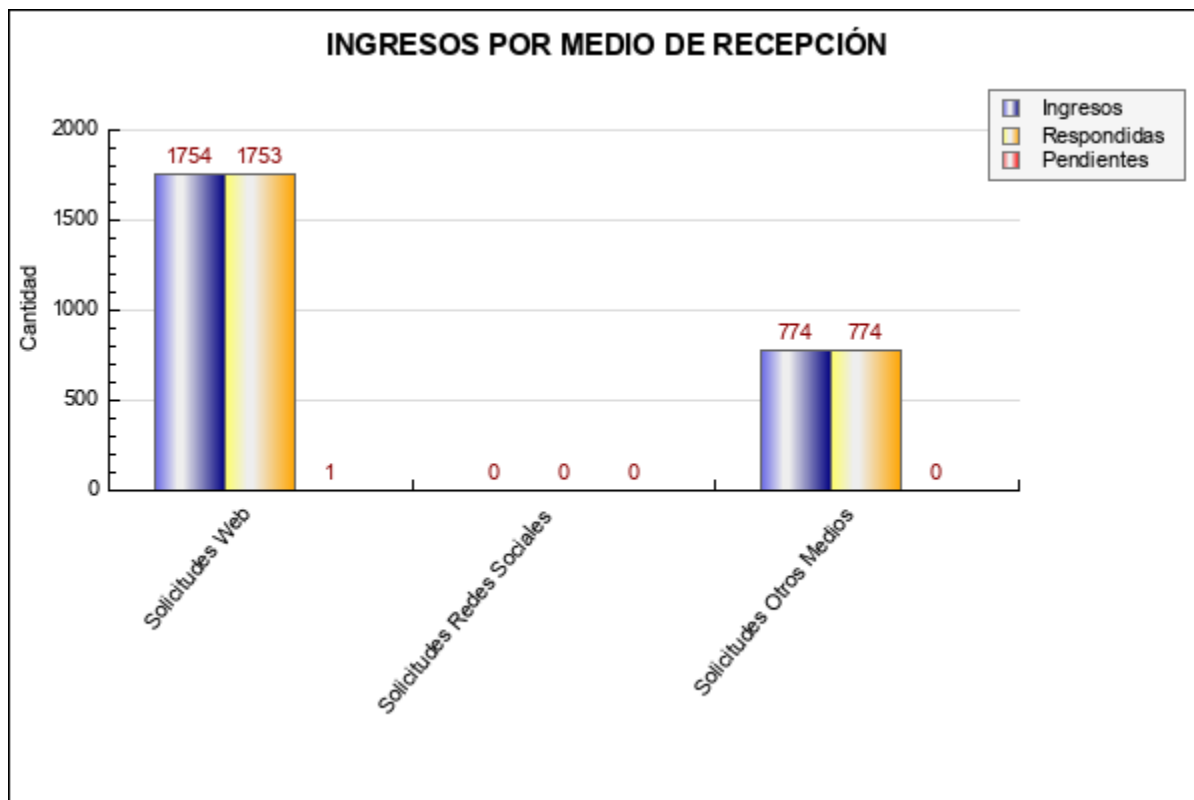
Desde el domingo 01 de octubre del 2023

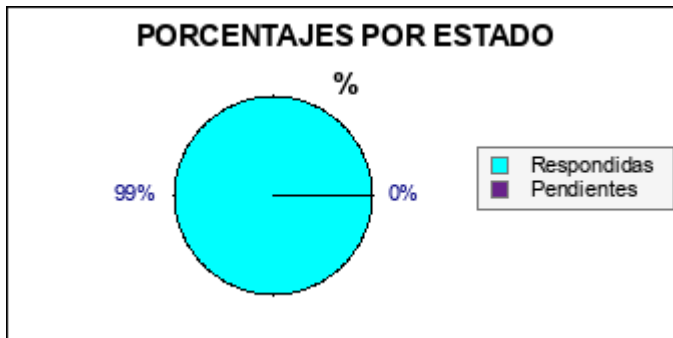
