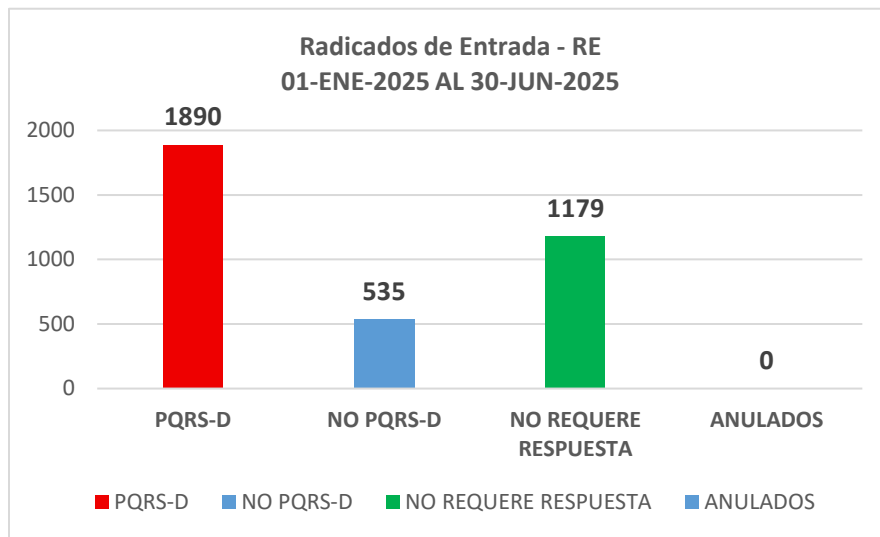


ALCALDIA MUNICIPAL DE LIBANO  
 REPORTE DE COMUNICACIONES RECIBIDAS 2025 – APLICATIVO AIDD

1. El número de solicitudes recibidas.

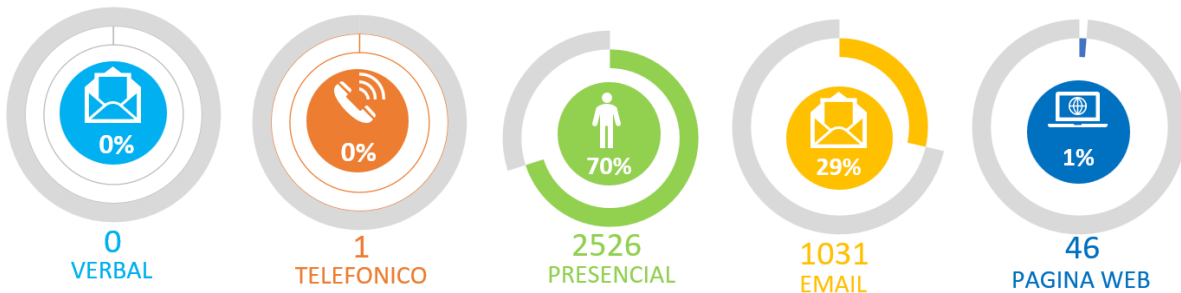
1.1. TOTAL, OFICIOS RECIBIDOS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025

RADICADOS DE ENTRADA - RE	CANTIDAD
PQRS-D	1890
NO PQRS-D (Trámites/servicios/tutelas)	535
NO REQUIERE RESPUESTA	1179
ANULADOS	0
<b>TOTALES</b>	<b>3604</b>



1.2. TOTAL, OFICIOS RECIBIDOS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025 POR CANALES DE COMUNICACIÓN DISPUESTOS POR LA ENTIDAD

CANALES DE COMUNICACION	CANTIDAD
VERBAL	0
TELEFONICO	1
PRESENCIAL (Escrito)	2526
EMAIL	1031
PAGINA WEB - Entidad	46
<b>TOTALES</b>	<b>3604</b>



