

**ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.**  
**COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**  
**CONTROL Y SEGUIMIENTO ENERO - 2013**

No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Enero 03 de 2013	4024362 Petición	Juliana Cubillos	Manifiesta su interés en trabajar con el sector artesanal, adjuntando su Hoja de Vida.	Subgerencia Administrativa y Financiera	24/01/2013 Se recibe copia del correo electrónico enviado por la oficina de Talento Humano, dando respuesta a la solicitud.	<b>Cerrada</b>
2	Enero 3 de 2013	4024363 Derecho de Petición.	Arianne Wolodarski	Solicita se le colabore con la información relacionada con la comercialización de artesanías colombianas en Londrés Inglaterra	Subgerencia Comercial	.23/01/2013 <i>La Subgerencia Comercial envía respuesta por correo electrónico.</i>	<b>Cerrada</b>
3	Enero 3 de 2013	4024364 Queja	Augustín Galvis	Presenta queja entorno al stand de joyería de Artesanías de Colombia S.A. en Expoartesanías 2012.	Subgerencia Comercial	29/01/2013 <i>La Subgerencia Comercial envía respuesta por correo electrónico.</i>	<b>Cerrada</b>
4	Enero 21 de 2013	4024395 Derecho de Petición	Julian Novoa	Solicita información detallada sobre la comercialización de artesanías.	Subgerencia Comercial	07/02/2013 Se envía respuesta por correo electrónico, el original de la misma es enviado por Servientrega S.A. amparada con la guía 107009227354	Cerrada
5	Enero 25 de 2013	4024405 Derecho de Petición.	María Elcy Gúzman	Solicita reconocimiento de obligación	Subgerencia Administrativa y Financiera	15/02/2013 Se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.,A. amparada con la guía No. 1081261139	<i>Cerrada</i>
6	Enero 28 de 2013	10077107 Derecho de Petición.	Carlos Alfopnso Sánchez Funeme	Solicita copia de los desprendibles de pago de los meses de noviembre y diciembre de 2012 y enero de 2013	Subgerencia Administrativa y Financiera	14/02/2013 Se recibe respuesta, se radica y se hace entrega personal	<i>Cerrada</i>
7	Enero 31 de 2013	4024423 Derecho de Petición	Narha Lucia Pitta Colmenares	Adjunata su Hoja de Vida, para oportunidad laboral	Subgerencia Administrativa y Financiera	13/02/2012 Se recibe original de la respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 108126114	Cerrada

**ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.**  
**COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**  
**CONTROL Y SEGUIMIENTO FEBRERO - 2013**

No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Febrero 05 de 2013	4024432 Derecho de Petición	María Cristina Trujillo Jesús Cabiche FUNDAMNAR	Remite carta enviada a la primera dama de la nación por el señor Jesús Cabiche, solicitando colaboración para los artesanos del municipio de Morales - Cauca	Subgerencia de Desarrollo	18/02/2013 Se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1081261125. Se envía copia de la misma a la presidencia de la República.	Cerrada
2	Febrero 08 de 2013	4024452 Derecho de Petición	Carlos Alfonso Sánchez Funeme - Sintrartesanías	Manifiesta inquietudes sobre la contratación de nuevo personal sin el lleno de requisitos. Solicita copia de los soportes de la contratación.	Subgerencia Administrativa y Financiera	26/02/2013 Se recibe respuesta, se radica y se hace entrega personal	Cerrada
3	Febrero 21 de 2013	4024502 Derecho de Petición	Pedro Infante Torres	Solicita se realice inspección, revisión y mantenimiento al predio que tiene Artesanías de Colombia en el barrio Santa Rosa de Lima, el cual presenta deterioro que afecta a algunas casas vecinas.	Subgerencia Administrativa y Financiera	14/03/2013 Se recibe la respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1081261074	Cerrada
4	Febrero 25 de 2013	4024000 Derecho de Petición	Esneider Ruíz Hernandez	Solicita información sobre el programa que tiene Artesanías de Colombia S.A. para los desplazados	Subgerencia de Desarrollo	11/03/2013 Se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1081261082	Cerrada

**ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.**  
**COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**  
**CONTROL Y SEGUIMIENTO MARZO - 2013**