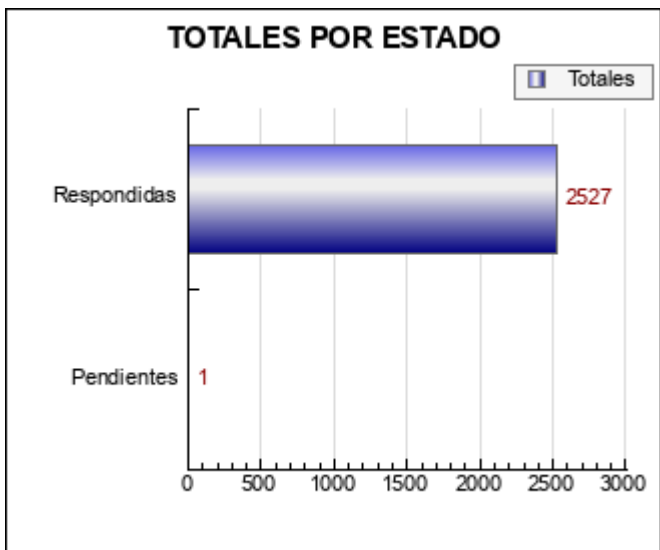
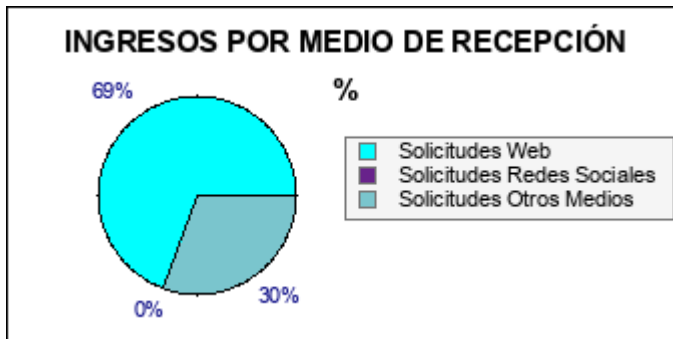
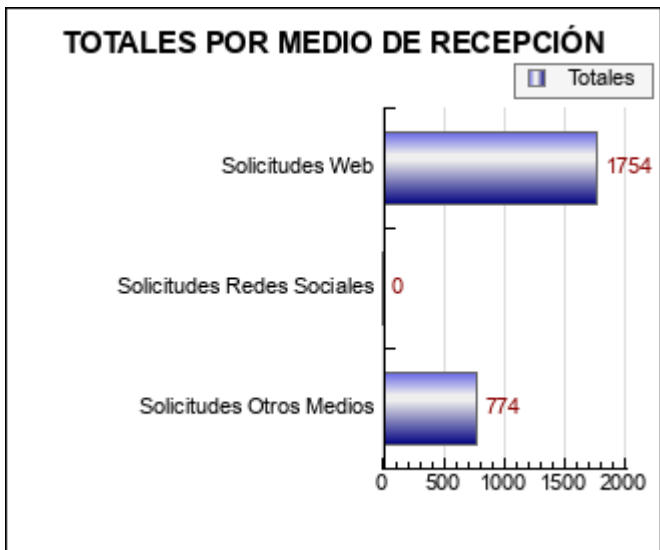
jueves 01 de febrero del 2024

