

 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 1

De 292 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre el 95.21% corresponden al canal de Físico / Personal, seguido en menor proporción por lo canales Portal Web con el 3.08% y de Físico / Mensajería con el 1.71%. 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: 01/06/2024		Hasta: 30/06/2024											
Dependencia: -													
Grupo: -													
Usuario: -													
Matriz de Radicación													
	Buñón	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Externet	Fax	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Persona / Voz	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	1	0	0	0	1
Reclamación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficio	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Petición	0	0	0	0	0	5	278	0	4	0	0	0	287
Preguntas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Quejita Política	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
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	5	278	0	9	0	0	0	292


Del 1 al 30 de Junio del 2024, se recepcionaron 292 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

De 292 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre 287 corresponden a peticiones, 3 oficios, 1 a quejas y 1 denuncia.

- Indicador de PQRS resueltos oportunamente por dependencia.

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE									
REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA									
Desde: 01/06/2024		Hasta: 30/06/2024						F. Impresión: 12/07/2024 - 09:07 AM	
Eficiencia = $\frac{\text{Contestados a tiempo} + \text{Sin Contestar a tiempo}}{\text{Numero PQRS}}$									
TOTALES	292	141	118	23	151	75	76	11,98	66,10
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 (Días)	Eficiencia (%)
Despacho del Alcalde	30	26	17	9	4	4	0	12,67	70,00
Secretaría de Hacienda y Tesorería	14	11	10	1	3	0	3	10,57	71,43
Secretaría General y de Gobierno	75	37	34	3	39	16	23	12,01	65,79
Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales	172	67	57	10	105	55	50	12,65	65,12

 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: 3 de 1

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/06/2024 Hasta: 30/06/2024 Dependencia Secretaría General y de Gobierno Grupo -					
Totales	34	0	37	91,89 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - junio	34	0	37	91,89 %	EXCELENTE
Reporte Pág. 1 de 1					

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/06/2024 Hasta: 30/06/2024 Dependencia Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales Grupo -					
Totales	57	0	67	85,07 %	ACEPTABLE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - junio	57	0	67	85,07 %	ACEPTABLE
Reporte Pág. 1 de 1					


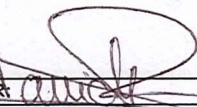

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/06/2024 Hasta: 30/06/2024 Dependencia Secretaría de Hacienda y Tesorería Grupo -					
Totales	10	0	11	90,91 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - junio	10	0	11	90,91 %	EXCELENTE
Reporte Pág. 1 de 1					

 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: 4 de 1

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 y aceptable, dejando en evidencia la oportuna respuesta de las PQRS.

Atentamente,


DAVID RAMÍREZ JIMÉNEZ
 Secretario General y de Gobierno

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: Mayerly Canchón Cicero	NOMBRE: David Ramírez Jiménez	NOMBRE: David Ramírez Jiménez
CARGO: Radicadora	CARGO: Secretario General y de Gobierno	CARGO: Secretario General y de Gobierno