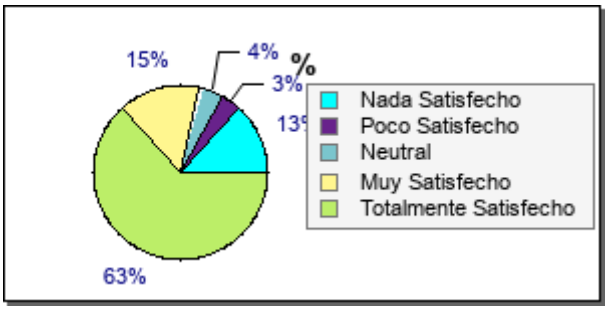
ALCALDíA DE CALDAS - ANTIOQUIA
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRS

PERIODO DEL INDICADOR		FECHA DE GENERACIÓN
Desde el	miércoles 01 de enero del 2020	miércoles 29 de junio del 2022
Hasta el	miércoles 29 de junio del 2022	

Total de encuestas: 365

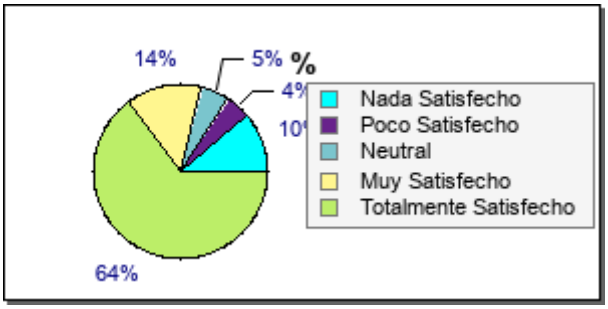
¿Se siente satisfecha con la respuesta recibida por parte de la administración Municipal de Caldas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	48	**13.15 %**
Poco Satisfecho	14	**3.84 %**
Neutral	16	**4.38 %**
Muy Satisfecho	55	**15.07 %**
Totalmente Satisfecho	231	**63.29 %**



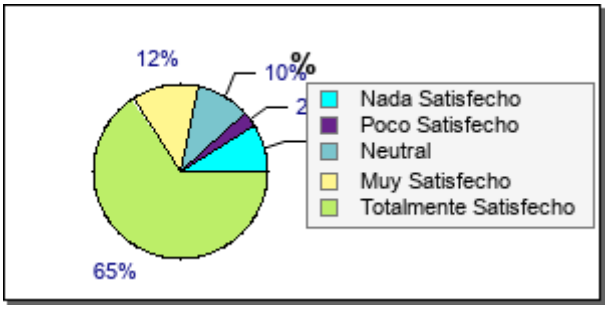
¿Considera usted que el servicio brindado por la administración municipal de Caldas cumple con sus expectativas?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	40	**10.96 %**
Poco Satisfecho	18	**4.93 %**
Neutral	19	**5.21 %**
Muy Satisfecho	51	**13.97 %**
Totalmente Satisfecho	236	**64.66 %**



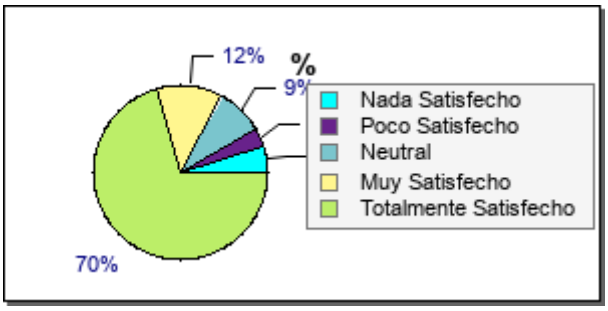
¿Está conforme con el tiempo de respuesta en el que fue atendida su PQRS?