Hasta el domingo 31 de diciembre del 2023

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

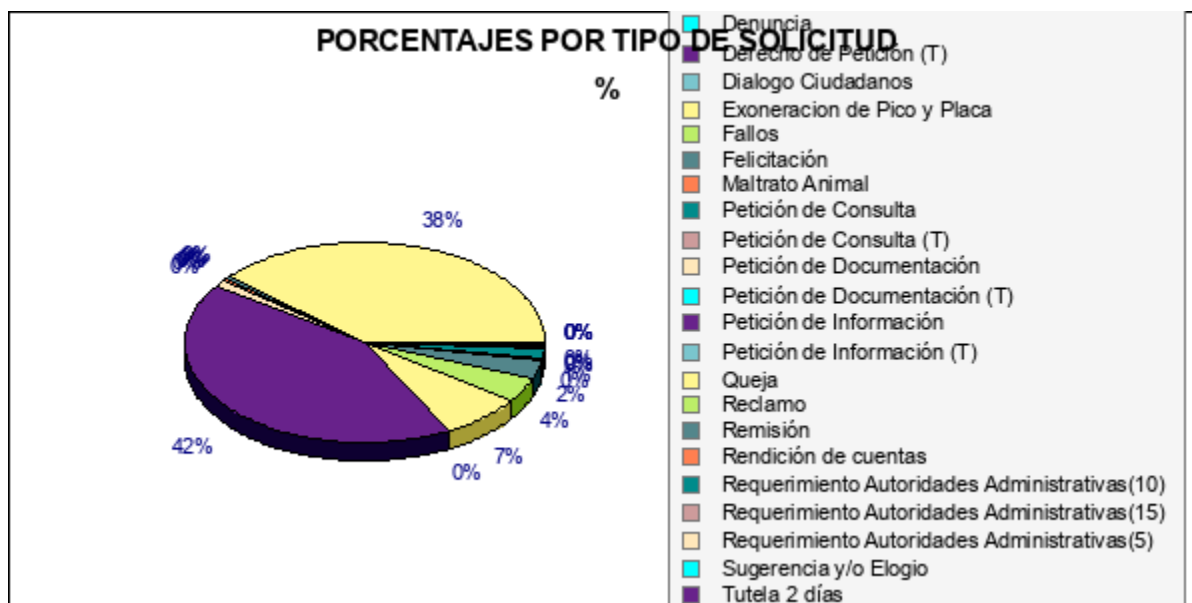
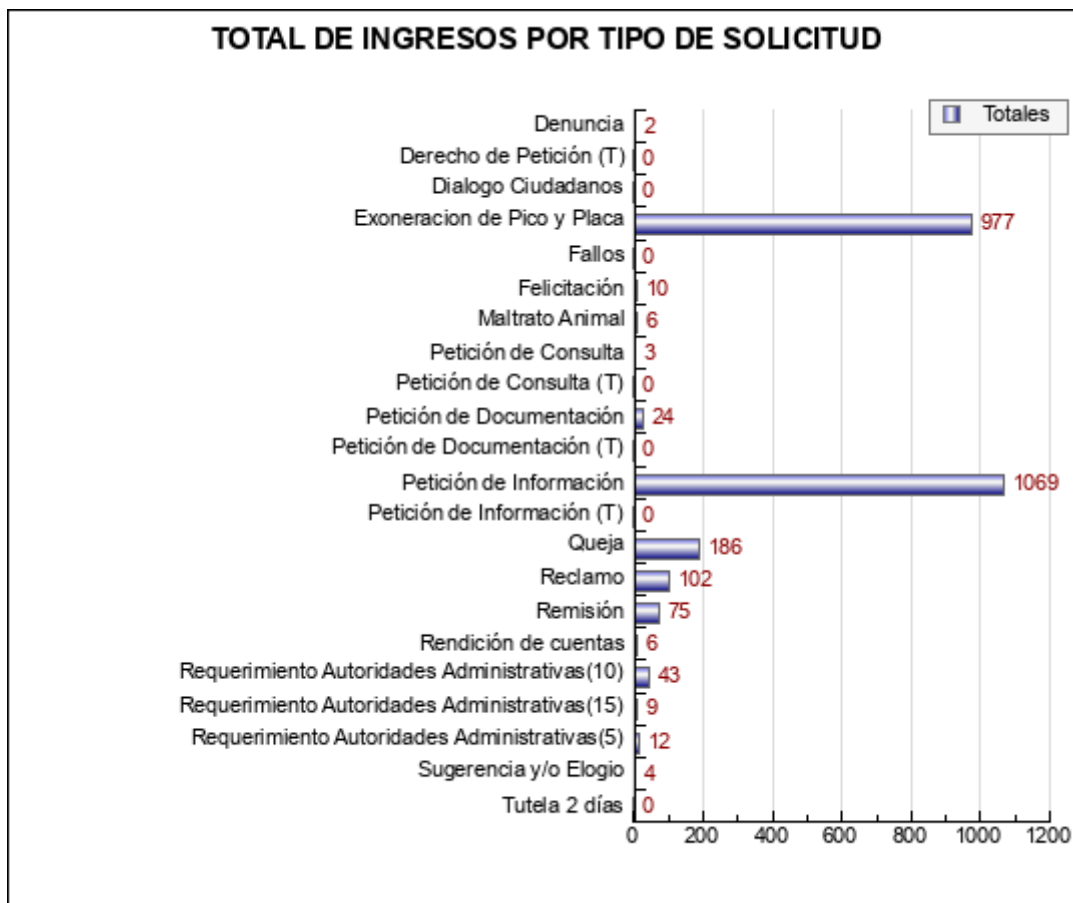
	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	1754	0	774	2528	-
Respondidas	1753	0	774	2527	99.96 %
Pendientes	1	0	0	1	0.04 %
Totales	1754	0	774	-	-
%	69.38 %	0 %	30.62 %	-	-





