

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	<b>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>		 <small>modelo integrado de planeación y gestión</small>
	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 3

## INFORME PQRS

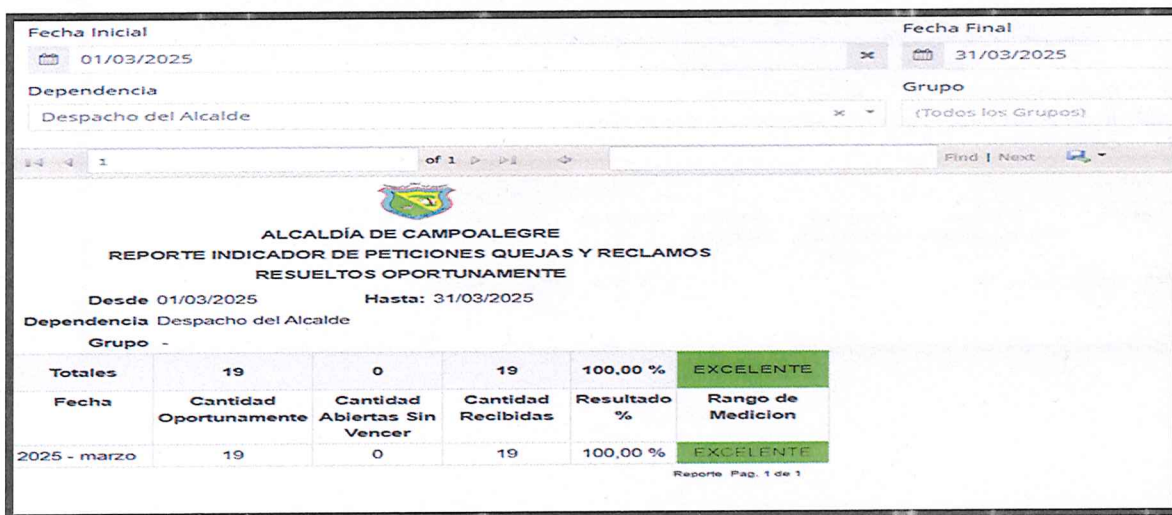
A fin de dar cumplimiento Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en la Alcaldía de Campoalegre, en su componente 4º, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Subcomponente 3º, Gestión de relacionamiento con los Ciudadanos, en su actividad 3.2º; Se da a conocer por medio de informe, 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 1º de marzo hasta el 31 de marzo 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 tercer mes del año 2025, se recibieron (604) 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 DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE					
Desde 01/03/2025		Hasta: 31/03/2025			
Dependencia Despacho del Alcalde					
Grupo -					
Totales	19	0	19	100,00 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2025 - marzo	19	0	19	100,00 %	EXCELENTE


Reporte Pág. 1 de 1

- Reporte de PQRS Secretaría General y de Gobierno

Fecha Inicial		Fecha Final			
01/03/2025		31/03/2025			
Dependencia		Grupo			
Secretaría General y de Gobierno		(Todos los Grupos)			
 <b>ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE</b> <b>REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>RESUELTOS OPORTUNAMENTE</b> Desde 01/03/2025 Hasta: 31/03/2025 Dependencia Secretaría General y de Gobierno Grupo -					
Totales	36	0	36	100,00 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2025 - marzo	36	0	36	100,00 %	EXCELENTE

Reporte Pag. 1 de 1

- Reporte de PQRS Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales

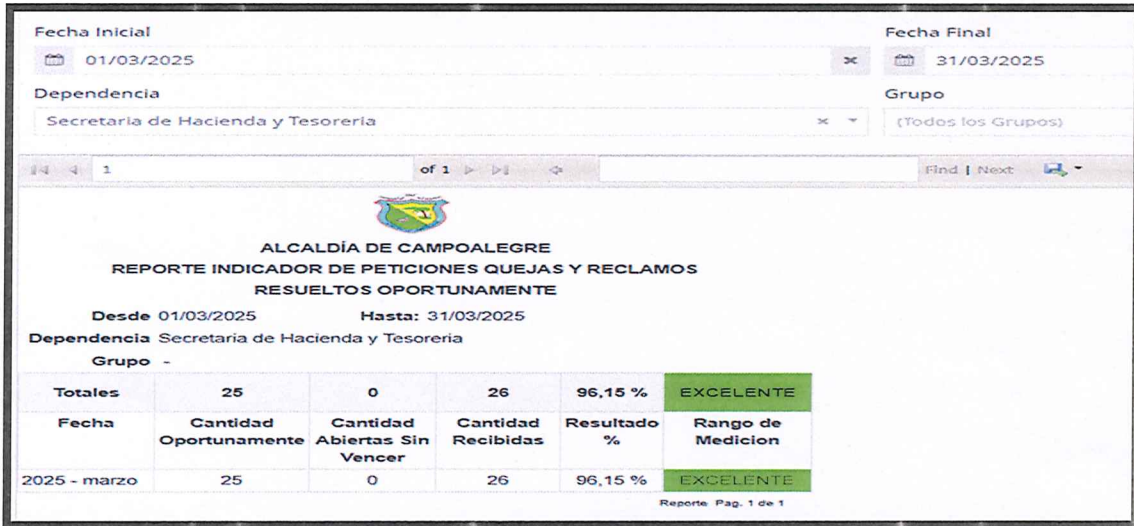
Fecha Inicial		Fecha Final			
01/03/2025		31/03/2025			
Dependencia		Grupo			
Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales		(Todos los Grupos)			
 <b>ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE</b> <b>REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</b> <b>RESUELTOS OPORTUNAMENTE</b> Desde 01/03/2025 Hasta: 31/03/2025 Dependencia Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales Grupo -					
Totales	57	0	72	79,17 %	DEFICIENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2025 - marzo	57	0	72	79,17 %	DEFICIENTE

Reporte Pag. 1 de 1

*Handwritten signature*

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	<b>MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS</b>		 <small>modelo integrado de planeación y gestión</small>
	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 3

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



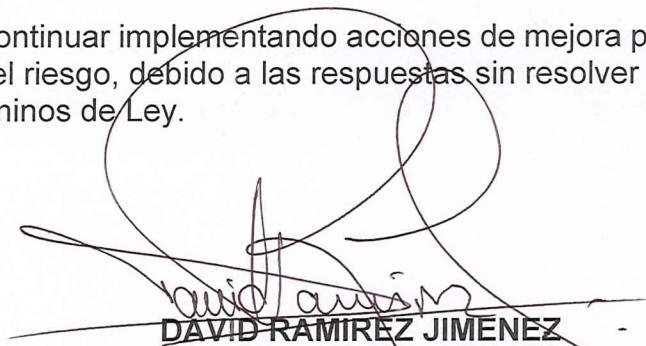
Totales	25	0	26	96,15 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2025 - marzo	25	0	26	96,15 %	EXCELENTE

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