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	32	**8.77 %**
Poco Satisfecho	10	**2.74 %**
Neutral	37	**10.14 %**
Muy Satisfecho	45	**12.33 %**
Totalmente Satisfecho	240	**65.75 %**



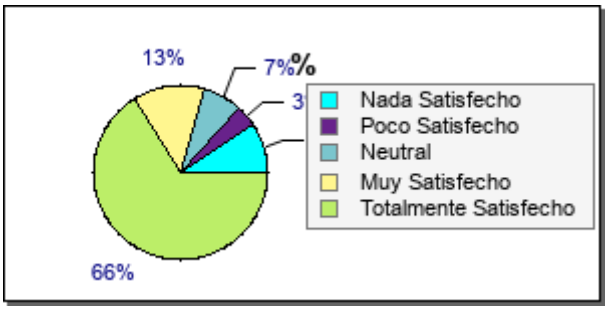
Si usted formula su solicitud por los canales electrónicos (Pagina web, correo electrónico) ¿Considera que la plataforma de PQRS es una herramienta útil y oportuna que brinda mayor comodidad en el servicio?

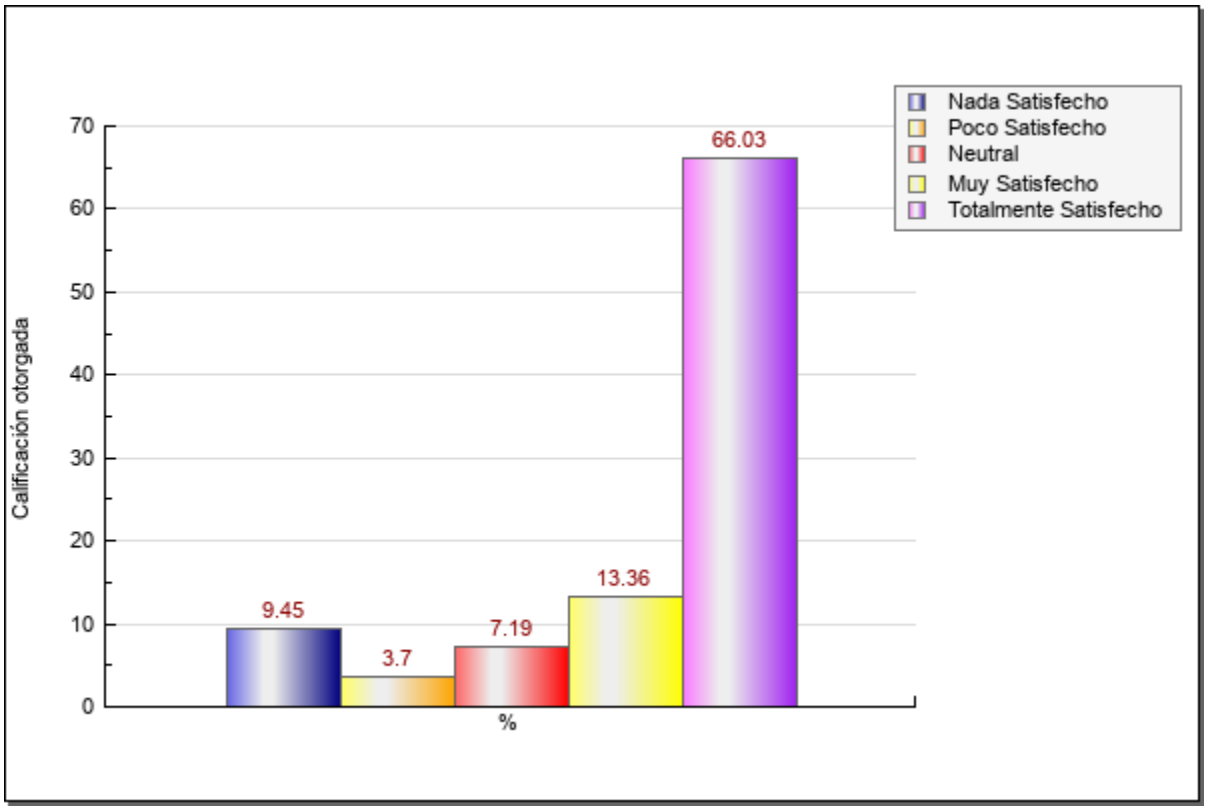
Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	18	**4.93 %**
Poco Satisfecho	12	**3.29 %**
Neutral	33	**9.04 %**
Muy Satisfecho	44	**12.05 %**
Totalmente Satisfecho	257	**70.41 %**