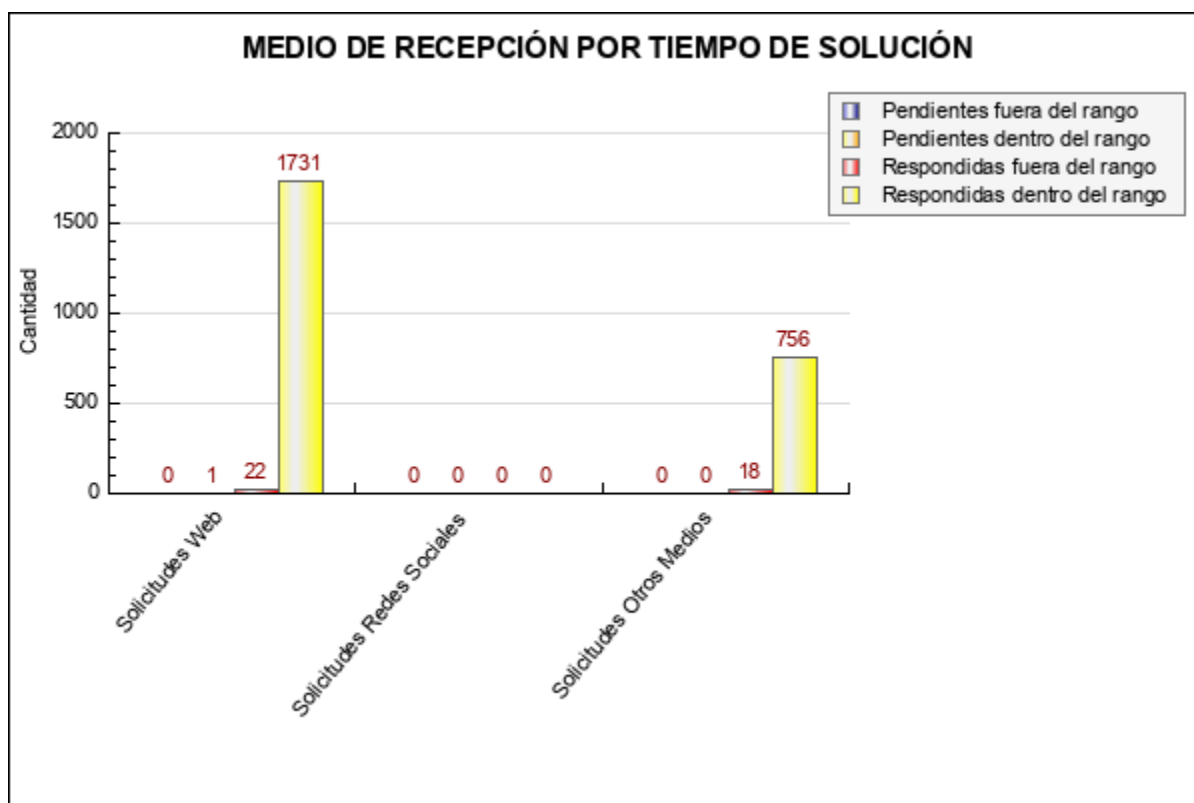
INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Denuncia	0	0	2	2	0.08 %
Derecho de Petición (T)	0	0	0	0	0 %
Dialogo Ciudadanos	0	0	0	0	0 %
Exoneracion de Pico y Placa	856	0	121	977	38.65 %
Fallos	0	0	0	0	0 %
Felicitación	2	0	8	10	0.4 %
Maltrato Animal	2	0	4	6	0.24 %
Petición de Consulta	2	0	1	3	0.12 %
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Documentación	4	0	20	24	0.95 %
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0	0 %
Petición de Información	572	0	497	1069	42.29 %
Petición de Información (T)	0	0	0	0	0 %
Queja	153	0	33	186	7.36 %
Reclamo	101	0	1	102	4.03 %
Remisión	60	0	15	75	2.97 %
Rendición de cuentas	0	0	6	6	0.24 %
Requerimiento Autoridades Administrativas(10)	0	0	43	43	1.7 %
Requerimiento Autoridades Administrativas(15)	1	0	8	9	0.36 %
Requerimiento Autoridades Administrativas(5)	0	0	12	12	0.47 %
Sugerencia y/o Elogio	1	0	3	4	0.16 %
Tutela 2 días	0	0	0	0	0 %
Totales	1754	0	774	2528	-