No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Marzo 04 de 2013	4024538 Derecho de Petición	Diana Morella Mogollón duque	Solicita copia de los factores salariales del señor Oscar Mogollón Jaimes correspondientes al período comprendido entre el 26 de septiembre de 1990 al 31 de enero de 1991	Subgerencia Administrativa y Financiera	21/03/2013 Se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1081260754	Cerrada
2	Marzo 04 de 2013	4024556 Derecho de Petición	Jesús Cabiche Zambrano FUNDAMOL	Solicita apoyo para los indígenas de su municipio, que padecen alto grado de vulnerabilidad.	Subgerencia de Desarrollo	12/03/2013 Se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1081261081	Cerrada
3	Marzo 04 de 2013	4024561 Derecho de Petición	José Daniel Reapira	Suministre se le suministre el listado de los oficios artesanales que Artesanías de Colombia.S.A., considere como tal.	Subgerencia de Desarrollo.	19/03/2013 Se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1018261059	Cerrada
4	Marzo 12 de 2013	4024585 Derecho de Petición	Marco Antonio Gómez Alborñoz	Solicita se le suministre el listado de los ingenieros vinculados a Artesanías de Colombia S.A., y empresas que provean servicios de ingeniería.	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/04/2013 Se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1081261060	Cerrada
5	Marzo 13 de 2013	4024592 Derecho de Petición	Edwin Alexander Lindo Toro	Solicita se le oriente sobre proyectos para el mejoramiento de las herramientas para la elaboración de joyería en filigrana y apoyo para su comercialización	Subgerencia de Desarrollo	02/04/2013 Se recibe la respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1081260758	Cerrada
6	Marzo 16 de 2013	4024599 Derecho de Petición	Margarita Mena Palacios	Solicita asesoría para tener un mejor desarrollo de producto y saber si en estos momentos se está ejecutando algún proyecto en el departamento del Choco.	Subgerencia de Desarrollo	04/04/2013 El día 03 de abril se recibe respuesta, se radica y se envía por ServientregaS.A., amparada con la guía No. 1081260774	Cerrada

**ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.**  
**COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**  
**CONTROL Y SEGUIMIENTO ABRIL - 2013**

No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Abril 01 de 2013	4024629 Derecho de Petición	Diana Morella Mogollón Duque	Solicita complementar la información de las semanas cotizadas al Seguro Social del señor Oscar Mogollón Jaimes.	Subgerencia Administrativa y Financiera	18/04/2013 El día 18 de abril se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 218623612	Cerrada
2	Abril 02 de 2013	4024634 Derecho de Petición	Nelson Perdomo Vargas	Solicita recursos económicos para dar a conocer sus artesanías en otras regiones del país.	Subgerencia de Desarrollo	15/04/2013 El día 18 de abril se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 1081260855	Cerrada
3	Abril 09 de 2013	4024670 Derecho de Petición	Alejandra Sánchez	Solicita información sobre las ferias de artesanos	Subgerencia Comercial	02/05/2013 El día 18 de abril se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 218623624	Cerrada
4	Abril 22 de 2013	4024692 Derecho de Petición	Carlos Alfonso Sánchez Funeme	Presenta comentarios relacionados con la respuesta a su anterior petición radicada bajo el No. 3011830 y solicita una reunión con la Gerente General	Gerencia General	08/05/2013 Se recibe respuesta, se radica y se hace entrega personal	Cerrada

## ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.

COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
CONTROL Y SEGUIMIENTO MAYO - 2013