Percepción General

Calificación	Cantidad	%
Nada Satisfecho	138	**9.45 %**
Poco Satisfecho	54	**3.7 %**
Neutral	105	**7.19 %**
Muy Satisfecho	195	**13.36 %**
Totalmente Satisfecho	964	**66.03 %**





Observaciones

Numero de Solicitud	Observación o Comentario
19121848103206	Inicialmente dieron respuesta incorrecta por lo que se debió presentar otro derecho de petición dilatando el proceso de información.
20010248100003	PRONTA Y COMPLETA LA RESPUESTA
20010848100036	La resuesta es global y no corresponde porque el funcionamiento de este hogar debe contener el uso de suelo y debe ser un lugar que no sea de alto riesgo. No es correcta la respuesta. Necesitamos los documentos que segun ustedes lo hacen legal.
19122048103231	Aun no eliminan las sanciones, siguen apareciendo en el simit.
20011499985002	No me llegó la factura del impuesto predial del último trimestre del año 2019, solo requería ese documento para efectuar el pago, por tal razón la “respuesta” no fue efectiva.
19122748103266	Considero q es necesario la recepcion de medios fisicos, puesto q no todo el mundo maneja medios electronicos, gracias por la inclusion.
20013099951607	No han dicho que solución le van a dar a la denuncia que les formulé...
20012499912862	Me envian una respuesta facilista, mediocre y por salir del paso, que solo expresa: no nos importa, no es nuestra incumbencia. Entonces realicen ustedes el tramite con INVIAS, es su función hacer gestiones para el ente el cual trabajan, hacer de Caldas un municipio bello y desarrollado, no un pueblo de trochas y "vias ferreas" como lo llama en su respuesta y por donde NO pasan trenes. POR FAVOR pavimenten que por ahí no pasan trenes, sino, la comunidad de caldas.
20012499920688	Me envian una respuesta facilista, mediocre y por salir del paso, que solo expresa: no nos importa, no es nuestra incumbencia. Entonces realicen ustedes el tramite con INVIAS, es su función hacer gestiones para el ente el cual trabajan, hacer de Caldas un municipio bello y desarrollado, no un pueblo de trochas y "vias ferreas" como lo llama en su respuesta y por donde NO pasan trenes. POR FAVOR pavimenten que por ahí no pasan trenes, sino, la comunidad de caldas.
20012999923482	A una pregunta o inquietud concreta, una respuestas concreta, algo que no sucedió, si lo que buscan es que las personas llene encuestas para tener estadísticas es para lo único que el servicio les puede servir
20011599915334	La respuesta fue agil y efectiva
20020499954442	A LA FECHA NO HE RECIBIDO NINGUNA RESPUESTA, ME PARECE DELICADO Q LA DENUNCIA CON RESPECTO A LA VIOLACIÓN DE UNA PROPIEDAD Y A UNA RESERVA FORESTAL, AUN NO TENGA LA ACCIÓN EL ESTADO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DENUNCIADOS DESDE 2.018..
20013199990720	No respondieron lo que plantee en mi solicitud, que es ¡donde está la prueba fehaciente de que fui notificado del comparendo en el término de 5 días que exige la ley para proceder a buscar exoneraciones?. El Abogado Santiago Quintero Raigoza, internta distraerme emulando normas que no a lugar. Mi exigencia explícita es: envíénme las pruebas de que me notificaron siendo que mi domicilio es Manizales y no vivo en Caldas (Antioquia) y en el comparendo notificaron mis datos de identificación y domicilio de manera correcta
20021199967170	Es mas factible solicitar la información por la pagina web ya que las respuestas son más oportunas y de mayor facilidad gracias por brindarme la información solicitada.
20020899968181	Quisiera conocer la fecha exacta de la visita al poste que tiene el panal de abejas (algo concreto), para que la respuesta a la PQRS no quede tan efímera.
20012948100212	Muy agradecida con el municipio por la ayuda para tramitar mi solicitud.

