



La Mesa Cundinamarca 10 de enero del 2024

**Oficio No. 38/1040/2024**

Doctora:  
**LIZET JOHANNA PACHECO SANDOVAL**  
Directora de Planeación  
La Mesa – Cundinamarca

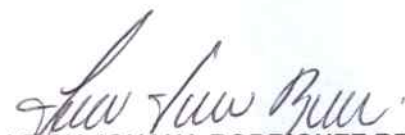
**ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN – ATENCIÓN AL CIUDADANO – PQRS CUATRIMESTRE III-2023**

Cordial saludo:



De conformidad con lo establecido en el procedimiento del proceso Gestión Integral de Atención al Ciudadano, se presenta informe de PQRS cuatrimestre III – 2023.

Sin otro particular

Cordialmente,

  
**LEIDY JOHANA RODRIGUEZ REYES**  
Secretario de Gobierno

Anexo lo anunciado en seis (6) folios  
Copia: Dirección de Control Interno

	Nombre	Cargo	Firma
Aprobo	Leidy Johana Rodríguez Reyes	Secretaria de Gobierno	
Proyecto	Marta Cecilia Díaz Torres	Profesional Universitario	

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustados a la norma y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente



**INFORME PQRDS**  
**SEPTIEMBRE- OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE 2023**

El presente informe detalla el comportamiento de PQRDS, correspondiente al último cuatrimestre de la vigencia 2023; comprendido entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2023; para este periodo en total se recibieron 2873 solicitudes de las cuales se dio trámite a 2638 pqrds, quedando pendiente de respuesta 235 solicitudes; finalizando el periodo con un 83% de eficacia; en el trámite de PQRDS, como lo evidencian las gráficas que se relacionan a continuación; así como también se entrega informe detallado por mes con sus respectivas graficas.



**ALCALDÍA DE LA MESA**  
**INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS**

**PERIODO DEL INDICADOR**

**Desde el** Viernes 01 de Septiembre del 2023  
**Hasta el** Domingo 31 de Diciembre del 2023

**FECHA DE GENERACIÓN**

Miércoles 10 de Enero del 2024

**INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN**

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	97	0	2776	2873	-
Respondidas	96	0	2542	2638	91.82 %
Pendientes	1	0	234	235	8.18 %
<b>Totales</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>2776</b>	-	-
<b>%</b>	<b>3.38 %</b>	<b>0 %</b>	<b>96.62 %</b>	-	-

**MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN**

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	1	20	76
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	1	233	221	2321
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>234</b>	<b>241</b>	<b>2397</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>8 %</b>	<b>8 %</b>	<b>83 %</b>

■ Pendientes Fuera de Rango   
 ■ Pendientes Dentro de Rango   
 ■ Respondidas Fuera de Rango  
■ Respondidas Dentro de Rango

**EFICACIA TOTAL**

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	92%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	83%





A continuación, se relaciona mes a mes el comportamiento de las solicitudes; iniciando con el mes de septiembre donde se dio trámite a 663 solicitudes; de las cuales 97 PQRDS, fueron respondidas fuera del rango las cuales equivalen a un 15%; finaliza el mes de septiembre con una eficacia del 85%.



ALCALDÍA DE LA MESA  
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

PERIODO DEL INDICADOR

Desde el Viernes 01 de Septiembre del 2023  
Hasta el Sábado 30 de Septiembre del 2023

FECHA DE GENERACIÓN

Miércoles 10 de Enero del 2024

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	31	0	632	663	-
Respondidas	31	0	631	662	99.85 %
Pendientes	0	0	1	1	0.15 %
<b>Totales</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>632</b>	-	-
<b>%</b>	<b>4.68 %</b>	<b>0 %</b>	<b>95.32 %</b>	-	-

Ingresos Respondidas Pendientes

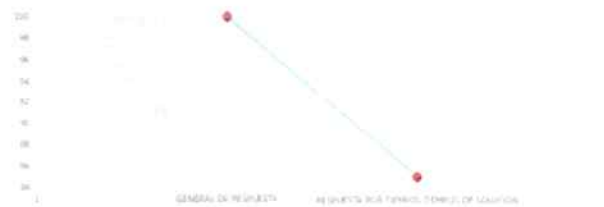
MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	7	24
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	1	90	541
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>97</b>	<b>565</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>15 %</b>	<b>85 %</b>

Pendientes Fuera de Rango Pendientes Dentro de Rango Respondidas Fuera de Rango Respondidas Dentro de Rango

EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	85%



En el mes de octubre, ingresaron 682 PQRDS, de las cuales 74 fueron tramitadas fuera de rango equivalente a un 11% del total; con una eficacia del 89%. Para este mes se evidencia un aumento de PQRDS; así como también mejoró la oportunidad en la respuesta y la eficacia.



