



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
07-01-2020	ENERO – DICIEMBRE 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: Apoyar la gestión oportuna en el trámite de radicación y respuesta de 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: FINALIZADO VIGENCIA 2019.

Durante enero a diciembre de 2019 se tramitaron y gestionaron por medio del sistema TQM, un total de 364 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>



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



JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
SOLICITUDES CERTIFICACION	1	SOLICITUDES CERTIFICACION	1	QUEJAS	2
DENUNCIA	0	SOLICITUDES	16	PETICION	3
QUEJA	0	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	SOLICITUDES	33
SOLICITUDES	16			<b>TOTAL</b>	<b>38</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>				

  

OCTUBRE		NOVIMEMBRE		DICIEMBRE	
QUEJAS	2	QUEJAS	1	QUEJAS	2
SOLICITUDES	42	SOLICITUDES	67	SOLICITUDES	21
SOLICITUD CERTIFICACION	1	SOLICITUDES CERTIFICACION	4	PETICION	6
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>PETICION</b>	<b>3</b>	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>75</b>		

  

Solicitudes trasladadas por no competencia 1  
 Solicitudes con negación de acceso a la información 0

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

El tiempo promedio de respuesta en la gestión y tramite es de 9 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>

  

JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
CORREO	9	CORREO	10	CORREO	27
ESCRITA	3	ESCRITA	6	ESCRITA	7
WEB	5	WEB	1	WEB	4
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>TOTAL</b>	<b>38</b>



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



OCTUBRE		NOVEMBRE		DICIEMBRE	
CORREO	37	CORREO	68	CORREO	20
ESCRITA	6	ESCRITA	5	ESCRITA	7
WEB	2	WEB	2	WEB	2
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

TOTAL: CORREO: 248      ESCRITA: 78      WEB: 38

El uso de medios electrónicos ha presentado una constante de crecimiento.

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>

JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
GERENCIA	1	PLANEACION	1	ADMINISTRATIVA	9
PLANEACION	1	ADMINISTRATIVA	4	COMERCIAL	13
ADMINISTRATIVA	9	COMERCIAL	7	DESARROLLO	16
COMERCIAL	2	DESARROLLO	5	<b>TOTAL</b>	<b>38</b>
DESARROLLO	4	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>		
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>				

OCTUBRE		NOVEMBRE		DICIEMBRE	
ADMINISTRATIVA	9	ADMINISTRATIVA	9	ADMINISTRATIVA	9
COMERCIAL	20	COMERCIAL	33	COMERCIAL	11
PLANEACION	1	PLANEACION	1	PLANEACION	4
DESARROLLO	15	DESARROLLO	30	DESARROLLO	5
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	GERENCIA	2	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>75</b>		

Oficina Asesora de Planeación e información      25 tramites  
 Subgerencia Administrativa y Financiera      102 tramites  
 Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento      131 tramites



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



Subgerencia de Promoción y Generación	102 tramites
Gerencia General	4 tramite

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.

Se dio respuesta al informe recibido de la Oficina de Control Interno y se aplicaran las acciones necesarias para mejorar el trámite y gestión de las PQR.

Durante el mes de diciembre se realizó la adquisición del sistema de gestión documental, su parametrización y configuración. Se dará inicio a radicación en producción, en el mes de enero de 2020

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

No. PQR resueltas oportunamente/ No. PQR radicas = 361/364 =0.99%.

**ANEXOS**

- Reportes PQR periodo de enero a diciembre de 2019 (excell). Equipo diego Oviedo/d/sgd/pqr/2019

**ELABORO**

**FIRMA**

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