20020999988701	Muchas gracias por la pronta respuesta
19122899937425	Me sorprendio positivamente que hayan tomado registro fotográfico y brindado respuesta concreta a dicha pqr. Anteriormente sólo respondían "No hay presupuesto". Espero ver esta respuesta brindada materializada. Muchas gracias.
20021748100411	Recibi una respuesta que no entiendo nada, de acuerdo ala respuesta no tengo idea si anularon el comparendo o continua vigente. Porque la terminologia que usan no es muy clara. Lo unico que quiero saber es si aclararon el caso, porque yo no tengo nada que ver con esa infracion y no creo que sea justo. Muchas gracias me dejan saber porfavor
20021148100301	Solicité copia del certificado de póliza de caución del vehículo de placa TNF743, y no la enviaron... Gracias.
20022548100496	Acepto el planteamiento de la Administración sobre la negativa de atender nuestra petición pero lo que se espera, en este caso, es que nos dieran alternativas administrativas para organizar la situación y convertir la vía de El Pinar en pública.
20022748100518	La respuesta brindada no es conforme a derecho, la información solicitada no goza de reserva ya que es información de dominio público, como dirección de la junta de acción comunal, entidad sin ánimo de lucro con ejercicio comunitario o nombre de su presidente, elegido por voto popular, entender lo otra cosa es contraria a la protección que goza la información privada, semiprivada o reservada. Desafortunadamente tendré que acudir a la acción de tutela con el simple fin de garantizar mi derecho fundamental al derecho de petición.
20021348100366	ESPERA PRONTA SOLUCION DE LA AUTORIDAD COMPETENTE
20022548100506	NINGUNA
20021348100352	Muchas gracias a Ustedes por responder y dar una respuesta positiva a nuestra solicitud
20030348100577	Cuando se envíe una pqrs, vayan y visiten el sitio nombrado para la posible solución y así darle confianza al ciudadano tan maltratado en el pasado
20021899919274	Hasta el momento no he visto que se estén poniendo en marcha las acciones que se indican en la respuesta a esta solicitud. Por el contrario, el caos sigue siendo el mismo y los agentes de tránsito solo siguen pendientes de captar vehículos con pico y placa para impartir multas. El resto de infracciones cuándo serán atendidas? Las acciones que mencionan en la respuesta cuando empezarán a operar? Debemos esperar que ocurran accidentes con consecuencias más graves de las que ya han ocurrido?
20030348100598	NINGUNA
20021948100441	tener la posilibidad de realizar tramites via internet, sin necesidad de tramites en las instalaciones de la alcaldia
20030499998572	Quiero hacerles llegar mis felicitaciones por tan magnifica herramienta y por su pronta y oportuna respuesta. Mil y gracias y un mi Dios les pague. Saludos.
20022499993964	El único municipio en temas de tránsito que se trabaja acorde a la ley.
20022048100459	Hasta el momento no he visto que la respuesta dada a esta solicitud, se esté cumpliendo en cuanto a las acciones anunciada, ya que el caos vehicular, el mal estado de la vía y el peligro para los estudiantes continúa igual, no hemos visto la aplicación de ninguna medida, y es una problemática de muchos años. Insisto en que ojalá no tenga que suceder un hecho que lamentar para que ustedes como autoridades actúen y cumplan con el deber ser de su servicio a la comunidad. Muchas gracias.
20031048100741	excelente atencion y tiempo de respuesta
20030999968340	Agradezco la eficiente y oportuna respuesta. Un mecanismo muy útil y de fácil manejo. Muchas gracias
20030199924649	Muy bien por este municipio ojalas todos atendieran los medios electrónicos de la mejor manera excelente Gracias
20031099965289	De antemano les agradezco de corazón la respuesta dada a mi solicitud mil y mil gracias, dios los bendiga.

