

 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

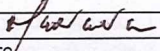
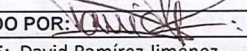
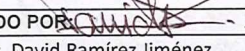
En este documento se encontrará información sobre el trámite y recepción de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS), allegadas por los ciudadanos con los que interactúa la Administración Municipal, garantizando para ello su correcto direccionamiento y seguimiento oportuno en los términos establecidos 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 al Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana en su componente 4ª, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Subcomponente 1ª, Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, se da a conocer el informe Trimestral 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.

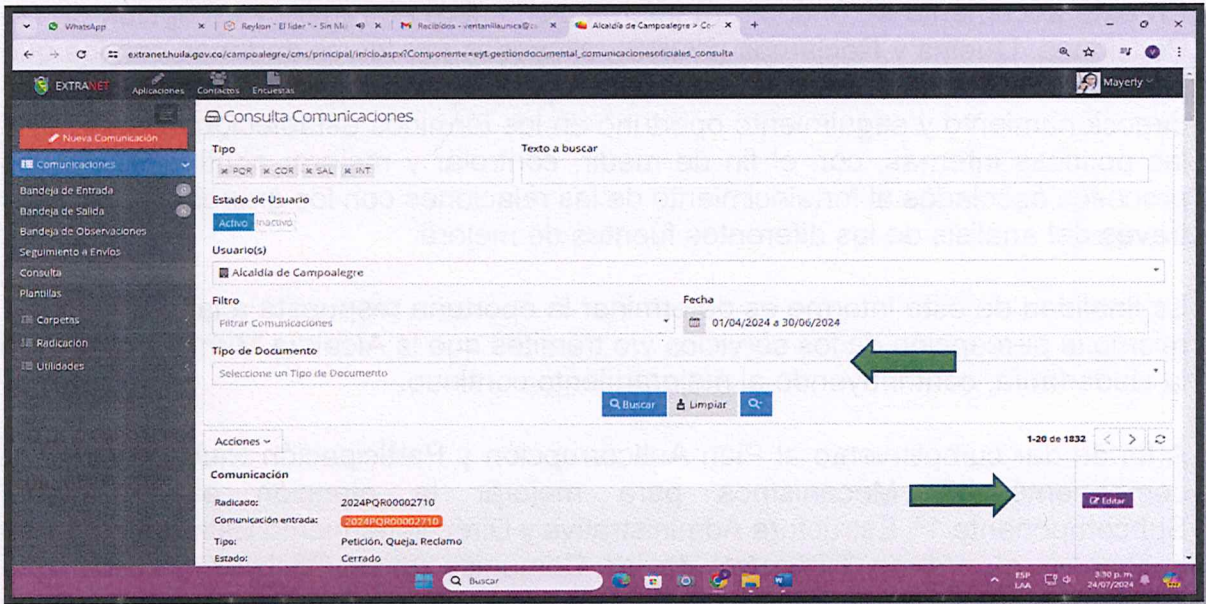
De acuerdo con el reporte generado por el sistema EXTRANET, durante el Segundo Trimestre, se recibieron **(1832)** solicitudes PQRS, direccionadas a las diferentes dependencias de acuerdo con su competencia.

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.

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: Mayerly Canchón Cicero	NOMBRE: David Ramírez Jiménez	NOMBRE: David Ramírez Jiménez
CARGO: Aux: Servicios Generales – Ventanilla Unica	CARGO: secretario General y de Gobierno	CARGO: secretario General y de Gobierno

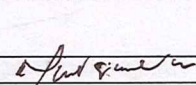
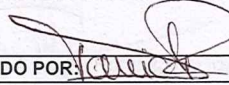
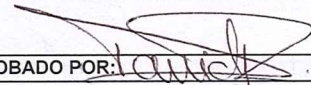
 MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE Nit. 891.118.119-9	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS		 modelo integrado de planeación y gestión
	Macroproceso: Procesos de Apoyo		
	Proceso: Gestión Administrativa		
	Subproceso: Gestión de Servicios Administrativos		
	FORMATO: COMUNICACIÓN OFICIAL		
Fecha: 05-01-2024	Versión: 02	Código: FOR-GSA-02	Página: 2 de 4

Durante el periodo comprendido desde el 1 de abril hasta el 30 de junio del presente año, se recibieron 1832 (PQRS).





