



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
OCTUBRE DE 2016	JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016 (M9)

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 trámite de las PQR recibidas por la entidad.

AVANCES

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 M9.

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, envío 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 trámite por medio del sistema TQM, un total de 63 PQR (48 solicitudes – 4 peticiones – 8 quejas – 03 en trámite), de las cuales a corte del día 30 de Septiembre de 2016 se han respondido 60 PQR dentro de los términos legales establecidos.

Las 03 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



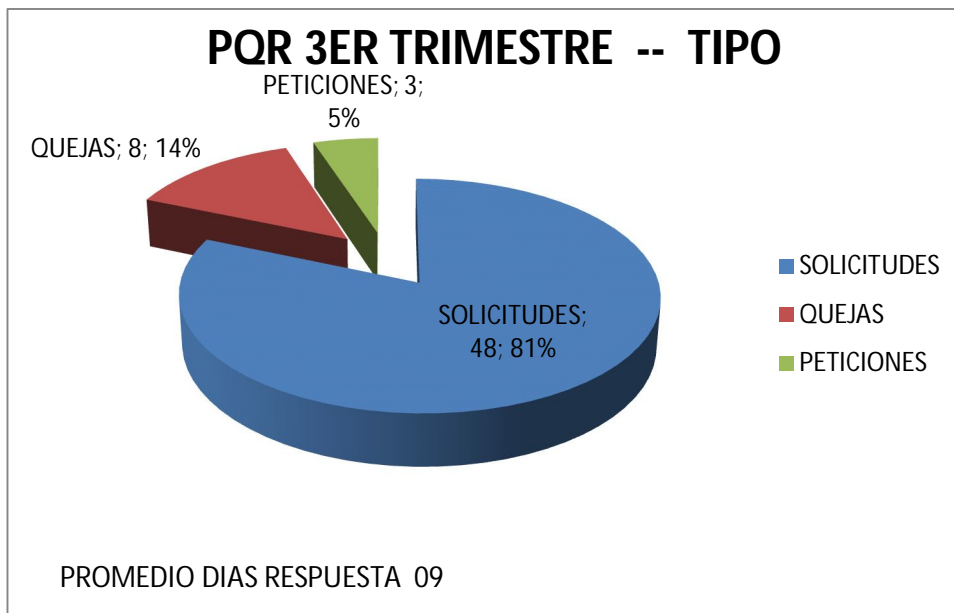
SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS INFORME DE AVANCE



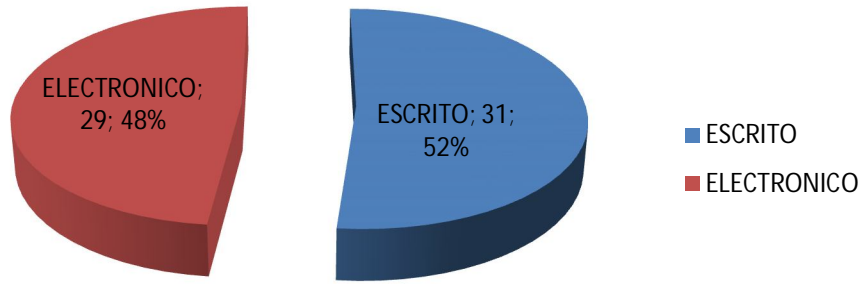
gráficas.

Se resalta un tiempo total de promedio de respuesta de 09 días y el uso de medios electrónicos por parte de los peticionarios para realizar sus peticiones, quejas o reclamos.

Se recibieron 31 PQR escritas, 29 electrónicas y aún se encuentran en trámite 03.



PQR 3ER TRIMESTRE - MEDIO RECEPCION



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

Se programara para el mes de Octubre de 2016 el análisis de las PQR del periodo para determinar la gestión o no de acciones preventivas o correctivas.

Durante la vigencia 2016 se han recibido un total de 134 PQRS, se mejoró el promedio de días de respuesta a 9 días y el aumento de medios electrónicos como canal de recepción de las diferentes solicitudes que aumento en un 4.48%

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQR resultas oportunamente/ No. PQR radicas = 60/60 =100%.

ANEXOS

- Reporte PQR periodo Julio a Septiembre de 2016 (excell).



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



Diego Fernando Oviedo Mesa

Sandra Maritza Vargas Roza

ELABORO	APROBO
Nombre: Diego Fernando Oviedo Mesa. Cargo: Profesional Subgerencia Administrativa. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.	Nombre: Sandra Maritza Vargas Roza Cargo: Coordinadora Recursos Humanos y Físicos. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.