20022399940298	No he obtenido ninguna respuesta ni solución
20030899981422	Muchas Gracias
20030899981776	Muchas gracias
20032299981186	Me enviaron un correo vacío sin respuesta
20030399969164	Grácias por la respuesta, aunque demasiado lenta. Pensé que ya no llegaría. Pero igual, es un sistema muy ágil que evita tramitologia presencial. Felíz tarde. Cuídense por favor.
20032499959769	Que tristeza ,pensé que la alcaldía de caldas ,Hiba a tomar medidas ,o mandar este radicado como se a hecho conocer a las demás entidades.al saber que la mayoría de empleados y más temporales son de caldas...pero igual gracias ya en el caso están trabajando
20022899931492	Muchas gracias
20040748101000	Excelente gracias.
20032499997783	Se me dijo que ya se me habían eliminado los comparendos pero al revisar el sistema ellos aún aparecen. La respuesta que se me dio no es verdadera.
20033099951176	El pqrs puede ser una buena herramienta, pero solo es eso... tecnología y nada más. De todas formas, gracias por contestar.
20031799987202	excelente servicio
20033199931681	Gracias. Informamos a ustedes que hace poco recibimos las facturas del impuesto predial del Edificio Tréboly, ubicada en la Calle 123 Sur 50-50, apartamento 303.
20040848101003	Muchas gracias por dar respuesta a una PQR, lo cual demuestra que somos importantes para nuestro municipio. De parte de la policía, esperamos el mejor apoyo. GRACIAS
20032899967187	Muy buena atención u respuesta
20041599923385	Excelente bien servicio
20033099954635	Buen dia. sucede que estuve en la alcaldía y ni siquiera me dejaron entrar para yo averiguar y pedir un permiso y lo único que me dijeron fue que pusiera en la PQR la consulta y lo único que me responden es que me comunique con la alcandia. me doy cuenta que los funcionarios ni sabían responder a mi consulta. total? quede en las mismas. gracias
20041599998431	Considero que el tiempo que se demoraron para responder, es prudente, pero la respuesta me deja poco satisfecho, porque aunque encontré muchos formatos para solicitud de permisos, no encontré el apropiado para el caso de dejar abrir el local durante la cuarentena, es decir falta este link de caso especial por el covid 19. seria conveniente saber a donde nos podemos dirigir los ferreteros para tal caso
20033099940002	Excelente herramienta, atención pronta y oportuna, mil gracias
20042199924180	Muchas gracias por su colaboración.
20042499940537	Totalmente insatisfecho. Ya que la respuesta que me dan, es absolutamente lógica. Y que hice.el permiso lo gestione por la página. Es que yo no estaba pidiendo información de cómo se hacía.Y mucho menos, el permiso lo necesitaba para parrandear ni irme de paseo.era reclamar dinero para poder mercar..pero ya solucione. .no sirvieron para nada.
20051099912719	felicitaciones al secretario de planeacion por la agilidad en responder , eso era lo que necesitabamos
20042699943945	no respondieron mi pqrs, la comprensión lectora no existe por parte de quien revisa las quejas.
20051299965158	Excelente tiempo de respuesta

20042799915555	20 días para responder un correo tan sencillo, con una pregunta es exagerado... De igual manera gracias
20050499938143	No estoy satisfecho con la respuesta. Teniendo en cuenta que se me allego respuesta equivocada debido que aparece la resolución de otra solicitud, lo anterior no da respuesta de fondo al derecho de petición
20051299968648	Fue imposible enviar archivo adjunto con documento esencial a comunicación enviada. Lo enviaré al correo de la página del Municipio.
20050499998579	Excelente tiempo de respuesta satisfactorio y pronta solucion
20051299977634	estoy registrada en la pagina-permisos-empresas y ya me dieron el permiso. Que tiene que ver con mi visita de sanidad? quede sin respuesta. que lo solicite por la pagina permisos empresas si ya lo hice y me registre y me dieron permiso eso es visita de sanidad????
20050599912486	Reconozco la diligencia y oportunidad en la entrega de respuesta, muchas gracias.
20051899939236	excelente servicio jose pareja
20050748101041	ninguna
20042948101027	se llamo al numero de celular 3217937515 no suministro el nombre la persona que contesto pero suministro la información solicitada
20042948101024	ninguna
20031948100989	ninguna
20031848100975	ninguna
20031848100970	herramienta uril la plataforma para el que tiene la herramienta
20031848100961	ninguna
20031748100951	ninguna
20031748100953	ninguna
20031748100955	ninguna
20031848100960	ninguna
20031848100959	ninguna
20031848100958	ninguna
20031748100950	ninguna
20031748100947	ninguna
20031648100931	se marco al numero 3114103485 contesto Luis Agudelo
20031648100922	ninguna
20031648100925	ninguna
20031648100916	ninguna
20031248100794	NINGUNA
20031248100793	NINGUNA
20031248100809	SE HABLO CN EL SR CARLOS ALBEIRO

