

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nít. 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: 1 de 5

INFORME PQRS

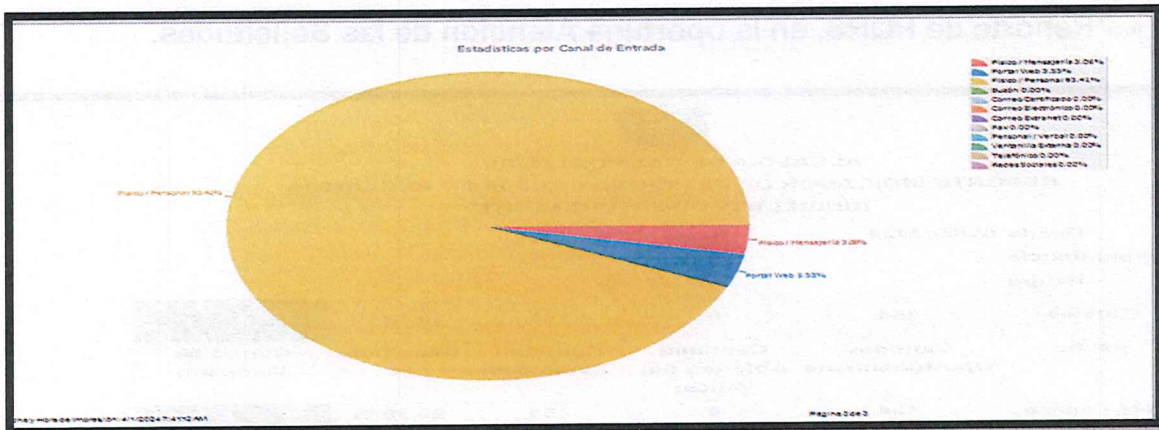
A fin de dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana en su componente 5ª, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública, Subcomponente 2ª, Lineamientos de Transparencia Pasiva, se da a conocer el informe de las Comunicaciones Oficiales (PQRS), que ingresan a la Alcaldía Municipal de Campoalegre, en el Sistema de Gestión Documental “Extranet” por los diferentes Canales de Atención.

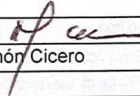
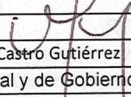
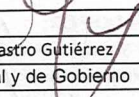
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la Alcaldía Municipal de Campoalegre Huila, durante el periodo comprendido entre el 1º de marzo hasta el 31 de marzo de 2024, con el fin de determinar la oportunidad 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 tercer mes del año 2024, se recibieron (425) 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.



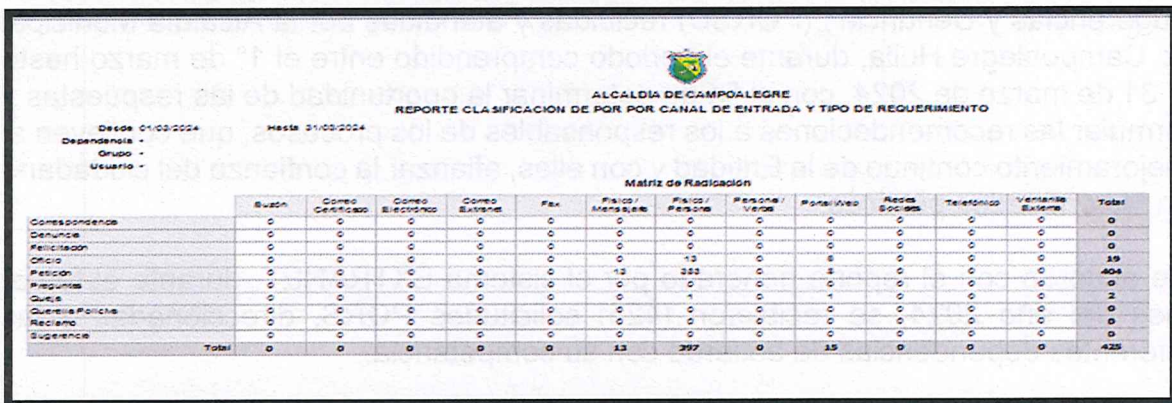
PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: Mayerly Canción Cicero	NOMBRE: María Alejandra Castro Gutiérrez	NOMBRE: María Alejandra Castro Gutiérrez
CARGO: Radicadora	CARGO: Secretaria General y de Gobierno	CARGO: Secretaria General y de Gobierno

 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 5	

Del 1 al 31 de marzo del 2024, se recibieron 425 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

De 425 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre el 93% corresponden al canal de Físico / Personal, seguido en menor proporción por los canales de Físico / Mensajería con el 3.06%. Y Portal Web con el 3.53% y. Los demás canales de entrada de comunicaciones no registran ingresos durante este mes.

- Reporte de PQRS, por tipo de documento.



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

Dependencia -
Grupo -
Usuario -

Matriz de Radicación

	Buzón	Cómo Certificado	Cómo Electrónico	Cómo Externas	Fax	Físico / Mensajería	Físico / Personal	Personal / Veros	Portal Web	Redes Sociales	Telefónico	Ventanas Externas	Total
Correspondencia	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
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficio	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	13
Peticion	0	0	0	0	0	12	353	0	0	0	0	0	404
Preguntas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quiebras	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Quiebras Peticiones	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	12	357	0	0	0	0	0	425

Del 1 al 31 de marzo del 2024, se recibieron 425 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

De 425 comunicaciones recibidas por la Administración Municipal de Campoalegre 404 corresponden a peticiones, 1 a quejas, 1 a denuncia y 19 oficio.