No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Mayo 08 de 2013	4024740 Queja	Gloria Moran	Presenta queja contra la señora Sonia Calvache, instructora de Artesanía de Colombia S.A., por ofensas personales	Subgerencia de Desarrollo	31/05/2013 se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 17/05/2013	Cerrada
2	Mayo 13 de 2013	4024752 Derecho de Petición	Martha Cortes Cerquera	Solicita información relacionada con los oficios artesanales del país	Subgerencia de Desarrollo	Se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 218622620	Cerrada
3	Mayo 15 de 2013	4024756 Derecho de Petición	María Elcy Gúzman	Solicita se le indique el valor base para presentar oferta para la compra del inmueble referenciado en la solicitud	Subgerencia Administrativa y Financiera	27/05/2013 se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada con la guía No. 04/06/2013	Cerrada
4	Mayo 16 de 2013	4024760 Derecho de Petición	Gabriela González Pertiaga	Solicita apoyo financiero y asesoría técnica para desarrollar un proyecto artesanal en Guapi -	Subgerencia de Desarrollo	04/06/2013 se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega	Cerrada
5	Mayo 23 de 2013	4024780 Solicitud	Vilma Llanes	Solicita información acerca del manejo de las prácticas por parte de estudiantes, ya que le gustaría realizarlas aquí.	Subgerencia Administrativa y Financiera	04/06/2013 se recibe respuesta, y se envía por correo electrónico por parte de Alicia Lorduy, profesional de Talento Humano	Cerrada
6	Mayo 23 de 2013	1007170 Queja	Maricela Gomez Cantor	Presenta queja contra la señora Johana Forero Ramirez, profesional de la Subgerencia de Desarrollo	Subgerencia Administrativa y Financiera	17/06/2013 se recibe respuesta y se entrega instantáneamente por parte de la señora German Pardo	Cerrada
7	Mayo 27 de 2013	1007173 Derecho de Petición	Carlos Sanchez Fumene	Solicita entrega de los reportes de salarios desde 1977 a 2013	Subgerencia Administrativa y Financiera	13/06/2013 se recibe respuesta, se radica y se entrega personalmente al solicitante, no firma la copia,	Cerrada
8	Mayo 24 de 2013	4024793 Solicitud	Auberto Garces	Solicita información sobre estudio de la población artesanal en Uraba	Subgerencia de Desarrollo	06/06/2013 se recibe respuesta, se radica y se envía por Servientrega S.A., amparada en la guía No.	Cerrada

ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.							
COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS							
CONTROL Y SEGUIMIENTO JUNIO - 2013							
No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Junio 04 de 2013	4024811 Petición de consulta	Alejandra Sanchez	Solicita saber si puede participar en la feria del 06 al 19 de Diciembre del año en curso	Subgerencia Comercial	18/06/2013 se recibe respuesta, se radica y se envia por Servientrega S.A., amparada en la guía No. 218623671	Cerrada
2	Junio 17 de 2013	4024839 Petición de Consulta	Oscar Mauricio Usme Ochoa	Solicita información sobre los expositores que participaron en EXPOARTESANO 2013	Subgerencia Comercial	18/06/2013 se recibe respuesta, se radica y se envia por Servientrega S.A., amparada en la guía No. 218623672	Cerrada
3	Junio 19 de 2013	4024854 Derecho de Petición	Maria Eugenia Zapata Betancur	Solicita Certificado laboral y copia de los pagos y cotizaciones a pension de los periodos julio de 1983 a Enero de 1984	Subgerencia Administrativa y Financiera	11/07/2013 se recibe respuesta, se radica y se envia respuesta por Servientrega S.A., amparada en la guía No. 218623733	Cerrada
4	Junio 21 de 2013	4024858 Derecho de petición	Eric Alberto Orguloso Martinez	Envian copia de un derecho de petición y un proyecto dirigido a el Vicepresidente de la República, el Doctor Angelino Garzón, solicitando apoyo para la población mas necesitada del país.	Gerencia General	12/07/2013 se recibe respuesta, se radica y se envia por servientrega S.A., amparada en la guía No. 218623734	Cerrada
	Junio 24 de 2013	4024878 Petición de consulta	Rocio Castillo	Quiere saber porque fueron denegadas las solicitudes para publicar los productos de la empresa de ella.	Subgerencia Comercial	04/07/2013 se recibe respuest, se radica y se envia por medio de correo electrónico, la peticionaria confirma recibido por medio del mismo.	Cerrada
6	Junio 28 de 2013	4024879 Queja	Nathalie Gonzalez Martinez	Se queja por que no han publicado fotos que edito para la galeria virtual.	Subgerencia Administrativa y Financiera	02/07/2013 se recibe respuesta, se radica y se envia por medio de servientrega S.A., amparada en la guía No. 218623715	Cerrada
7	Junio 28 de 2013	4024869 Petición	Marcos Barraza Campo	Solicita información para saber si tres personas participaron o no como expositores y comerciantes de artesanias de colombia en Diciembre de 2007.	Subgerencia Comercial	12/07/2013 se recibe respuesta, se radica y se envia por medio de Servientrega S.A., amparada en la guía No. 218623735	Cerrada

ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.							
COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS							
CONTROL Y SEGUIMIENTO JULIO - 2013							
No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Julio 05 de 2013	4024907 Derecho de Petición.	Maria Miriam Ayala Zambrano	Solicita a la oficina de recursos humanos una certificación laboral	Subgerencia Administrativa y Financiera	10/07/2013 se recibe respuesta, se radica y se envia por medio de correo electrónico.	Cerrada
2	Julio 30 de 2013	4024993 Derecho de Petición	Carlos Andres Morales Henao	Solicita información para saber cual es la normatividad aplicable en materia de compra de bienes de tipo artesanal fabricado en Colombia, cuales serian los tramites requeridos para que una sociedad esté legalmente capacitada para comercializar éste bien, entre otras inquietudes.	Gerencia General	12/08/2013 se Recibe respuesta, se radica con No. 3012187 y se envia por medio de correo electrónico a petición del interesado.	Cerrada
3	Julio 30 de 2013	4024994 Derecho de Petición.	Gina Fernanda Rojas Puertas	Remiten Derecho de Petición del Honorable Representante a la Camara Telésforo Pedraza Ortega, presentado en el Ministerio de Comercio Industria y Turismo con el fin de la discusión y aprobación del Proyecto de Presupuesto del año 2014	Subgerencia Administrativa y Financiera	01/08/2013 se recibe respuesta, se radica con No. 3012166 y se entrega personalmente en el Ministerio de CIT, según radicado de recibido No. 1-2013-017221	Cerrada

ARTESANIAS DE COLOMBIA S. A.							
COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS							
CONTROL Y SEGUIMIENTO AGOSTO - 2013							
No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Agosto 01 de 2013	4025006 Derecho de Petición	Beatriz Peña Torres	Solicita la expedición de certificación de tiempos de servicio de acuerdo con los formatos CLEP requeridos para trámites pensionales.	Subgerencia Administrativa y Financiera	12/08/2013 se recibe respuesta, se radica con No. 3012188 y se envía por medio de Servientrega mediante la guía No. 218623798	Cerrada
2	Agosto 02 de 2013	4025020 Petición de consulta	Diego Alavrez Salazar	Solicita información de la cantidad de población víctima de desplazamiento forzado que tenga como profesión u oficio artesano en Antioquia.	Subgerencia de Desarrollo	13/08/2013 se recibe respuesta, se radica con No. 3012190 y se radica en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social según consecutivo No. 201381513 y también se envía por medio de correo electrónico al petionario.	Cerrada
3	Agosto 14 de 2013	4025071 Derecho de Petición.	Luis Hugo Moreno Muñoz	Solicita la expedición de un certificado laboral	Subgerencia Administrativa y Financiera	27/08/2013 se recibe respuesta y se radica con No. 3012212 y se envía por medio de correo electrónico.	Cerrada
4	Agosto 14 de 2013	4025080 Derecho de Petición	Carlos Alfonso Sanchez Funeme	El Sindicato Nacional de Trabajadores de Artesanías de Colombia solicita información con relación a las obras de la restauración del Claustro de Las Aguas.	Gerencia General	02/09/2013 se recibe respuesta, se radica con No. 3012221 y se entrega personalmente al petionario.	Cerrada
5	Agosto 30 de 2013	4025142 Derecho de Petición.	Henry Diaz	Solicita la reposición de la tarjeta profesional del artesano	Subgerencia de Desarrollo	10/09/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012242 y se envía por medio de Servientrega de acuerdo a la guía No. 218623879	Cerrada



