

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 modelo integrado de planeación y gestión
	Macroproceso: Procesos de Apoyo		
	Proceso: Gestión Administrativa		
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos		
FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL			
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 1 de 5

INFORME PQRS

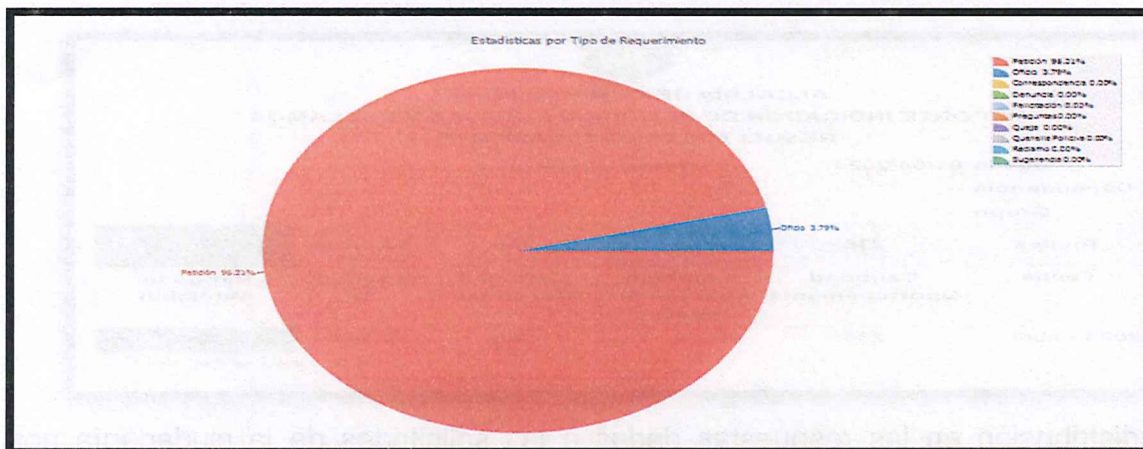
A fin de dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana en su componente 5ª, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública, Subcomponente 2ª, Lineamientos de Transparencia Pasiva, se da a conocer el informe de las Comunicaciones Oficiales (PQRS), que ingresan a la Alcaldía Municipal de Campoalegre, en el Sistema de Gestión Documental “**Extranet**” por los diferentes Canales de Atención.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Alcaldía Municipal de Campoalegre Huila, durante el periodo comprendido entre el 1° de abril hasta el 30 de abril de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las entidades públicas.

De acuerdo con el reporte generado por el sistema EXTRANET, durante el tercer mes del año 2024, se recibieron (449) solicitudes PQRS, direccionadas a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia.

A continuación, se relaciona el Reporte del consolidado de los PQRS, por tipo de requerimiento, por tipo de documento, reporte a la oportuna atención a las solicitudes, consolidado de eficiencia por dependencia, entre otros.

- **Reporte de PQRS, por canal de entrada y tipo de requerimiento.**



Del 1 al 30 de abril del 2024, se recibieron 449 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 modelo integrado de planeación y gestión
	Macroproceso: Procesos de Apoyo		
	Proceso: Gestión Administrativa		
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos		
	FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL		
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 2 de 5

De 449 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre el 97% corresponden al canal de Físico / Personal, seguido en menor proporción por lo canales de Físico / Mensajería con el 4.08%. Y Portal Web con el 1.27% y. Los demás canales de entrada de comunicaciones no registran ingresos durante este mes.

- Reporte de PQRS, por tipo de documento.

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE													
REPORTE CLASIFICACION DE PQR POR CANAL DE ENTRADA Y TIPO DE REQUERIMIENTO													
Desde 01/04/2024		Hasta 30/04/2024											
Dependencia -													
Grupo -													
Usuario -													
Matriz de Radicación													
	Buzón	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Fax	Físico / Mensajería	Físico / Persona	Persona / Verbo	Portal Web	Redes Sociales	Telefónico	Ventana Externa	Total
Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Felicidades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficio	0	0	0	0	0	2	12	0	0	0	0	0	17
Peticion	0	0	0	0	0	8	422	0	4	0	0	0	432
Preguntas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quejas Peticion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	8	432	0	7	0	0	0	449

Del 1 al 30 de abril del 2024, se recibieron 449 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

De 449 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre 432 corresponden a peticiones, 2 a quejas, 1 a denuncia y 14 oficio.

- Reporte de PQRS, en la oportuna Atención de las Solicitudes.

