

 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: 1 de 3

INFORME PQRS


A fin de dar cumplimiento Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en la Alcaldía de Campoalegre, en su componente 4°, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Subcomponente 3°, Gestión de relacionamiento con los Ciudadanos, en su actividad 3.2°; Se da a conocer por medio de informe, las estadísticas 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, incluyendo el análisis de falencias y mejoras realizadas de cada área.

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° Mayo hasta el 31 de Mayo de 2025, 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 2025, se recibieron (565) solicitudes PQRS, direccionadas a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia.


A continuación, se relaciona el Reporte del consolidado de los PQRS, resueltos oportunamente, entre otros.

- **Reporte de PQRS Despacho del Alcalde**


 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 01/05/2025		Hasta: 31/05/2025		
Dependencia: Despacho del Alcalde				
Grupo: Despacho del Alcalde				
Totales	89	23	3.87	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2025 - Mayo	89	23	3.87	EXCELENTE

 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 3

- Reporte de PQRS Secretaría General y de Gobierno

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 01/05/2025		Hasta: 31/05/2025		
Dependencia: Secretaría General y de Gobierno				
Grupo: -				
Totales	121	36	3.36	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2025 - Mayo	121	36	3.36	EXCELENTE

- Reporte de PQRS Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales

Fecha Inicial 01/04/2025		Fecha Final 30/04/2025			
Dependencia Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales		Grupo (Todos los Grupos)			
 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE					
Desde 01/04/2025		Hasta: 30/04/2025			
Dependencia Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales					
Grupo -					
Totales	38	0	58	65,52 %	DEFICIENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medición
2025 - abril	38	0	58	65,52 %	DEFICIENTE

Reporte Pag. 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: 3 de 3

- **Reporte de PQRS Secretaría de Hacienda y Tesorería**

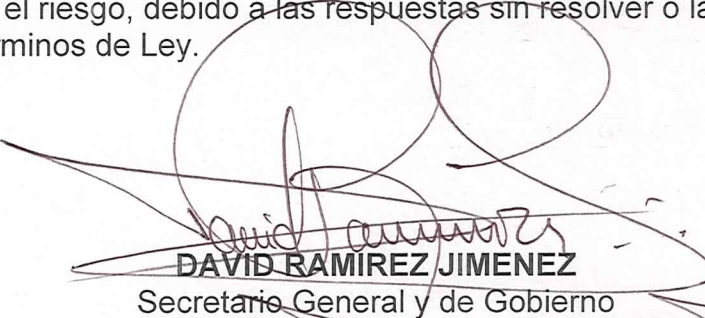
 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 01/05/2025		Hasta: 31/05/2025		
Dependencia: Secretaría de Hacienda y Tesorería				
Grupo: -				
Totales	99	13	7.62	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2025 - Mayo	99	13	7.62	EXCELENTE

Frente al reporte de Indicador de Peticiones, Quejas y Reclamos PQRS, resueltos oportunamente, se denota una disminución importante con relación al periodo evaluado anteriormente.

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 Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales.

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 Ramirez Jimenez	NOMBRE: David Ramirez Jimenez
CARGO: Aux: Servicios Generales + Ventanilla Única	CARGO: Secretario General y de Gobierno	CARGO: Secretario General y de Gobierno