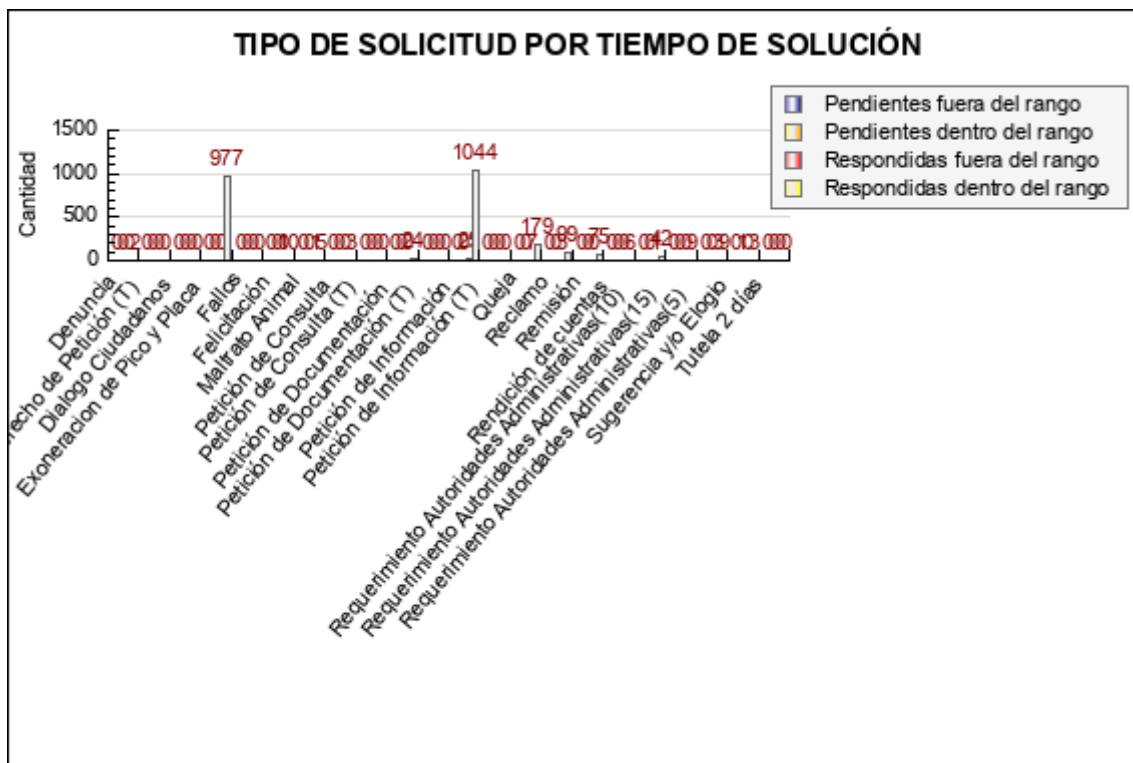
MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	1	22	1731
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	18	756
Totales	0	1	40	2487
%	0 %	0 %	2 %	98 %



