



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
27-04-2020	ENERO –MARZO DE 2020

ENTREGABLE

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y
DENUNCIAS TRAMITADAS POR LA ENTIDAD**

OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el análisis y resultados de la gestión y trámite de las PQRSD recibidas por la entidad.

Normatividad aplicable: Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.

Artículo 5 del Decreto 491 de Marzo 28 de 2020: a partir de la fecha de la expedición, se han aplicado los tiempos descritos en la norma a las peticiones en curso; de igual manera se asignarán dichos tiempos a las solicitudes que recibamos mientras la duración de la norma. Adicionalmente, se ha realizado aplicación del parágrafo por medio del cual, la mencionada disposición no aplica para las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

Es importante informar que a partir de la emergencia sanitaria se está realizando el trámite virtualmente.

Mediante Circular de Marzo 18 de 2020, publicada por la Oficina Asesora de Planeación e Información la entidad divulgó a la ciudadanía los diferentes canales de atención a la ciudadanía. Se Anexa Circular.

AVANCES

Administración de las PQRSD recibidas por la entidad.

OBJETIVO: Garantizar la correcta gestión y administración del módulo de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental SGD-SADE, para el manejo de las PQRSD 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, red social, telefónica), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.

ESTADO ACTUAL: En trámite VIGENCIA 2020.

Durante enero a marzo de 2020 se han gestionado y tramitado por medio del Sistema SGD-SADE, un total de **121 PQRSD**, clasificadas así:



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



ENERO	
PETICIONES	37
QUEJA	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	10
CONSULTA	0
TOTAL	47

FEBRERO	
PETICIONES	36
QUEJA	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	7
CONSULTA	0
TOTAL	43

MARZO	
PETICIONES	20
QUEJA	0
RECLAMO	1
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	10
CONSULTA	0
TOTAL	31

Solicitudes trasladadas por no competencia 0
 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 trámite es de 8 días.

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

ENERO	
CORREO ELECTRONICO	39
ESCRITA	7
PAGINA WEB	1
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0
TOTAL	47

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	32
ESCRITA	11
PAGINA WEB	0
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0
TOTAL	43



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



MARZO	
CORREO ELECTRONICO	24
ESCRITA	4
PAGINA WEB	2
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	1
TOTAL	31

TOTAL:

CORREO ELECTRONICO: 95

ESCRITA: 22

WEB: 3

RED SOCIAL: 1

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

ENERO	
DESARROLLO	8
COMERCIAL	16
ADMINISTRATIVA	18
PLANEACION	4
GERENCIA	1
TOTAL	47

FEBRERO	
DESARROLLO	17
COMERCIAL	4
ADMINISTRATIVA	19
PLANEACION	1
GERENCIA	2
TOTAL	43

MARZO	
DESARROLLO	19
COMERCIAL	1
ADMINISTRATIVA	10
PLANEACION	1
GERENCIA	0
TOTAL	31

Oficina Asesora de Planeación e información
Subgerencia Administrativa y Financiera
Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento

6 tramites
47 tramites
44 tramites



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



Subgerencia de Promoción y Generación	21 tramites
Gerencia General	3 tramites

La totalidad de PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron tramitadas en el Sistema de Gestión Documental SGD-SADE.

El Sistema de Gestión Documental SGD-SADE inició su implementación en el mes de diciembre del año 2019, a partir del mes de enero comenzó su funcionamiento con el módulo de radicación y despacho de correspondencia.

Se encuentran pendientes las capacitaciones del manejo del Sistema a los funcionarios y contratistas designados de la entidad el cual está pendiente debido a los diferentes ajustes que se han solicitado al proveedor en el marco de la garantía y soporte contractual. A la fecha hace falta la entrega por parte del proveedor de la inclusión de las plantillas correspondientes al flujo de comunicaciones internas por incompatibilidad en las versiones de office propias del aplicativo, adicionalmente falta el resultado de una prueba del formulario Web en el sistema.

En consideración a la emergencia sanitaria en la que nos encontramos, se ha trabajado en casa mediante la utilización de VPN y reuniones virtuales con el proveedor. Se estima programar las socializaciones de manera virtual, una vez contemos con la totalidad de las modificaciones debidamente probadas en ambiente de producción en el sistema.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQRSD resueltas oportunamente/ No. PQR radicas = 120/121 =99.17%

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo de enero a marzo de 2020 (Excel)

ELABORO

Nombre: Carolina León.
Cargo: Técnico Administrativo Subgerencia Administrativa.
Área: Gestión Administrativa

REVISO

Nombre: Yaneth Muñoz.
Cargo: Coordinadora
Área: Gestión Administrativa