



**SEGUIMIENTOS A PLANES –
PROGRAMAS Y PROYECTOS
INFORME DE AVANCE**



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
MAYO DE 2016	ENERO A MARZO DE 2016 (M3)

ENTREGABLE

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
TRAMITADAS POR LA ENTIDAD**

OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el análisis y resultados de la gestión y tramite de las PQR recibidas por la entidad.

AVANCES

ACTIVIDAD 11. Administración de las PQR recibidas por la entidad.

OBJETIVO: Garantizar la correcta gestión y administración del módulo de PQR en el sistema de gestión documental TQM, para el manejo de las PQR recibidas por la entidad.

META: Gestionar de manera oportuna la totalidad de PQR recibidas por la entidad, en los diferentes canales (escrita, correo electrónico, portal web), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M3.

Artesanías de Colombia cuenta con un sistema de gestión documental (Total Quality Management), el cual mediante proceso de flujo de documentos, permite la interacción de usuarios y actividades durante el ciclo de radicación, asignación, generación de respuesta, validación, aprobación, envió y cierre de la PQR recibida, así mismo el sistema cuenta con un sistema de alertas y un usuario administrador que facilita el control y gestión de las respuestas de manera oportuna.

Durante este periodo, se gestionó y tramito por medio del sistema TQM, un total de 31 PQR (23 solicitudes – 2 peticiones – 6 quejas), de las cuales a corte del día 31 de marzo de 2016 se han respondido 27 PQR dentro de los términos legales establecidos.

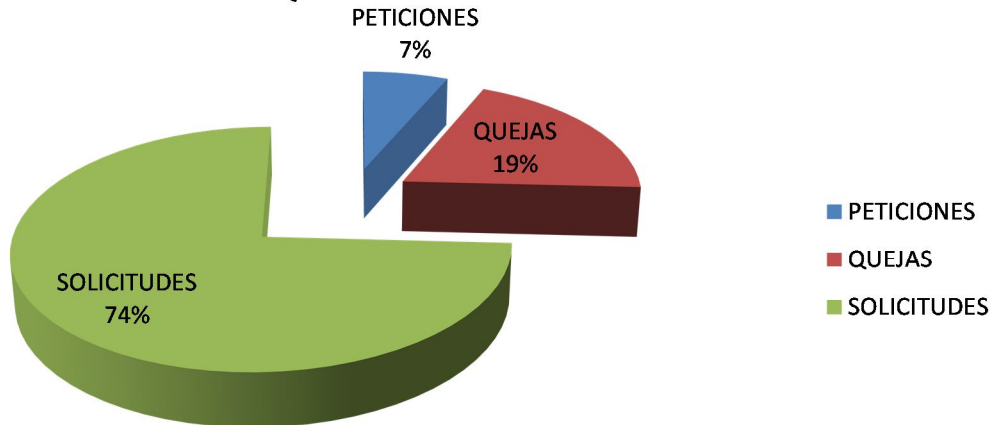
Las 4 PQR restantes están en proceso de trámite de respuesta y deberán ser resueltas dentro de

los términos definidos.

Se realizó el análisis de los resultados del trimestre, información registrada en las siguientes gráficas.

Se resalta un tiempo total de promedio de respuesta de 10 días y el uso de medios electrónicos por parte de los peticionarios para realizar sus peticiones, quejas o reclamos.

ANALISIS PQR ENERO A MARZO DE 2016



Promedio Dias de Respuesta 10

Medio de Recepcion



Durante este periodo se aplicó una mejora al proceso, la cual consiste en dar a conocer al peticionario el estado de su solicitud, situación que permitió que mediante las alertas generadas por el sistema a los correos electrónicos, se lograra comunicar el avance del trámite.



**SEGUIMIENTOS A PLANES –
PROGRAMAS Y PROYECTOS
INFORME DE AVANCE**



La totalidad de PQR recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron tramitadas oportunamente.

Como resultado del análisis de los bimestres 1 y 2 del año 2015, (ver acta OAPI-DPC-21) del 19 de mayo de 2016, se determinó que las PQR radicadas con los números PQRS-E-2016-213 Y PQRS-E-2016-122 (quejas), se les debe aplicar tratamiento de acción correctiva, por tanto se procedió a gestionar en la aplicación del sistema de Gestión de Calidad Isolucion las acciones correctivas No. 68 y 67 respectivamente.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQR resultas oportunamente/ No. PQR radicas = 27/27 =100%.

ANEXOS

- Reporte PQR periodo Enero a Marzo de 2016 (excell).
- Acta OAPI-DPC-21.

Diego Fernando Oviedo Mesa

Sandra Vargas Roza

ELABORO

APROBO

Nombre: Diego Fernando Oviedo Mesa.
Cargo: Profesional Subgerencia Administrativa.
Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.

Nombre: Sandra Vargas Roza
Cargo: Coordinadora Recursos Humanos y Físicos.
Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.



**ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
CONTROL Y SEGUIMIENTO**

FECHA DE RECIBO	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FIRMA RESPUESTA	TIPO	MEDIO	DIAS RESPUESTA
2016/01/12 08:39:39	YOLANDA CARDENAS DIAZ	Inconformidad respecto a las asesorías puntuales	2016/01/22 14:58:07	PQRR-S-2016-25	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	QUEJA	ELECTRONICO	8
2016/01/12 08:57:25	GLORIA ELIZABETH SARMIENTO OLAVE	SOLICITA PODER ACCEDER AL PROGRAMA E ASESORIAS QUE OFRECE LA ENTIDAD	2016/01/22 14:58:41	PQRR-S-2016-26	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ELECTRONICO	8
2016/01/20 08:35:08	CIRO ALFONSO CARDENAS BECERRA	Solicita apoyo en sus actividades artesanales y ayuda de subsidio a personas de la 3ra edad.	2016/02/05 14:30:23	PQRR-S-2016-48	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ESCRITA	12
2016/01/20 09:18:10	ALAIN ANDRIOLY GUTIERREZ	APOYO PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SECTOR ARTESANAL EN EL MUNICIPIO	2016/02/05 14:31:00	PQRR-S-2016-49	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ELECTRONICO	12
2016/01/20 09:41:28	MANUEL FERNANDO PINZON CARDENAS	SOLICITA APOYO EN UN PROYECTO DESARROLLADO POR EL PETICIONARIO	2016/02/05 14:31:39	PQRR-S-2016-50	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ELECTRONICO	12
2016/02/05 15:55:46	ROQUE LUIS CONRADO IMITOLA	INFORMACION DE LA NOMINA DE LA ENTIDAD	2016/02/23 07:59:22	PQRR-S-2016-83	Subgerencia Administrativa y Financiera - Diana Marcela Niño Tapia	SOLICITUD	ESCRITA	12
2016/02/10 09:51:34	MABEL GERALDINO RODRIGUEZ	COMO INGRESAR PRODUCTOS A LA GALERIA	2016/02/17 08:02:18	PQRR-S-2016-73	Planeación - Andrea Garcia	SOLICITUD	ELECTRONICO	5
2016/02/10 16:54:31	KAROL JIMENA DAZA ZUÑIGA	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR Y REALIZAR CAPACITACIONES CON ARTESANIAS DE COLOMBIA YA SEAN PRESENCIALES O	2016/02/18 14:42:33	PQRR-S-2016-77	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ELECTRONICO	6
2016/02/10 17:10:21	MARIA IVANECHY ATTAMA PAAD	CONSULTAMOS POR UN PAGO Y NOS IRRESPETARON.	2016/02/23 15:29:44	PQRR-S-2016-84	Subgerencia Comercial - Janneth González Ariza	QUEJA	ELECTRONICO	9
2016/02/15 17:03:17	FIDELIA AMPARO BUITRAGO ALIPIO	PROPOSICION DE TOMAR EN ARRENDAMIENTO LA CASA DE ARTESANIAS DE COLOMBIA DEL MUNICIPIO DE BUCARA RAMENA	2016/03/04 17:20:54	PQRR-S-2016-119	Subgerencia Administrativa y Financiera - Diana Marcela Niño Tapia	SOLICITUD	ESCRITA	14
2016/02/15 17:15:17	MONICA LOMBO ESPINOSA	AYUDA ECONOMICA	2016/03/03 16:54:05	PQRR-S-2016-117	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	QUEJA	ELECTRONICO	13
2016/02/17 16:23:03	MARISELA GUTIERREZ	SOLICITUD	2016/03/02 10:07:52	PQRR-S-2016-115	Subgerencia Comercial - Janneth	SOLICITUD	ESCRITA	10
2016/02/17 16:37:31	GERMAN ENRIQUE RAMIREZ GASCA	CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 9° DE LA LEY 1006 DE 2006 Y CIRCULAR 1000-08-2006 DAFP	2016/03/07 16:02:11	PQRR-S-2016-123	Subgerencia Administrativa y Financiera - Diana Marcela Niño Tapia	SOLICITUD	ESCRITA	13