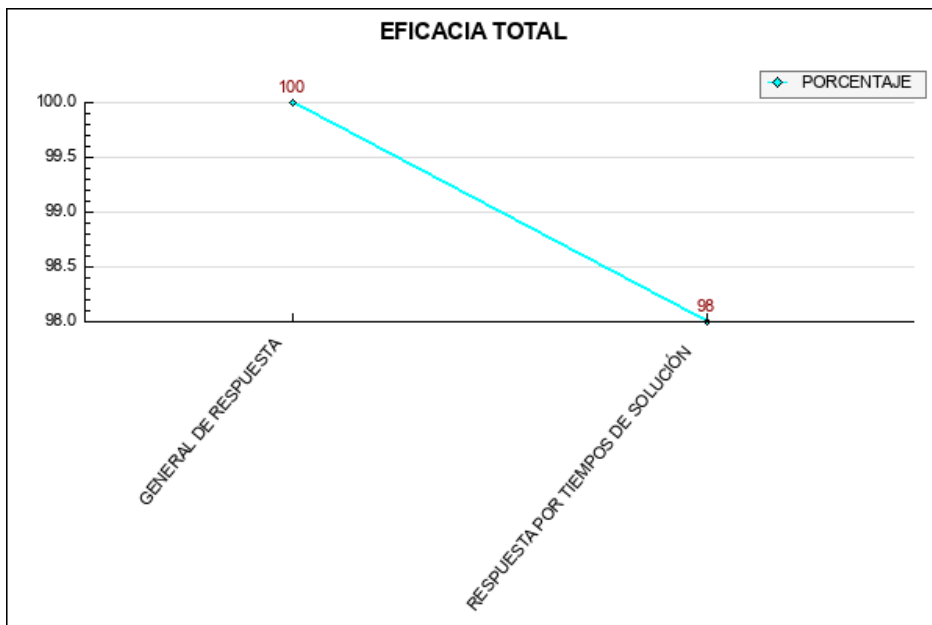
TIPO DE SOLICITUDES POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Denuncia	0	0	0	2
Derecho de Petición (T)	0	0	0	0
Dialogo Ciudadanos	0	0	0	0
Exoneracion de Pico y Placa	0	0	0	977
Fallos	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	10
Maltrato Animal	0	0	1	5
Petición de Consulta	0	0	0	3
Petición de Consulta (T)	0	0	0	0
Petición de Documentación	0	0	0	24
Petición de Documentación (T)	0	0	0	0
Petición de Información	0	0	25	1044
Petición de Información (T)	0	0	0	0
Queja	0	0	7	179
Reclamo	0	0	3	99
Remisión	0	0	0	75
Rendición de cuentas	0	0	0	6
Requerimiento Autoridades Administrativas(10)	0	0	1	42
Requerimiento Autoridades Administrativas(15)	0	0	0	9
Requerimiento Autoridades Administrativas(5)	0	0	3	9
Sugerencia y/o Elogio	0	1	0	3
Tutela 2 días	0	0	0	0
Totales	0	1	40	2487
%	0 %	0 %	2 %	98 %



EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	98%



PERIODO DEL INDICADOR

Desde el domingo 01 de octubre del 2023
Hasta el domingo 31 de diciembre del 2023

