



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
15-01-2019	JULIO - DICIEMBRE DE 2018

ENTREGABLE

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
TRAMITADAS POR LA ENTIDAD DURANTE EL 2DO SEMESTRE DE 2018**

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 151 PQR, clasificadas así:

PETICIONES: 147. QUEJA 4

Solicitudes trasladadas por no competencia 1

Solicitudes con negación de acceso a la información 0

La totalidad de las PQR se tramitaron en el Sistema de Gestión Documental TQM, durante este semestre se respondieron fuera de los tiempos establecidos 26 de las 151 solicitudes recibidas y tramitadas



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



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

El tiempo promedio de respuesta en la gestión y trámite es de 12 días.

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

ESCRITA:	88
CORREO ELECTRONICO	50
WEB	13
TOTAL	151

El uso de medios electrónicos aumento respecto al semestre anterior.

La totalidad de PQR recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron tramitadas en el sistema de Gestión Documental.

Así mismo se asignaron las solicitudes y quejas de la siguiente manera a cada oficina responsable así:

Gerencia General	1
Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento del Sector Artesanal.	58
Subgerencia de Promoción y Generación de Oportunidades Comerciales.	25
Subgerencia Administrativa y Financiera	56
Oficina Asesora de Planeación e Información.	11

Durante el mes de enero de 2019, se realizará análisis del 2do semestre 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 resueltas oportunamente/ No. PQR radicadas 125 / 151 = 82.78 %.



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



ANEXOS

- Reporte PQR periodo julio a diciembre de 2018 (excell).

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.