2016/02/18 16:22:28	DIEGO AÑEZ YEPES	SOLICITUD BASE DATOS ARTESANOS DE BOGOTA PARA PROYECTO SOCIAL CON IDPC	2016/03/09 17:07:23	PQRR-S-2016-148	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ESCRITA	14
2016/02/19 10:43:45	NASLY TORRES BERNAL	SOLICITAMOS ACLARACION DEL PRESUPUESTO EJECUTADO POR CONCEPTO DE PUBLICIDAD. SOLICITO QUE SE TENGA EN CUENTA POR PARTE DE LA ENTIDAD EL PAGO CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2015.	2016/03/09 10:41:14	PQRR-S-2016-143	Subgerencia Administrativa y Financiera - Diana Marcela Niño Tapia	SOLICITUD	ESCRITA	13
2016/02/24 12:17:05	JENNY CATALINA AMAYA	CERTIFICACION DE NUESTRA EMPRESA COMO PROCESO ARTESANAL	2016/03/15 14:34:12	PQRR-S-2016-164	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ESCRITA	14
2016/02/24 16:38:05	MIGUEL ANTONIO RICO RINCON	APLICACION ARTICULO 47 DE LA LEY 1551 DE 2012	2016/03/07 15:46:25	PQRR-S-2016-122	Subgerencia Administrativa y Financiera - Diana Marcela Niño Tapia	SOLICITUD	ESCRITA	8
2016/02/29 12:52:50	JANETH RUSSI MONROY	CERTIFICACIONES	2016/03/07 09:48:39	PQRR-S-2016-120	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ESCRITA	5
2016/02/29 13:03:15	SANDRA HERRERA CORTES	ESTADO CARTERA Y CERTIFICADOS DE RETENCION	2016/03/10 16:32:47	PQRR-S-2016-150	Subgerencia Administrativa y Financiera - Diana Marcela Niño Tapia	SOLICITUD	ESCRITA	8
2016/02/29 13:12:04	DANIEL RAMIREZ PEREZ	ACCESO Y COPIA CARPETAS NOTA: COPIA GRUPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO DE ARTESANIAS	2016/03/14 16:54:38	PQRR-S-2016-162	Subgerencia Administrativa y Financiera - Diana Marcela Niño Tapia	SOLICITUD	ESCRITA	10
2016/02/29 17:17:28	CARMEN URBINA CAYCEDO	ACOSO LABORAL	2016/03/01 16:40:05	PQRR-S-2016-110	Subgerencia Desarrollo - Diana	QUEJA	ESCRITA	1
2016/03/01 11:50:57	SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE ARTESANIAS DE COLOMBIA SINDICATO	CLAUSTRO LAS AGUAS NOTA: CUANDO SE GENERE RESPUESTA ENVIAR COPIA A LA PROCURADURIA GENERAL DE A NACION	2016/03/03 16:27:39	PQRR-S-2016-116	Gerencia - Ana Maria Fries Martinez	PETICION	ESCRITA	2
2016/03/04 17:32:04	MONICA ANGEL LASCAR	PESIMO SERVICIO HACIA EL CLIENTE	2016/03/29 12:21:01	PQRR-S-2016-204	Subgerencia Comercial - Rebeca Herrera Feldsberg	QUEJA	ELECTRONICO	14
2016/03/07 17:45:37	RAMON SANCHEZ CRUZ	PRESENTAR LAS FICHAS DE MANEJO AMBIENTAL	2016/04/01 12:51:04	PQRR-S-2016-218	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ESCRITA	15
2016/03/09 15:17:24	WILLIAM OSWALDO DIAZ REYES	TOMAR EL LOCAL PARA ENSEÑAR A LOS TURISTAS EL PROCESO DE CERAMICA EN TORNO.	2016/03/31 15:20:12	PQRR-S-2016-216	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ELECTRONICO	13
2016/03/11 14:11:07	LUISA FERNANDA LASSO RIVERA	INFORMACION ACERCA DE LAS POLITICAS PUBLICAS Y PLANES DIRIGIDOS A ARTESANOS NO AGREMIADOS	2016/03/17 12:42:37	PQRR-S-2016-175	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	PETICION	ESCRITA	4

2016/03/14 17:32:39	OMAIRA BARLIZA IPUANA	SOLICITO CITA PARA ANALISIS PROPUESTA TECNICA CORREGIMIENTO DE PARAGUACHON	06/04/2016	PQRR-S-2016-234	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ESCRITA	14
2016/03/18 17:05:24	ANA MARIA RODRIGUEZ MOLINA	VAJILLA DE CERAMICA QUE NO HA SIDO ENTREGADA.	11/04/2016	PQRR-S-2016-250	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	QUEJA	ELECTRONICO	13
2016/03/28 10:58:52	DANNY GONZALEZ	INFORMACION SOBRE LA FIBRA PAJA TETERA	2016/04/01 12:43:09	PQRR-S-2016-217	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ELECTRONICO	4
2016/03/28 16:48:12	SANDRA SIERRA	APOYO EN LA PROMOCION DE ARTESANIAS.	14/04/2016	PQRR-S-2016-259	Subgerencia Desarrollo - Diana Carolina Pombo Holguin	SOLICITUD	ESCRITA	13
2016/03/30 10:06:02	LUZ KARIME FERNANDEZ CASTILLO	SE INFORME SI LA SEÑORA LILIAN AMPARO CONTRERAS CARVAJALINO TIENE HA TENIDO ALGUN VINCULO LEGAL,REGLAMENTARIO O CONTRACTUAL EN SU ENTIDAD	05/04/2016	PQRR-S-2016-233	Subgerencia Administrativa y Financiera - Diana Marcela Niño Tapia	SOLICITUD	ESCRITA	4