- Reporte de PQRS, en la oportuna Atención de las Solicitudes.

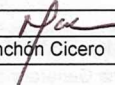
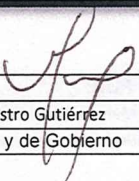
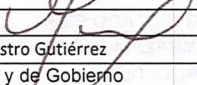


Desde: 01/03/2024 Hasta: 31/03/2024

Dependencia -
Grupo -

Totales	164	0	165	99,39 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - marzo	164	0	165	99,39 %	EXCELENTE


Reporte Pag. 1 de 1

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

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	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			
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 3 de 5

La distribución en las respuestas dadas a las solicitudes de la ciudadanía nos permite identificar que el 99.39% fueron respondidas dentro de los términos legales.

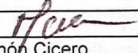
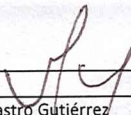
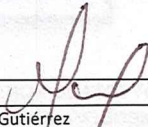
- Reporte de PQRS, Indicador tiempo promedio de respuesta.

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 01/03/2024		Hasta: 31/03/2024		
Dependencia: -				
Grupo: -				
Totales	772	165	4.68	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Marzo	772	165	4.68	EXCELENTE

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.

- Indicador de PQRS resueltos oportunamente por dependencia.

ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE CONSOLIDADO DE OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA POR DEPENDENCIA									
Desde 01/03/2024		Hasta: 31/03/2024			F. Impresión: 01/04/2024 - 08:06 AM				
Eficiencia = $\frac{\text{Contestados a tiempo} + \text{Sin Contestar a tiempo}}{\text{Numero PQRS}}$									
TOTALES	425	165	164	1	260	220	40	7,43	90,35
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 (%)
(Sin Asignar)	1	0	0	0	1	1	0	13,00	100,00
TICs	1	0	0	0	1	1	0	6,00	100,00
Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales	222	86	86	0	136	112	24	7,00	89,19
Secretaría de Hacienda y Tesorería	33	16	16	0	17	12	5	5,00	84,85
Secretaría General y de Gobierno	118	39	39	0	79	72	7	6,54	94,07
Despacho del Alcalde	50	24	23	1	26	22	4	7,02	90,00

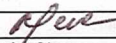
PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: Mayerly Canchón Cicero	NOMBRE: María Alejandra Castro Gutiérrez	NOMBRE: María Alejandra Castro Gutiérrez
CARGO: Radicadora	CARGO: Secretaria General y de Gobierno	CARGO: Secretaria General y de Gobierno

 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 5

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/03/2024 Hasta: 31/03/2024 Dependencia Despacho del Alcalde Grupo -					
Totales	23	0	24	95,83 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - marzo	23	0	24	95,83 %	EXCELENTE
Reporte Pag. 1 de 1					

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/03/2024 Hasta: 31/03/2024 Dependencia Secretaría de Hacienda y Tesorería Grupo -					
Totales	16	0	16	100,00 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - marzo	16	0	16	100,00 %	EXCELENTE
Reporte Pag. 1 de 1					

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE Desde 01/03/2024 Hasta: 31/03/2024 Dependencia Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales Grupo -					
Totales	86	0	86	100,00 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - marzo	86	0	86	100,00 %	EXCELENTE
Reporte Pag. 1 de 1					

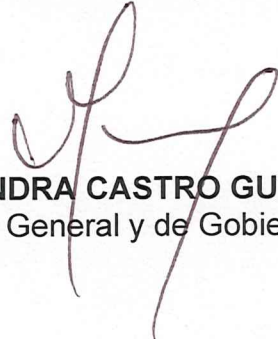
PROYECTADO POR: 	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE: Mayerly Canchón Cicero	NOMBRE: María Alejandra Castro Gutiérrez	NOMBRE: María Alejandra Castro Gutiérrez
CARGO: Radicadora	CARGO: Secretaria General y de Gobierno	CARGO: Secretaria General y de Gobierno

 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	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			
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 5 de 5


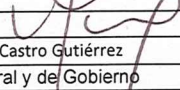
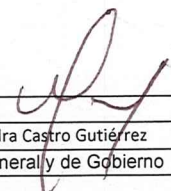
 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS OPORTUNAMENTE					
Desde 01/03/2024			Hasta: 31/03/2024		
Dependencia Secretaria General y de Gobierno					
Grupo -					
Totales	42	0	42	100.00 %	EXCELENTE
Fecha	Cantidad Oportunamente	Cantidad Abiertas Sin Vencer	Cantidad Recibidas	Resultado %	Rango de Medicion
2024 - marzo	42	0	42	100.00 %	EXCELENTE
<small>Reporte Pag. 1 de 1</small>					

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, dejando evidencia de la oportuna respuesta a las PQRS.

Atentamente,



MAIRA ALEJANDRA CASTRO GUTIERREZ
Secretaria General y de Gobierno

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: Mayerly Canción 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

