



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
JULIO	ENERO –JULIO M6

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

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 M6.

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.

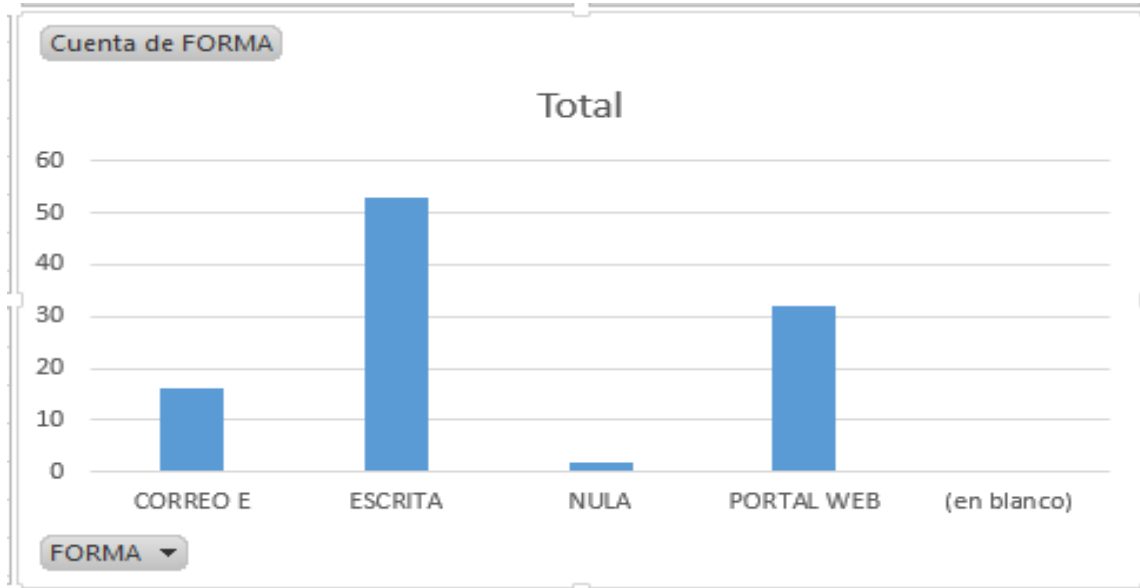
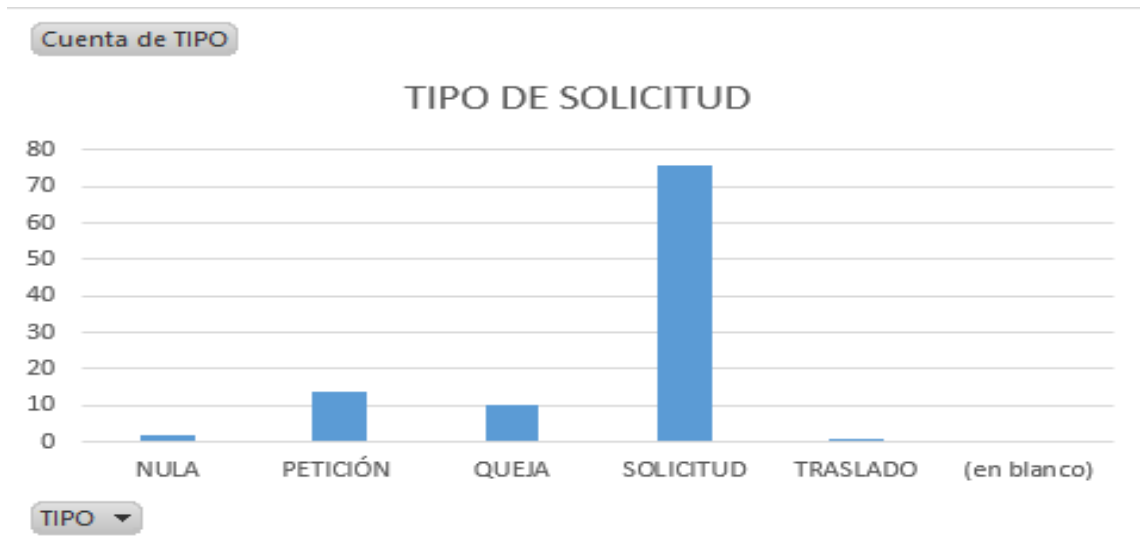
Durante este periodo, se gestionó y tramite por medio del sistema TQM, un total de 105 PQR (76 solicitudes – 14 peticiones – 10 quejas – 2 en trámite – 2 reclasificada- 1 traslado), de las cuales a corte del día 30 de junio de 2017 se han respondido 103 PQR dentro de los términos legales establecidos.

Las 2 PQR restantes están en proceso de trámite de respuesta y deberán ser resueltas dentro de los términos definidos.

Se resalta un tiempo total de promedio de respuesta de 8.6 días.

Las 105 PQR tramitadas en la vigencia M6 fueron recepcionadas así: Correo electrónico

16, Escrita 54, Portal Web 33, 2 reclasificadas



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



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



No. PQR resueltas oportunamente/ No. PQR radicadas = 105/105 =100%.

ANEXOS

- Reporte PQR periodo Enero-Junio (Pdf)

ELABORO	APROBO
Nombre: Hernando Torres Lobelo 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.