

 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: 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.

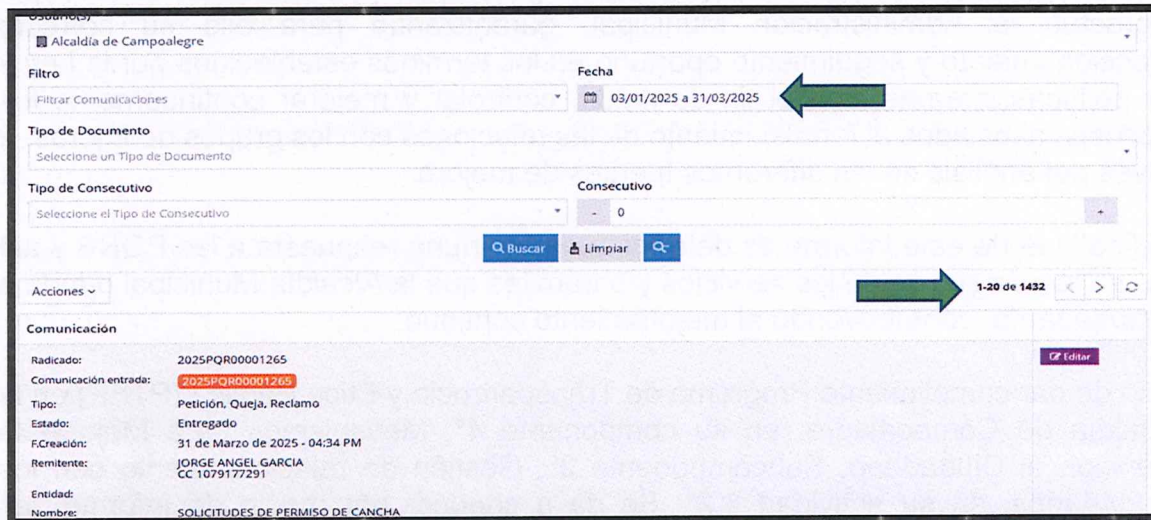
A fin de dar cumplimiento Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en la Alcaldía de Campoalegre, en su componente 4º, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Subcomponente 3º, Gestión de relacionamiento con los Ciudadanos, en su actividad 3.2º; Se da a conocer por medio de informe, 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.

De acuerdo con el reporte generado por el sistema EXTRANET, durante el primer trimestre, se recibieron (1432) 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 3 de enero hasta el 31 de marzo del presente año, se recibieron 1432 (PQRS).



- **Reporte de PQRS, por canal de entrada y tipo de requerimiento.**
Del 3 de enero al 31 de marzo del 2025, se recepcionaron 1432 PQRS distribuidas de la siguiente manera:

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


Desde 03/01/2025 Hasta 31/03/2025


Dependencia -
 Grupo -
 Usuario -

Matriz de Radicación

	Buzón	Correo Certificado	Correo Electrónico	Correo Extranet	Fax	Físico/Mensajera	Físico/Personal	Personal/Verbal	Portal Web	Redes Sociales	Telefónico	Ventanilla Externa	Total
Correspondencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficio	0	0	5	0	0	2	10	0	9	0	0	0	26
Recepción	0	0	88	0	0	11	810	0	25	0	0	0	935
Preguntas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Querrela Política	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	5
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	91	0	0	13	824	0	40	0	0	0	968

 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 4

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 03/01/2025		Hasta: 31/03/2025		
Dependencia: -				
Grupo: -				
Totales	5797	652	10.89	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2025 - Enero	1982	182	10.89	EXCELENTE
2025 - Febrero	2254	287	7.85	EXCELENTE
2025 - Marzo	1561	183	8.53	EXCELENTE

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 03/01/2025		Hasta: 31/03/2025		
Dependencia: Secretaría General y de Gobierno				
Grupo: -				
Totales	1694	249	7.89	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2025 - Enero	718	91	7.89	EXCELENTE
2025 - Febrero	677	115	5.89	EXCELENTE
2025 - Marzo	299	43	6.95	EXCELENTE

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 03/01/2025		Hasta: 31/03/2025		
Dependencia: Secretaría de Planeación Infraestructura y Asuntos Sociales				
Grupo: -				
Totales	3358	239	15.79	ACEPTABLE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2025 - Enero	995	83	15.79	ACEPTABLE
2025 - Febrero	1259	81	15.54	ACEPTABLE
2025 - Marzo	1104	95	11.52	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: 4 de 4

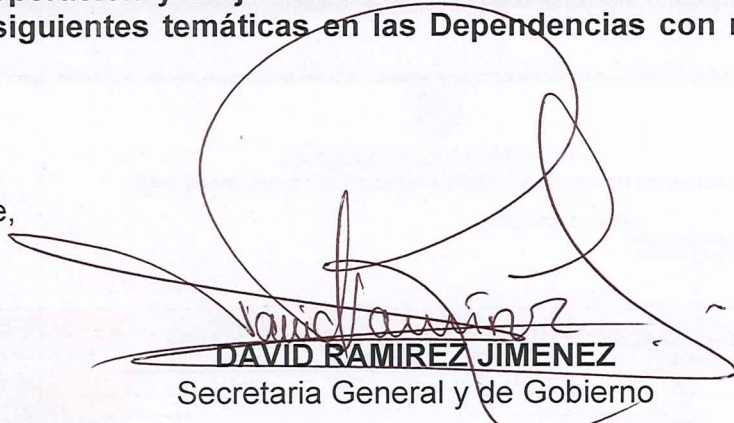
 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR				
Desde: 03/01/2025		Hasta: 31/03/2025		
Dependencia: Secretaría de Hacienda y Tesorería				
Grupo: -				
Totales	606	62	18.92	ACEPTABLE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2025 - Enero	246	13	18.92	ACEPTABLE
2025 - Febrero	226	23	9.83	EXCELENTE
2025 - Marzo	134	26	5.15	EXCELENTE

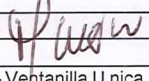
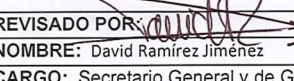

La distribución en las respuestas dadas a las solicitudes de la ciudadanía nos permite identificar que el porcentaje que arroja, sustenta la oportuna respuesta dentro de los términos legales.

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,


DAVID RAMIREZ JIMENEZ
Secretaria 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 U nica	CARGO: Secretario General y de Gobierno	CARGO: Secretario General y de Gobierno