



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



FECHA DE PRESENTACION

JULIO DE 2018

PERIODO CORRESPONDIENTE

ENERO A JUNIO DE 2018

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

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 (escrita, correo electrónico, portal web), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.

ESTADO ACTUAL: En trámite VIGENCIA 2018.

Durante este periodo, se gestionó y tramito por medio del sistema TQM, un total de 115 PQR, clasificadas así:

PETICIONES	15
QUEJAS	2
SOLICITUDES	96
TUTELAS	1
RECLAMOS	1

Solicitudes trasladadas por no competencia 0

Solicitudes con negación de acceso a la información 0



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



Del total de las PQR se han gestionaron dentro de los términos legales establecidos 103 PQR y 12 de ellas aún están en proceso de generación de respuesta.

Se realizó el análisis de los resultados del periodo, así.

Se resalta un tiempo total de promedio de respuesta de 10 días. El uso de medios electrónicos disminuyo respecto al bimestre anterior, correspondiendo estas al 25% de la totalidad de PQR registradas en el periodo, un 11% menos que el bimestre anterior

Las PQR se recibieron en los diferentes canales de recepción así:

ESCRITA:	72
CORREO ELECTRONICO	34
WEB	9

Durante el mes de julio de 2018, se realizará análisis del bimestre 3 del año 2018, con el fin de determinar a cuáles de las PQR radicadas como quejas se les debe aplicar tratamiento de acción correctiva.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQR resultas oportunamente/ No. PQR radicas = 103/103 =100%.

ANEXOS

- Reporte PQR periodo Enero- febrero de 2018 (Excel).
- Reporte PQR periodo Marzo- abril de 2018 (Excel).
- Reporte PQR periodo Mayo- junio de 2018 (Excel).



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



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