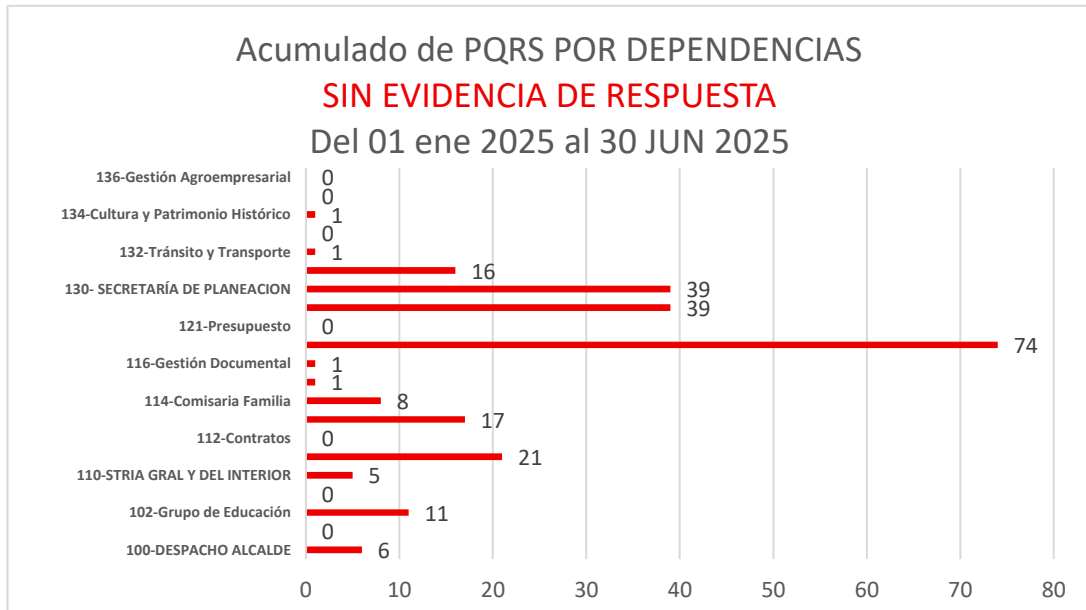






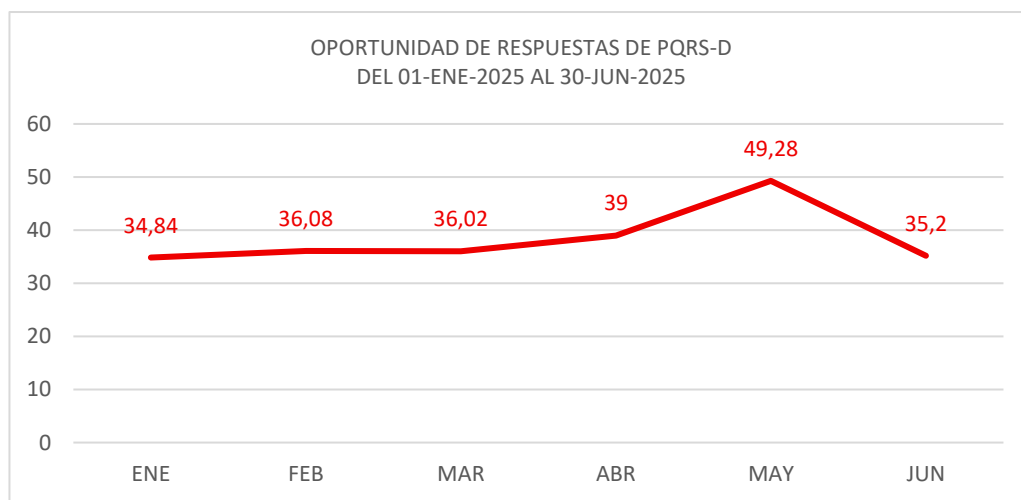


ALCALDIA MUNICIPAL DE LIBANO  
 REPORTE DE COMUNICACIONES RECIBIDAS 2025  
 APLICATIVO AIDD



**1.7. INDICADOR: OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE PQRS-D DEL 1 DE ENE AL 30 DE JUN DE 2025**

Nombre del indicador	OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE PQRS-D		Tipo de Indicador	EFICACIA
Objetivo del indicador	LLEVAR CONTROL DE LOS PQRS RECIBIDOS EN LA ENTIDAD MENSUALMENTE			
Unidad de Medida	PORCENTAJE	Definición de variables de la Fórmula	NÚMERO PQRS RECIBIDOS EN EL PERIODO NÚMERO DE PQRS RESPONDIDOS EN EL MISMO PERIODO	
Fórmula para su Cálculo	$\frac{\text{NÚMERO DE PQRS RESPONDIDOS EN EL MISMO PERIODO}}{\text{NÚMERO PQRS RECIBIDOS EN EL PERIODO}} \times 100$			
Fuente de los datos	PQRS REGISTRADOS EN EL APLICATIVO AIDD	Periodicidad / Fechas de medición	MENSUAL	
Línea de base	2025	Meta	100%	
Rangos de evaluación	BUENO	REGULAR	MALO	
	>0 = 80%	79% - 60%	< 0 = 59%	
Periodo de Medición	Número de PQRS Respondidos en el mismo periodo	Número PQRS recibidos en el periodo	Medición del Indicador	
ENE 2025	69	198	34.84%	
FEB 2025	105	291	36.08%	
MAR 2025	147	408	36.02%	
ABR 2025	126	323	39.00%	
MAY 2025	172	349	49.28%	
JUN 2025	113	321	35.20%	
<b>TOTAL</b>	<b>732</b>	<b>1890</b>	<b>38.73%</b>	





ALCALDIA MUNICIPAL DE LIBANO  
 REPORTE DE COMUNICACIONES RECIBIDAS 2025  
 APLICATIVO AIDD



1.8. INDICADOR: **TIEMPO DE RESPUESTAS** DE PQRS-D DEL 1 DE ENE AL 30 DE JUN DE 2025

Nombre del indicador	OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS DE PQRS-D	Tipo de Indicador	EFICIENCIA
Objetivo del indicador	LLEVAR CONTROL DE LOS TIEMPOS DE REPUESTA DE LOS PQRS QUE SE RECEPCIONAN EN LA ENTIDAD		
Unidad de Medida	TIEMPO EN DIAS	Definición de variables de la Fórmula	FECHA DE RESPUESTA CADA PQRS FECHA RECEPCIÓN CADA PQRS
Fórmula para su Cálculo	PROMEDIO MENSUAL = (FECHA DE RESPUESTA CADA PQRS - FECHA RECEPCIÓN CADA PQRS)		
Fuente de los datos	PQRS REGISTRADOS EN EL APLICATIVO AIDD	Periodicidad / Fechas de medición	MENSUAL
Línea de base	2025	Meta	15 DIAS
Rangos de evaluación	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
	>0 =< 10 DIAS	>11 =< 15 DIAS	> 16 DIAS
Periodo de Medición	Número PQRS recibidos en el periodo	Días Promedio en Responder Mensual	
ENE 2025	198	40	
FEB 2025	291	38	
MAR 2025	408	29	
ABR 2025	323	21	
MAY 2025	349	17	
JUN 2025	321	11	
<b>TOTAL</b>	<b>1890</b>	<b>26</b>	