- **Reporte de PQRS, por canal de entrada y tipo de requerimiento.**
Del 1 de abril al 30 de junio del 2024, se recibieron 1832 PQRS distribuidas de la siguiente manera:


ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE														
REPORTE CLASIFICACIÓN DE PQR POR CANAL DE ENTRADA Y TIPO DE REQUERIMIENTO														
Desde 01/04/2024		Hasta 30/06/2024												
Dependencia -														
Grupo -														
Usuario -														
Matriz de Radicación														
	Buzón	Correos Certificad	Correos Electrónico	Correos Extranet	Fax	Físico/ Mensajera	Físico/ Personal	Interna	Personal/ Vieras	Portal Web	Redes Sociales	Telefonico	Ventana Escriba	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	1	0	0	0	1
Felicitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficio	0	0	0	0	0	3	17	0	0	9	0	0	0	29
Petición	0	0	0	0	0	10	1055	3	0	16	0	0	0	1122
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	1	0	0	0	2
Querrela Policial	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
Sugerencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	21	1104	3	0	27	0	0	0	1155

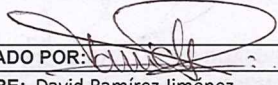
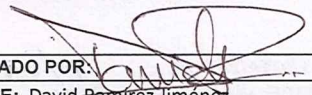
PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: Mayerly Canchón Cicero	NOMBRE: David Ramírez Jiménez	NOMBRE: David Ramírez Jiménez
CARGO: Aux: Servicios Generales – Ventanilla Unica	CARGO: secretario General y de Gobierno	CARGO: secretario General y de Gobierno

 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: 3 de 4


 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR Desde: 01/04/2024 Hasta: 30/06/2024 Dependencia: - Grupo: -				
Totales	9499	836	11.55	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Abril	4181	362	11.55	EXCELENTE
2024 - Mayo	3516	295	11.92	EXCELENTE
2024 - Junio	1802	179	10.07	EXCELENTE

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR Desde: 01/04/2024 Hasta: 30/06/2024 Dependencia: Despacho del Alcalde Grupo: -				
Totales	1389	110	12.11	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Abril	533	44	12.11	EXCELENTE
2024 - Mayo	473	37	12.78	EXCELENTE
2024 - Junio	383	29	13.21	EXCELENTE

 ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR Desde: 01/04/2024 Hasta: 30/06/2024 Dependencia: Secretaría General y de Gobierno Grupo: -				
Totales	2617	280	10.57	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Abril	1395	132	10.57	EXCELENTE
2024 - Mayo	804	104	7.73	EXCELENTE
2024 - Junio	418	44	9.50	EXCELENTE


PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: Mayerly Canchón Cícero	NOMBRE: David Ramírez Jiménez	NOMBRE: David Ramírez Jiménez
CARGO: Aux: Servicios Generales – Ventanilla Unica	CARGO: secretario General y de Gobierno	CARGO: secretario 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: 4 de 4


ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE
REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR

Desde: 01/04/2024 Hasta: 30/06/2024
 Dependencia: Secretaría de Planeación
 Infraestructura y Asuntos Sociales
 Grupo: -

Totales	5150	400	12.82	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Abril	2192	171	12.82	EXCELENTE
2024 - Mayo	2064	135	15.29	ACEPTABLE
2024 - Junio	894	94	9.51	EXCELENTE


ALCALDÍA DE CAMPOALEGRE
REPORTE INDICADOR TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA DE PQR

Desde: 01/04/2024 Hasta: 30/06/2024
 Dependencia: Secretaría de Hacienda y Tesorería
 Grupo: -

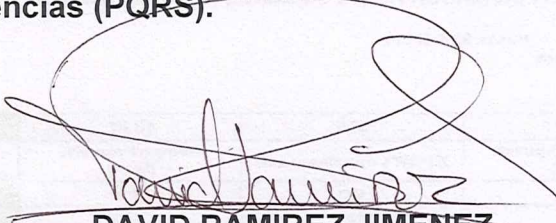
Totales	343	46	4.07	EXCELENTE
Fecha	Σ Tiempo Respuesta (Días)	Σ PQR's con Respuesta	Tiempo Promedio (Días)	Rango de Medición
2024 - Abril	61	15	4.07	EXCELENTE
2024 - Mayo	176	19	9.21	EXCELENTE
2024 - Junio	107	12	8.92	EXCELENTE

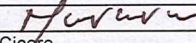
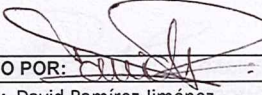
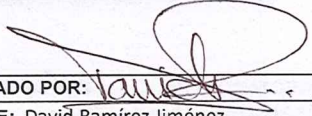
La distribución en las respuestas dadas a las solicitudes de la ciudadanía nos permite identificar que el porcentaje que arroja sustenta la oportuna respuesta dentro de los términos legales.

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.

La Alcaldía Municipal de Campoalegre (Huila), se compromete en implementar medidas preventivas y correctivas para optimizar su funcionamiento y garantizar mejores resultados en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias (PQRS).

Atentamente,


DAVID RAMÍREZ JIMÉNEZ
 Secretario General y de Gobierno

PROYECTADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
NOMBRE: Mayerly Canchón Cicefo	NOMBRE: David Ramírez Jiménez	NOMBRE: David Ramírez Jiménez
CARGO: Aux: Servicios Generales – Ventanilla Unica	CARGO: secretario General y de Gobierno	CARGO: secretario General y de Gobierno