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE					
REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS					
RESUELTOS OPORTUNAMENTE					
Desde 01/04/2024		Hasta: 30/04/2024			
Dependencia -					
Grupo -					
Totales	236	0	236	92,19 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medición
2024 - abril	236	0	236	92,19 %	EXCELENTE

Reporte Pag. 1 de 1

La distribución en las respuestas dadas a las solicitudes de la ciudadanía nos permite identificar que el 92.19% fueron respondidas dentro de los términos legales.

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9 Fecha: 05-01-2024	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS			 <small>modelo integrado de planeación y gestión</small>
	Macroproceso: Procesos de Apoyo			
	Proceso: Gestión Administrativa			
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos			
	FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL			
	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 3 de 5	

- Indicador de PQRS resueltos oportunamente por dependencia.

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE									
REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA									
Desde 01/04/2024		Hasta: 30/04/2024			F. Impresión: 07/05/2024 - 08:11 AM				
$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Contestados a tiempo} + \text{Sin Contestar a tiempo}}{\text{Numero PQRS}}$									
TOTALES	449	265	244	21	184	134	50	8,79	84,19
Dependencia	Numero PQRS	PQRs Contestados	PQRs Contestados (A Tiempo)	PQRs Contestados (Fuera de Tiempo)	PQRs Abiertos	PQRs Sin Contestar (A Tiempo)	PQRs Sin Contestar (Fuera de Tiempo)	Tiempo Promedio (Dias)	Eficiencia (%)
(Sin Asignar)	1	0	0	0	1	1	0	10,00	100,00
Secretaría de Hacienda y Tesorería	15	14	13	1	1	1	0	4,07	93,33
Despacho del Alcalde	48	33	27	6	15	10	5	11,71	77,08
Secretaría General y de Gobierno	138	95	86	9	43	36	7	8,96	88,41
Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales	247	123	118	5	124	86	38	9,21	82,59

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE					
REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE					
Desde 01/04/2024		Hasta: 30/04/2024			
Dependencia Despacho del Alcalde					
Grupo -					
Totales	27	0	33	81,82 %	ACEPTABLE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - abril	27	0	33	81,82 %	ACEPTABLE

Reporte Pág. 1 de 1

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9 Fecha: 05-01-2024	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 <small>modelo integrado de planeación y gestión</small>
	Macroproceso: Procesos de Apoyo		
	Proceso: Gestión Administrativa		
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos		
FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL			
	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 4 de 5

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/04/2024 Hasta: 30/04/2024 Dependencia Secretaria de Hacienda y Tesoreria Grupo -					
Totales	13	0	14	92,86 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - abril	13	0	14	92,86 %	EXCELENTE
<small>Reporte Pag. 1 de 1</small>					

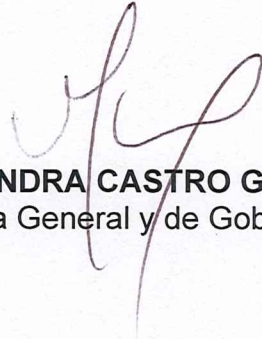
 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/04/2024 Hasta: 30/04/2024 Dependencia Secretaria de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales Grupo -					
Totales	118	0	123	95,93 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - abril	118	0	123	95,93 %	EXCELENTE
<small>Reporte Pag. 1 de 1</small>					

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/04/2024 Hasta: 30/04/2024 Dependencia Secretaria General y de Gobierno Grupo -					
Totales	86	0	95	90,53 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - abril	86	0	95	90,53 %	EXCELENTE
<small>Reporte Pag. 1 de 1</small>					

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 modelo integrado de planeación y gestión
	Macroproceso: Procesos de Apoyo		
	Proceso: Gestión Administrativa		
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos		
FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL			
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 5 de 5

En la distribución de las comunicaciones recibidas por las diferentes dependencias se evidencia, que el tiempo de respuesta está en un rango de medición Excelente, dejando evidencia de la oportuna respuesta a las PQRS.

Atentamente,



MARIA ALEJANDRA CASTRO GUTIERREZ
Secretaria General y de Gobierno

PROYECTADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE: Mayerly Canchón Cicero	NOMBRE: María Alejandra Castro Gutiérrez	NOMBRE: María Alejandra Castro Gutiérrez
CARGO: Radicadora	CARGO: Secretaria General y de Gobierno	CARGO: Secretaria General y de Gobierno

