



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
12-07-2019	ENERO – JUNIO DE 2019

ENTREGABLE
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS POR LA ENTIDAD</b>

OBJETIVO DEL INFORME
Presentar el análisis y resultados de la gestión y trámite 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 2019.

Durante este periodo, se gestionó y tramito por medio del sistema TQM, un total de 143 PQR, clasificadas así:

ENERO	
SOLICITUDES CERTIFICACION	2
PETICION	3
SOLICITUDES	18
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

FEBRERO	
SOLICITUDES CERTIFICACION	4
PETICION	1
SOLICITUDES	20
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

MARZO	
SOLICITUDES CERTIFICACION	1
DENUNCIA	0
QUEJA	2
SOLICITUDES	18
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

ABRIL	
SOLICITUDES CERTIFICACION	2
DENUNCIA	1
QUEJA	1
SOLICITUDES	23
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

MAYO	
SOLICITUDES CERTIFICACION	5
DENUNCIA	1
PETICION	1
SOLICITUDES	23
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

JUNIO	
SOLICITUDES CERTIFICACION	1
DENUNCIA	0
QUEJA	0
SOLICITUDES	16
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

Solicitudes trasladadas por no competencia 0

Solicitudes con negación de acceso a la información 0



**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 tramite es de 10 días.

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

ENERO		FEBRERO		MARZO	
CORREO	12	CORREO	15	CORREO	10
ESCRITA	11	ESCRITA	7	ESCRITA	8
WEB	0	WEB	3	WEB	3
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

  

ABRIL		MAYO		JUNIO	
CORREO	16	CORREO	15	CORREO	9
ESCRITA	4	ESCRITA	11	ESCRITA	3
WEB	7	WEB	4	WEB	5
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

El uso de medios electrónicos ha presentado una constante de crecimiento durante este 1er semestre.

Así mismo se analizó la asignación de las PQR al interior de la entidad, dando el siguiente resultado:

ENERO		FEBRERO		MARZO	
ADMINISTRATIVA	11	ADMINISTRATIVA	7	ADMINISTRATIVA	7
COMERCIAL	3	COMERCIAL	2	COMERCIAL	2
PLANEACION	4	PLANEACION	4	DESARROLLO	8
DESARROLLO	5	DESARROLLO	12	PLANEACION	4
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

  

ABRIL		MAYO		JUNIO	
ADMINISTRATIVA	9	PLANEACION	4	GERENCIA	1
COMERCIAL	4	ADMINISTRATIVA	9	PLANEACION	1
DESARROLLO	14	COMERCIAL	6	ADMINISTRATIVA	9
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	DESARROLLO	11	COMERCIAL	2
		<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	DESARROLLO	4
				<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

Oficina Asesora de Planeación e información	54 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	52 tramites
Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	17 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	19 tramites
Gerencia General	1 tramite



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



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

Desde el mes de mayo se han presentado inconvenientes en el flujo de gestión y tramite de las PQR en el sistema de Gestión Documental, los errores más frecuentes son:

- Error por tiempo de respuesta del sistema, dificultando el ingreso de los usuarios.
- Error en la tarea de asignación de revisión, algunos de los tramites se han desaparecido, sin explicación lógica.
- Error en la tarea de revisión, no permite continuar el proceso.

Estos inconvenientes se han tratado de solucionar desde el usuario administrador, teniendo en cuenta el conocimiento del sistema. Algunos casos se han solucionado y en otros casos, se ha dado continuidad al trámite y respuesta generando un registro nuevo.

Durante el mes de Julio de 2019, se realizará análisis de las quejas recibidas durante el primer semestre, con el fin de determinar a cuáles de las PQR radicadas se les debe aplicar tratamiento de acción correctiva.

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

No. PQR resueltas oportunamente/ No. PQR radicadas = 137/143 =95.8%.

**ANEXOS**

- Reporte PQR periodo de enero a junio de 2019 (excell).

*Diego Fernando Oviedo Mesa*

**ELABORO**

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