

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

## INFORME PQRS

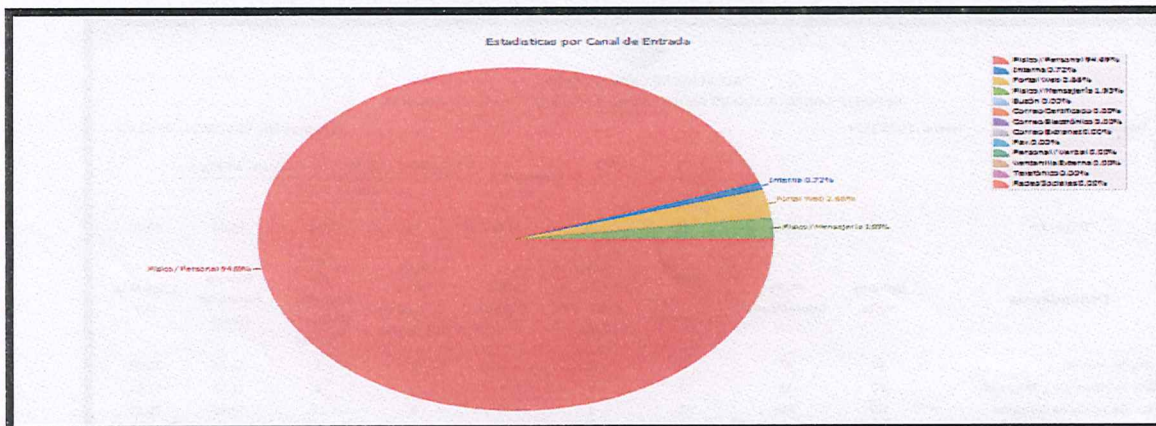
A fin de dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana en su componente 5ª, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública, Subcomponente 2ª, Lineamientos de Transparencia Pasiva, se da a conocer el informe de las Comunicaciones Oficiales (PQRS), que ingresan a 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 Mayo hasta el 31 de Mayo 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 quinto mes del año 2024, se recibieron (414) 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 31 de mayo del 2024, se recibieron 414 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

 <b>MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE</b> Nit. 891.118.119-9	<b>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>		 modelo integrado de planeación y gestión
	Macroproceso: Procesos de Apoyo		
	Proceso: Gestión Administrativa		
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos		
	<b>FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL</b>		
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 2 de 1

De 414 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre el 94.69% corresponden al canal de Físico / Personal, seguido en menor proporción por lo canales Portal Web con el 2.66% y de Físico / Mensajería con el 1.93%. Los demás canales de entrada de comunicaciones no registran ingresos durante este mes.

- **Reporte de PQRS, por tipo de documento.**

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE														
REPORTE CLASIFICACIÓN DE POR POR CANAL DE ENTRADA Y TIPO DE REQUERIMIENTO														
Desde 01/05/2024		Hasta 31/05/2024												
Dependencia -														
Grupo -														
Usuario -														
Matriz de Radicación														
	Bucon	Correo Certificado	Correo Electronico	Correo Extranero	Fax	Físico Mensajeria	Físico Persona	Interna	Personal/ Votos	PortalWeb	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	0	0	0	0	0
Peticion	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficio	0	0	0	0	0	1	8	0	0	2	0	0	0	9
Peticion	0	0	0	0	0	7	358	3	0	3	0	0	0	403
Preguntas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Quejita Policia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Supendencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>392</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>414</b>


Del 1 al 31 de mayo del 2024, se recepcionaron 414 PQRS distribuidas de la siguiente manera:


De 414 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre 403 corresponden a peticiones, 9 oficios, 1 a quejas y 1 reclamo.


- **Indicador de PQRS resueltos oportunamente por dependencia.**

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE									
REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA									
Desde 01/05/2024		Hasta: 31/05/2024						F. Impresión: 05/07/2024 - 09:43 AM	
Eficiencia = $\frac{\text{Contestados a tiempo} + \text{Sin Contestar a tiempo}}{\text{Numero PQRs}}$									
TOTALES	414	282	186	96	132	14	118	14,64	48,31
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 (%)
Despacho del Alcalde	40	37	14	23	3	0	3	13,85	35,00
Secretaría de Hacienda y Tesorería	22	19	14	5	3	0	3	11,50	63,64
Secretaría General y de Gobierno	122	100	92	8	22	0	22	10,98	75,41
Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales	230	126	66	60	104	14	90	22,25	34,78

 <b>MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE</b> Nit. 891.118.119-9	<b>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>		 modelo integrado de planeación y gestión
	Macroproceso: Procesos de Apoyo		
	Proceso: Gestión Administrativa		
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos		
<b>FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 3 de 1

 <b>ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE</b> <b>REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>RESUELTOS OPORTUNAMENTE</b> Desde 01/05/2024 Hasta: 31/05/2024 Dependencia Secretaria General y de Gobierno Grupo -					
<b>Totales</b>	92	0	100	92,00 %	<b>EXCELENTE</b>
<b>Fecha</b>	<b>Cantidad Oportunamente</b>	<b>Cantidad Abiertas Sin Vencer</b>	<b>Cantidad Recibidas</b>	<b>Resultado %</b>	<b>Rango de Medicion</b>
2024 - mayo	92	0	100	92,00 %	<b>EXCELENTE</b>
Reporte Pag. 1 de 1					

 <b>ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE</b> <b>REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>RESUELTOS OPORTUNAMENTE</b> Desde 01/05/2024 Hasta: 31/05/2024 Dependencia Secretaria de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales Grupo -					
<b>Totales</b>	66	0	126	52,38 %	<b>DEFICIENTE</b>
<b>Fecha</b>	<b>Cantidad Oportunamente</b>	<b>Cantidad Abiertas Sin Vencer</b>	<b>Cantidad Recibidas</b>	<b>Resultado %</b>	<b>Rango de Medicion</b>
2024 - mayo	66	0	126	52,38 %	<b>DEFICIENTE</b>
Reporte Pag. 1 de 1					

 <b>ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE</b> <b>REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>RESUELTOS OPORTUNAMENTE</b> Desde 01/05/2024 Hasta: 31/05/2024 Dependencia Secretaria de Hacienda y Tesoreria Grupo -					
<b>Totales</b>	14	0	19	73,68 %	<b>DEFICIENTE</b>
<b>Fecha</b>	<b>Cantidad Oportunamente</b>	<b>Cantidad Abiertas Sin Vencer</b>	<b>Cantidad Recibidas</b>	<b>Resultado %</b>	<b>Rango de Medicion</b>
2024 - mayo	14	0	19	73,68 %	<b>DEFICIENTE</b>
Reporte Pag. 1 de 1					

 <b>MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE</b> Nit. 891.118.119-9	<b>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>		 modelo integrado de planeación y gestión
	Macroproceso: Procesos de Apoyo		
	Proceso: Gestión Administrativa		
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos		
<b>FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL</b>			
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 4 de 1



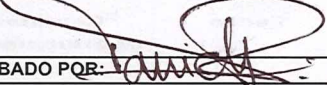
Frente al reporte de Indicador de Peticiones, Quejas y Reclamos PQRS, resueltos oportunamente, se denota una disminución importante con relación al periodo evaluado anteriormente (Periodo: 1 de Abril – 30 de Abril 2024).

Es de resaltar que la Alcaldía Municipal a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS, en especial la Secretaria de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales y Secretaria de Hacienda y Tesorería.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.

Atentamente,

  
**DAVID RAMIREZ JIMENEZ**  
 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