20031248100806	NINGUNA
20031248100836	NINGUNA
20031348100895	ninguna
20051799952453	No recibi respuesta a mi solicitud, cual es eliminar el documento que llene por error, por el servicio excelente, muy satisfecho. Aun quedo con duda de saber que pasara con ese documento errado.
20051448101054	NINGUNA
20052148101078	ninguna
20060148101109	NINGUNA
20052199959901	No regresan la llamada a ningun telefono a pesar q deje el fijo y el celular. Es una falta de respeto q no contesten a la solicitud
20052048101075	NINGUNA
19101199919250	Sigo a la espera de la respuesta y ya llevo un año con esta solicitud.
20052748101087	se llamo al numero telefonico y contesto el Sr Juan David Gonzalez 3730180
20052748101099	ninguna
20060348101124	NINGUNA
20061048100011	ninguna
20060548101134	NINGUNA
20061248100013	NINGUNA
20063048100099	NINGUNA
20061748100029	NINGUNA
20061048100008	NINGUNA
20062548100088	ninguna
0	0
20073199977286	Fortaleza en esta situación ta compleja para todos. Muchas gracias por su atención.
20082099994452	La plataforma de PQRS es muy agil, funciona, ganando tiempo en los tramites personales
20082499989707	La solicitud se radicó en el sistema que es una plataforma muy amigable, pero no es eficiente, pues la respuesta no resuelve mi inquietud, ni fue oportuna, es decir se demoraron mucho para decirme que ya fue radicada
20082599985286	Felicitaciones por excelente servicio a la comunidad. Ágil y oportuno
20083199986737	envié 19 fotos pero les llegó solo una. malo el enlace. no se me informó con tiempo la visita para estar presente. falta de discrecionalidad con mí información y queja, por lo tanto no hay la más mínima confianza entre la administración y la persona; ya que fui amenazado de muerte. son responsables si algo me pasa. el procedimiento fue totalmente malo. espero que cuando nosotros estemos trabajando, ustedes no se hagan presentes, para seguir con el progreso de nuestra calle o vía pública.
20091499991008	Excelente servicio, muchas gracias. Muy claro y oportuno
20102899982996	Esperaba una respuesta mas precisa que nos beneficiar a mi comunidad y a mi. Pensé que esta administración iba a ser buena.