ALCALDÍA DE LA MESA  
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

PERIODO DEL INDICADOR

Desde el Domingo 01 de Octubre del 2023  
Hasta el Martes 31 de Octubre del 2023

FECHA DE GENERACIÓN

Miercoles 10 de Enero del 2024

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	29	0	653	682	-
Respondidas	29	0	653	682	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
<b>Totales</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>653</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>%</b>	<b>4.25 %</b>	<b>0 %</b>	<b>95.75 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Ingresos Respondidas Pendientes

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	6	23
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	68	585
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>608</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>11 %</b>	<b>89 %</b>

Pendientes Fuera de Rango Pendientes Dentro de Rango Respondidas Fuera de Rango Respondidas Dentro de Rango

EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	89%



En el mes de noviembre ingresaron 716 PQRDS, de las cual 75 solicitudes fueron resueltas fuera tiempo. Para este mes presenta un 91% de eficacia en el trámite. Con referencia al mes anterior se evidencia mejora en los tiempos de respuesta.



ALCALDÍA DE LA MESA  
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

PERIODO DEL INDICADOR

Desde el Miércoles 01 de Noviembre del 2023  
Hasta el Jueves 30 de Noviembre del 2023

FECHA DE GENERACIÓN

Miércoles 10 de Enero del 2024

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	22	0	694	716	-
Respondidas	22	0	694	716	100 %
Pendientes	0	0	0	0	0 %
<b>Totales</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>694</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>%</b>	<b>3.07 %</b>	<b>0 %</b>	<b>96.93 %</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

■ Ingresos ■ Respondidas ■ Pendientes

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	0	7	15
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	0	0	58	636
<b>Totales</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65</b>	<b>651</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>	<b>9 %</b>	<b>91 %</b>

■ Pendientes Fuera de Rango ■ Pendientes Dentro de Rango ■ Respondidas Fuera de Rango  
■ Respondidas Dentro de Rango

EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	100%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	91%



En el mes de diciembre ingresaron 812 PQRDS, se suministró respuesta a 577 solicitudes; con una efectividad del 71.06%; sin respuesta 235, equivalente a un 28.94%; finalizando el mes de diciembre con una eficacia 70%. Para este se evidencio un aumento en el ingreso con respecto a los meses anteriores; y un aumento en los tiempos de respuesta lo que ocasiono baja eficacia.



ALCALDÍA DE LA MESA  
INDICADORES DEL SISTEMA DE PQRDS

PERIODO DEL INDICADOR

Desde el Viernes 01 de Diciembre del 2023  
Hasta el Domingo 31 de Diciembre del 2023

FECHA DE GENERACIÓN

Miércoles 10 de Enero del 2024

INGRESOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

	Solicitudes Web	Solicitudes Redes Sociales	Solicitudes Otros Medios	Totales	%
Ingresos	15	0	797	812	-
Respondidas	13	0	564	577	71.06 %
Pendientes	2	0	233	235	28.94 %
<b>Totales</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>797</b>	-	-
<b>%</b>	<b>1.85 %</b>	<b>0 %</b>	<b>98.15 %</b>	-	-

Ingresos Respondidas Pendientes

MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

	Pendientes fuera del rango	Pendientes dentro del rango	Respondidas fuera del rango	Respondidas dentro del rango
Solicitudes Web	0	2	0	13
Solicitudes Redes Sociales	0	0	0	0
Solicitudes Otros Medios	1	232	5	559
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>234</b>	<b>5</b>	<b>572</b>
<b>%</b>	<b>0 %</b>	<b>29 %</b>	<b>1 %</b>	<b>70 %</b>

Pendientes Fuera de Rango Pendientes Dentro de Rango Respondidas Fuera de Rango Respondidas Dentro de Rango

600

EFICACIA TOTAL

EFICACIA	PORCENTAJE
GENERAL DE RESPUESTA	71%
RESPUESTA POR TIEMPOS DE SOLUCIÓN	70%



Conclusiones:

- ✓ Falta control y seguimiento a los tiempos de PQRDS por dependencias.
- ✓ Deficiencia e inoportunidad en la respuesta oportuna
- ✓ Generar planes de acción por dependencia que permitan mejorar la oportunidad