

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nít. 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: 1 de 4

INFORME TRIMESTRAL PQRS

En este documento se encontrará información sobre el trámite y recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS), allegadas por los ciudadanos con los que interactúa la Administración Municipal, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos por la Ley y las políticas internas, con el fin de medir, controlar y mejorar continuamente los procesos asociados al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés, a través del análisis de las diferentes fuentes de mejora.

La finalidad de este informe es determinar la oportuna respuesta a las PQRS y así mismo la percepción de los servicios y/o trámites que la Alcaldía Municipal brinda a la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento continuo.

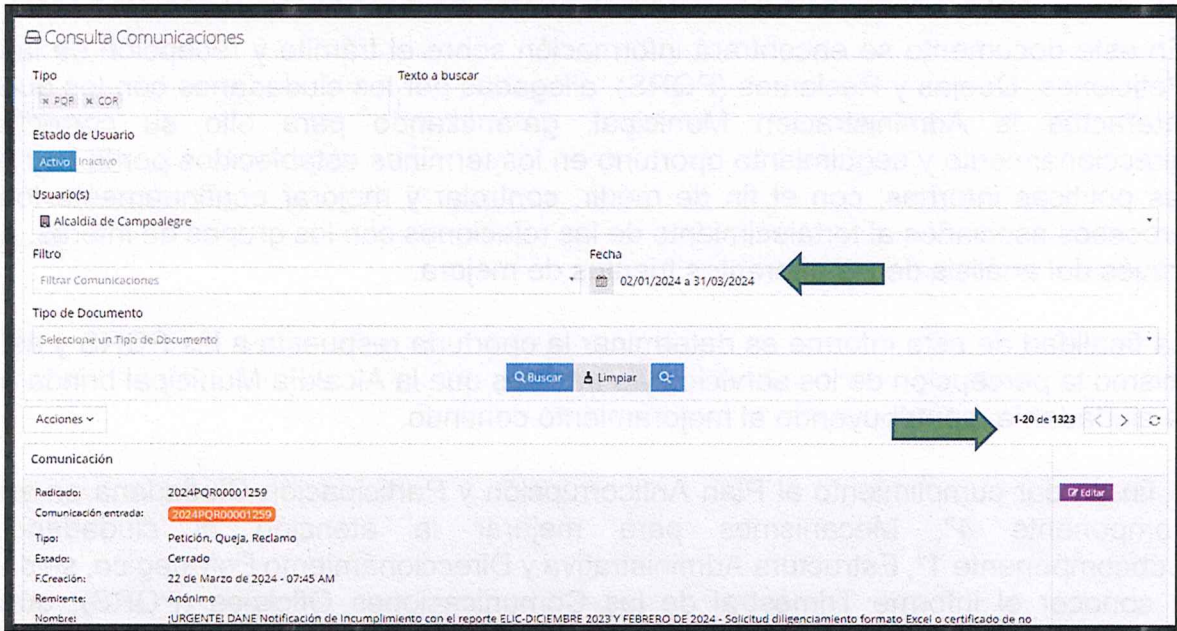
A fin de dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana en su componente 4ª, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Subcomponente 1ª, Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, se da a conocer el informe Trimestral de las Comunicaciones Oficiales (PQRS), que ingresan a la Alcaldía Municipal de Campoalegre, en el Sistema de Gestión Documental “**Extranet**” por los diferentes Canales de Atención.

De acuerdo con el reporte generado por el sistema EXTRANET, durante el primer trimestre, se recibieron (1323) 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.

 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 4

Durante el periodo comprendido desde el 2 de enero hasta el 31 de marzo del presente año, se recibieron 1323 (PQRS).



- **Reporte de PQRS, por canal de entrada y tipo de requerimiento.**
Del 2 de enero al 31 de marzo del 2024, se recibieron 1323 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE
REPORTE CLASIFICACIÓN DE PQR POR CANAL DE ENTRADA Y TIPO DE REQUERIMIENTO

Desde: 02/01/2024 Hasta: 31/03/2024

Dependencia -
 Grupo -
 Usuario -

Matriz de Radicación

	Buena	Como Certificado	Como Electrónico	Como Extrínseco	Fax	Físico Mensajes	Físico Personal	Interna	Personal Veras	Portal Web	Redes Sociales	Telefónico	Ventanas Externa	Total
Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Participación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficio	0	0	0	0	0	8	19	0	0	11	0	0	0	38
Petición	0	0	0	0	0	31	551	1	0	26	0	0	0	1009
Preguntas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	4
Questión Política	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	3
Supervisión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	37	1005	1	0	41	0	0	0	1084



MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE
Nít. 891.118.119-9

Fecha: 05-01-2024

MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Macroproceso: Procesos de Apoyo

Proceso: Gestión Administrativa

Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos

**FORMATO:
COMUNICACIÓN OFICIAL**

Versión: 02

Código: FOR-GSA-02



Página: 3 de 4



ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE
REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR

Desde: 02/01/2024

Hasta: 31/03/2024

Dependencia: Despacho del Alcalde

Grupo: -

Totales	2021	158	10.85	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Enero	282	25	10.85	EXCELENTE
2024 - Febrero	1233	86	14.34	EXCELENTE
2024 - Marzo	505	45	11.00	EXCELENTE



ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE
REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR

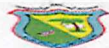
Desde: 02/01/2024

Hasta: 31/03/2024

Dependencia: Secretaría General y de Gobierno

Grupo: -

Totales	2795	276	12.28	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Enero	551	53	10.20	EXCELENTE
2024 - Febrero	1111	118	9.42	EXCELENTE
2024 - Marzo	1033	105	9.84	EXCELENTE



ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE
REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE

Desde 02/01/2024

Hasta: 31/03/2024


Dependencia: Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales

Grupo: Dirección Técnica

Totales	111	0	116	95.69 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medición
2024 - enero	3	0	3	100.00 %	EXCELENTE
2024 - febrero	60	0	62	96.77 %	EXCELENTE
2024 - marzo	48	0	51	94.12 %	EXCELENTE

Reporte Pág. 1 de 1

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9 Fecha: 05-01-2024	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		
	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 4 de 4

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 02/01/2024		Hasta: 31/03/2024		
Dependencia: Secretaría de Hacienda y Tesorería				
Grupo: -				
Totales	827	53	28.29	ACEPTABLE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Enero	198	7	28.29	ACEPTABLE
2024 - Febrero	420	19	22.11	ACEPTABLE
2024 - Marzo	209	27	7.74	EXCELENTE

La distribución en las respuestas dadas a las solicitudes de la ciudadanía nos permite identificar que el porcentaje que arroja sustenta la oportuna respuesta dentro de los términos legales.

Mediante el registro generado por el sistema EXTRANET, se evidencia que el propósito de dar respuesta oportuna a las solicitudes de los ciudadanos está dentro de un rango de medición Excelente y Aceptable.

Finalmente, y en lo que respecta a las razones por las cuales se registran más PQR, con el fin de detectar las debilidades que presentamos y de esta manera se puedan tomar acciones preventivas o correctivas, en procura de una adecuada operación y mejora continua en la Administración Municipal, se tienen las siguientes temáticas en las Dependencias con mayor número de estas.

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