ARTESANIAS DE COLOMBIA S. A.							
COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS							
CONTROL Y SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - 2013							
No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
2	Septiembre 09 de 2013	4025170 Derecho de Petición	Maria Cristina Trujillo de Muñoz	Remiten Derecho de Petición de la señora Sabrina Prioli quien escribe en vista del interes que tiene la empresa con el programa de ayuda con los indigenas Wuayu.	Gerencia General	17/09/2013 se ra respuestase radica con No. 3012264 y se envía por medio de Servientrega mediante guia No. 218623892 con copia a la Presidencia de la República.	Cerrada
1	Septiembre 10 de 2013	4025173 Derecho de Petición	Jaime Restrepo Cuartas	Solicita se sirva suministrar la información consistente en cuantos cargos tiene designada la institución, tanto de planta como prestación de servicios para la carrera de Abogados.	Subgerencia Administrativa y Financiera	13/09/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012247 y se envía por medio de Servientrega de acuerdo a la guia No. 218623888.	Cerrada
3	Septiembre 20 de 2013	4025209 Derecho de Petición	Astrid Eliana Caceres Cárdenas	Solicita saber si es posible adelantar actuaciones administrativas entre la Subdirección para la Infancia y Artesanias de Colombia con el fin de obtener los bienes que requieren las casa de pensamiento intercultural.	Subgerencia de Deasarrollo	10/10/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012308 y se envía por medio de Servientrega mediante la guía No. 218623940	Cerrada
4	Septiembre 23 de 2013	4025215 Derecho de Petición	Jose Alirio Sierra Castillo	Solicita Información ante el hecho de no continuar prestando la Edificación que posee Artesanias de Colombia en el municipio de Raquira.	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/09/2013 se recibe respuesta y se radica con No. 3012288 y se envía por medio de correo electrónico.	Cerrada
5	Septiembre 25 de 2013	4025225 Derecho de Petición.	Ana Maria Gordillo de la Espriella	Solicita una certificación Laboral	Gerencia General (Jurídica)	25/09/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012278 y se envía por medio de correo electrónico.	Cerrada
6	Septiembre 25 de 2013	4025233 Derecho de Petición.	Carmen Urbina Caicedo	Solicita una certificación Laboral	Gerencia General (Jurídica)	27/09/2013 seda respuesta, se radica con No. 3012286 y se envía por medio de correo electrónico.	Cerrada

## ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.

COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
CONTROL Y SEGUIMIENTO OCTUBRE - 2013

No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
2	Octubre 11 de 2013	4025308 Queja	Jaime Arias	El día 8 de Octubre de comunico para resolver algunas inquietudes, sin embargo la persona que lo atendió fue grosera con el. ( no indica el nombre de la persona que lo	Subgerencia Administrativa y Financiera	18/10/2013 se da respuesta, se radica con rúdicado No. 3012324 y se envía por medio de correo electrónico.	Cerrada
1	Octubre 16 de 2013	4025319 Derecho de Petición	Sigrid Happle	Solicita que le certifiquen algunos eventos de los últimos 15 años	Subgerencia Comercial	15/11/2013 se da respuesta y se radica con No. 3012492 y se envia por medio se servientrega de acuerdo a la guía No.24868304 del	Cerrada
3	Octubre 17 de 2013	4025328 Derecho de Petición	Maria Paula Garcia Vergara	Solicita información con respecto al proceso de selección de personal dentro de la empresa ADC.	Gerencia General	31/10/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012458 y se envia por medio de servientrega mediante la Guia No. 218624090	Cerrada
4	Octubre 23 de 2013	4025351 Derecho de Petición	Roberth Sanchez Mora	Solicita que sea expedido un certificado por haber asistido a una capacitación en manejo de telar horizontal y vertical en el	Subgerencia de Desarrollo	14/11/2013 se radica respuesta con No. 3012487 y se envía por medio de correo	Cerrada
5	Octubre 23 de 2013	4025359 Derecho de Petición	Amparo Valencia Cortes	Solicita información de pensiones de los años 1980 y 1981 porque trabajo con ADC en la ciudad de Cali.	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/11/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012465 y se envía por medio de correo electrónico	Cerrada

ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.							
COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS							
CONTROL Y SEGUIMIENTO NOVIEMBRE - 2013							
No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
2	Noviembre 11 de 2013	4025405 Derecho de Petición	Catalina Pimienta Gomez	solicita se informe y certifique los gastos de publicidad que se destinaron para los años 2012-2013	Subgerencia Administrativa y Financiera	27/11/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012528 y se envia por medio de Servientrega de acuerdo a la guía No. 224868318	Cerrada
1	Noviembre 14 de 2013	4025450 Derecho de Petición	Maria Cristina Trujillo de Muñoz	Remite derecho de petición de parte de la Doctora Maria Clemencia Rodriguez de Santos para dar trpamite	Subgerencia de Desarrollo	04/12/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012533 y se envia por medio de Servientrega segpun guia No. 224868325	Cerrada
3	Noviembre 20 de 2013	4025474 Derecho de Petición	Isabel Cristina Barrios	Pide colaboración para un stand debido a que no cuenta actualmente con recursos económicos	Subgerencia Comercial	27/11/2013 se da respuesta, se radica con No. 3012527 y se envia por medio sde Servientrega de acuerdo a la guía No. 224868319	Cerrada

## ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.

COMITÉ DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS  
CONTROL Y SEGUIMIENTO DICIEMBRE - 2013

No.	FECHA DE RECIBO	No. DE REGISTRO	PETICIONARIO	ASUNTO	TRASLADO DE COMPETENCIA	INFORMACION DE RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	Diciembre 02 de 2013	4025523 Derecho de Petición	Ayda Delacruz Y Victor Jaramillo	La señora Ayda Delacruz y Victor Jaramillo, solicitan la intervención con respecto a la organización de Expoartesanías debido a que se presentaron	Subgerencia Comercial	11/12/13 se radica respuesta con no. 3012552, se envía por medio de Servientrega con No. de guía 22486833 y también se entrega	Cerrada
2	Diciembre 23 de 2013	4025607 Derecho de Petición	Comunidad Wayuu	Los representantes artesanos de la comunidad Wayuu felicitan por el trabajo que viene adelantando a favor de las comunidades artesanales colombianas, en especial las indígenas. Infortunadamente han	Subgerencia Comercial	14/01/2014 se radica respuesta con No. 000045 y se envía por medio de Servientrega mediante la guía 908434047 el 15/01/2014	Cerrada
3	Diciembre 30 de 2013	30/01/2013 Derecho de Petición	Carlos Mario Muñoz	como expositores de Expoartesanías queremos manifestar las inconformidades que tenemos frente a varios aspectos de la Feria versión 2013 y que han afectado	Subgerencia Comercial	21/01/2014 se radica respuesta con No. RME-S-2014-40 y se envía por medio de Servientrega de acuerdo a la guía No. 224868545 del 21/01/2014	Cerrada

**ANALISIS GENERAL 2013**

**PRIMER SEMESTRE**

**SEGUNDO SEMESTRE**

OBSERVACIONES	PETICIONES	QUEJAS	TOTALES	%	PETICIONES	QUEJAS	TOTALES	%
Oficios recibidos	32	4	36	100%	24	1	25	100%
No cumple terminos	0	2	2	5,56%	2	0	2	8,00%
Está en trámite	4	0	4	11,11%	0	0	0	0,00%
Clasificación inapropiada	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
No respondida eficazmente	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Cliente insatisfecho	0	3	3	8,33%	0	0	0	0,00%
No cumple procedimiento	2	1	3	8,33%	1	0	1	4,00%
No cumple formato registro formato FORGAF12	28	3	31	86,11%	0	0	0	0,00%
No tiene soporte documental de respuesta	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%
Respuesta inadecuada	0	0	0	0,00%	0	0	0	0,00%

Durante el año 2013 se recibieron: 61 oficios, clasificados en 56 Peticiones y 5 Quejas

**CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2013**

**PRIMER SEMESTRE**

**SEGUNDO SEMESTRE**

CANAL	PETICIONES	QUEJAS	TOTALES	%	PETICIONES	QUEJAS	TOTALES	%
Oficios recibidos	32	4	36	100%	24	1	25	100%

<b>Correo electronico</b>	2	1	3	8,00%	4	0	4	8,00%
<b>Escrita</b>	17	2	19	53,00%	15	0	15	0,00%
<b>Pagina Web</b>	13	1	14	39,00%	5	1	6	0,00%