FECHA DE GENERACIÓN

jueves 01 de febrero 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 %	
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 %
Cárcel municipal	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 %	
Catastro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	37	0	1	9	0	0	0	0	0	0	0	54	2.14 %	
Cobro Coactivo	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	11	0.44 %	
Comisaría de familia dos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.12 %	
Comisaría de familia uno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.08 %	
Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0.2 %	
Contabilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	1	0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.36 %	
Desarrollo comunitario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %	
Despacho del alcalde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.28 %	
Despacho juridico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0.2 %	
Fiscalización	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	24	0.95 %	

ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF

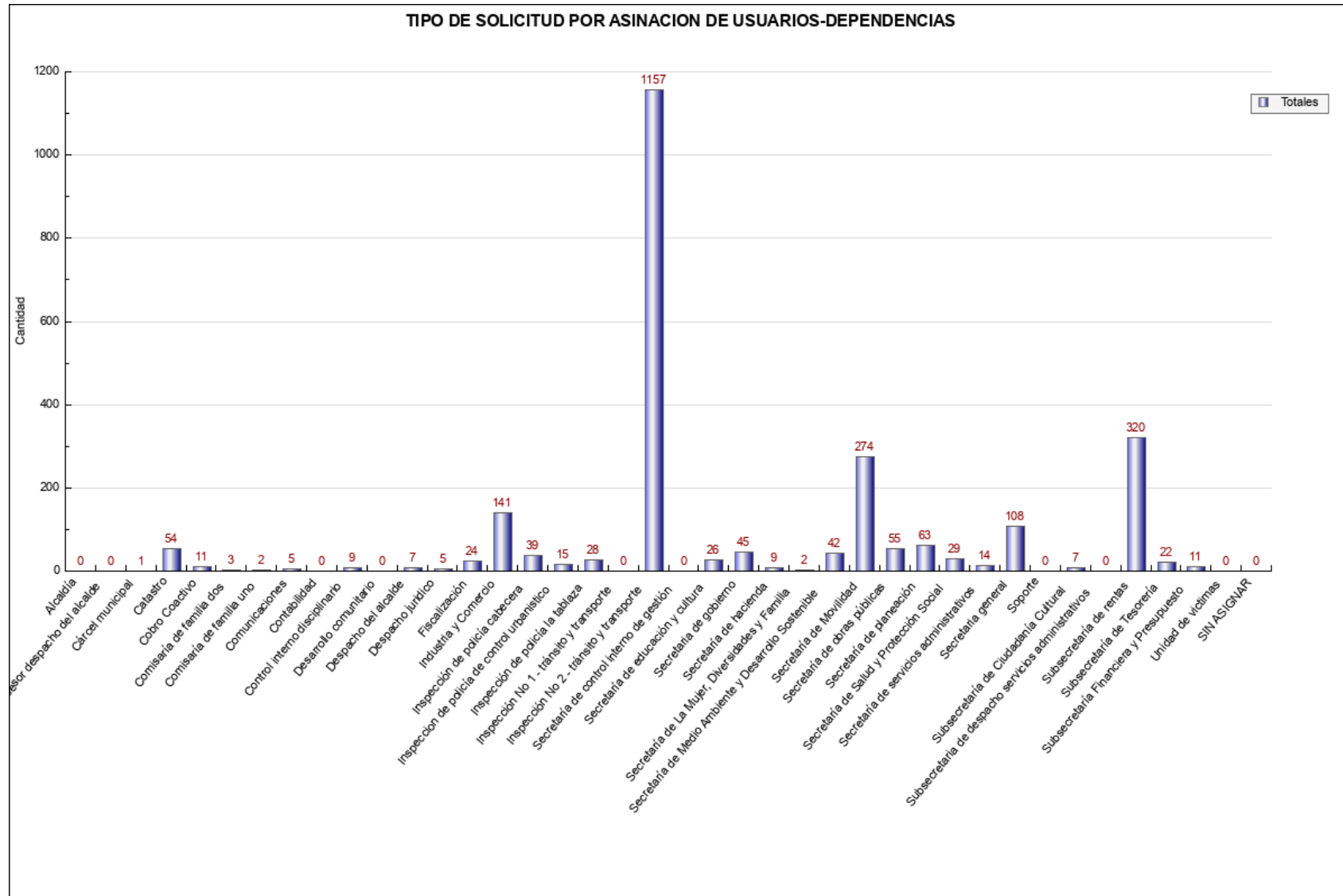


Industria y Comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	119	0	2	13	0	0	0	0	0	0	0	0	141	5.58 %
Inspección de policía cabecera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39	1.54 %
Inspección de policía de control urbanístico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0.59 %
Inspección de policía la tablaza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	11	1	0	0	1	0	0	0	0	0	28	1.11 %
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	0 %
Inspección No 2 - tránsito y transporte	1	0	0	977	0	0	0	0	0	0	1	0	140	0	23	14	0	0	1	0	0	0	0	0	1157	45.77 %
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	0 %
Secretaría de educación y cultura	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	26	1.03 %
Secretaría de gobierno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0	8	1	0	0	2	0	0	0	0	0	45	1.78 %
Secretaría de hacienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0.36 %
Secretaría de La Mujer, Diversidades y Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.08 %
Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	22	0	12	0	0	1	0	0	1	0	0	42	1.66 %	
Secretaría de Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	183	0	28	8	1	0	36	9	6	1	0	0	274	10.84 %	
Secretaría de obras públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0	14	1	0	0	3	0	3	0	0	55	2.18 %	
Secretaría de planeación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	49	0	10	2	0	0	0	0	1	0	0	63	2.49 %	
Secretaría de Salud y Protección Social	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	14	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	29	1.15 %	
Secretaría de servicios administrativos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	14	0.55 %	
Secretaria general	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	16	0	11	1	74	4	0	0	0	0	0	108	4.27 %	
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	0	0 %

ALCALDÍA DE LA ESTRELLA - ANTIOQUIA INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRSF

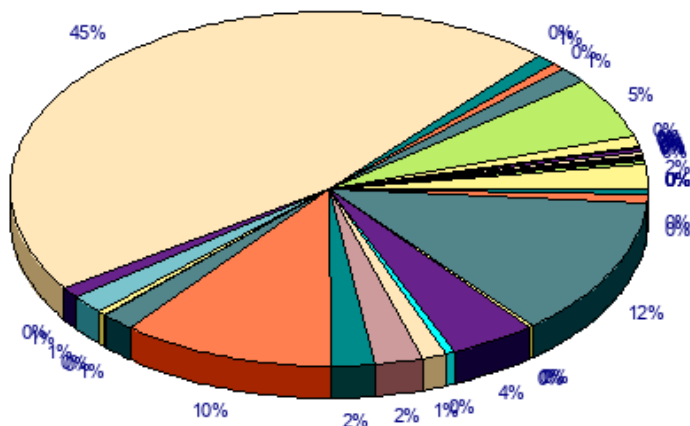


Subsecretaría de Ciudadanía Cultural	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0.28 %
Subsecretaría de despacho servicios administrativos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subsecretaría de rentas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	262	0	10	45	0	0	0	0	0	0	0	0	320	12.66 %
Subsecretaría de Tesorería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0.87 %
Subsecretaría Financiera y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	11	0.44 %	
Unidad de víctimas	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
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	0
TOTALES	2	0	0	977	0	10	6	3	0	24	0	1069	0	186	102	75	6	43	9	12	4	0	2528	100 %	



PORCENTAJES POR ASINACION DE USUARIOS-DEPENDENCIAS

Totales



- Alcaldía
- 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
- Secretaría de educación y cultura
- Secretaría 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 general
- Soporte
- Subsecretaría de Ciudadanía Cultural
- Subsecretaría de despacho servicios administrativos
- Subsecretaría de rentas
- Subsecretaría de Tesorería
- Subsecretaría Financiera y Presupuesto
- Unidad de víctimas
- SIN ASIGNAR