20110399991132	Dieron traslado a mi solicitud, pero en ningún momento dieron respuesta...
20112199924241	veo en el archivo PDF que me anexaron como respuesta al PQR, que son imágenes del barrio santa Isabel siendo esta una calle cerrada, cuando la eventualidad es por toda la calle del barrio la planta y la calle de villa Capri, pero en fin las entidades competentes solo se ven a su conveniencia
20120199970240	No debería haber sido necesario enviar una solicitud para que la información me llegara, adicional, la dirección de cobro que registran ha de haber sido la de residencia, no la del inmueble que se está actualizando. Muchas gracias
21011399960214	La respuesta esta basada en lo que dijo la arrendataria, mas no en conceptos tecnicos de alguien competente como debió ser.
21010499993895	Quedaron dos preguntas sin respuesta alguna.
21011599952653	Muchisimas gracias por agilizar el proceso ...Dios les Bendiga
21031099968611	No obtuve respuesta alguna
21040899983213	Felicitaciones, por su oportuna y contundente respuesta.
21043099998982	Muchas gracias, por la respuesta, pero me gustaría que se siguiera haciendo el seguimiento, ya que el 44% es muchas falencias, ya que muchas personas van a que le salven la vida a nuestros animalitos, y que hayan tanta falencias, tendré en cuenta el grupo GELMA para hacer dicha denuncias. Agradezco por su atención prestada.
21051999995697	El medio virtual para la epoca es plausible, pero genera dificultades al usuario que carece de esos medios
21053199992313	Muchas gracias por ayudarnos a brindar solución a esto ya que es importante tener y manejar una sana convivencia.
21060999973227	LA RESPUESTA RECIBIDA NO ESTA ACORDE AL DEBIDO PROCESO QUE SE DEBE DE SEGUIR BAJO ESTA SITUACIONES.
21062399987977	La encuesta de satisfacción ha sido contestada segun la solución de la PQRS # 21062399987977. Por lo cual es la mala calificación. Si bien los canales electronicos son una herramienta util y permiten mayor comodidad, la respuestas que estan brindando a las quejas son vagas, sin fundamento, en las cuales da la gran impresion de que la persona contesta por contestar, y no por ayudar realmente a la población. La groceria de la señora TATIANA DE ADULTO MAYOR, para hacer sentir a uno de los abuelos mal, no tiene justificación. Estan abordando realmente el problema por los lados y no por el centro. Hay cursos gratuitos incluso, de servicio al cliente
21062199921635	Hubo una transferencia entre secretarias de mi queja, pero no recibí ninguna respuesta a mi solicitud y ya pasó casi un mes. Nada satisfecho con el servicio
21080399962352	Muchas Gracias.
21080799939423	Excelente atención y aclaración sobre la inquietud dada por el abogado Julio César Muñoz Espinosa quien reviso mi historia laboral y me aclaro la inquietud que me generaron en Colpensiones.
21082599971122	Muchas gracias por su pronta y positiva respuesta ¡feliz día!
21090199933500	los datos personales deben de ser manejados con mayor cautela, las partes implicadas no deberían tener acceso a dicha información, al poner en evidencia la información del denunciante se generan nuevos problemas, ademas se pierde toda confianza en las instituciones.
21090699969331	Excelente servicio. Contestan muy rápido
21090699928986	ninguna. gracias.
21090399953817	Respuesta satisfactoria pero un poco demorada. Gracias
21101299993274	Excelente servicio muy eficaces y rapidos

21092499996597	la solicitud fue rechazada porque supuestamente no se adjuntaron los documentos soportes exigidos. Pero en la respuesta los están adjuntando. Se nota que ni siquiera se tomaron la molestia de revisar mas allá del certificado de existencia y representacion legal.
21111899970234	Entregando la información completa y me informan que no está clara?. En las. otras Alcaldias no me la rechazaron
22021099916758	mi nombre es brahiam vasquez mi solicitud tenia el radicado 22021099916758, estoy muy agradecido por la pronta respuesta a mi solicitud ya que estaba con mucha incertidumbre y preocupación, pensando en el bienestar de mi familia, que Dios los bendiga.
22030499916811	Considero que fueron muy paupérrimos para dar respuesta, por eso es q el municipio está como esta en temas de movilidad no se toman correctivos a los problemas. Y por eso siguen y siguen los infractores por que quedan inpunes. Muy mala gestión
22030799953433	La respuesta de la PQRS ni siquiera concuerda con mi número de cédula...
22031199945339	La respuesta no da solución al inconveniente planteado
22040999945775	Esperemos si se hagan los controles de rigor y tengamos más acompañamiento por parte del tránsito en ese sector, sector donde hasta los semáforos se pasan por la galleta
22042099991840	Excelente gestión muy satisfecho
22022199940287	no me dieron respuesta a la petición ya que me he visto muy afectado por los vecinos