

 <p>artesanías de colombia</p>	<p>FORMATO</p>	<p>CODIGO: FOR-FOP-072 Documento vigente a partir de: 04/11/2021</p>	
		<p>INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>

FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
03-01-2022	DICIEMBRE 31 DE 2021
ENTREGABLE	
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS POR LA ENTIDAD	
OBJETIVO DEL INFORME	
<p>Presentar el análisis y resultados de la gestión y trámite de las PQRSD recibidas por la entidad, con corte a diciembre 31 de 2021.</p>	

AVANCES
<p>Administración de las PQRSD recibidas por la entidad.</p> <p>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.</p> <p>META: Apoyar la gestión oportuna en el trámite de radicación y respuesta de la totalidad de PQRSD recibidas por la entidad (personal, correo electrónico, pagina web, telefónica, redes sociales), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.</p> <p>ESTADO ACTUAL: En trámite VIGENCIA 2021.</p> <p>Durante la vigencia 2021 se han detectado dos PQRSD que no fueron resueltas en los tiempos de ley estas corresponden a la PQRSD 1489 y PQRSD 1666</p> <p>Durante los meses de enero a diciembre de 2021 se han gestionado y tramitado por medio del sistema SADE, un total de 588 PQRSD, clasificadas así:</p>



FORMATO

**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021

VERSIÓN: 1

Página 2

ENERO		FEBRERO	
PQRSD - PETICION	30	PQRSD - PETICION	28
PQRSD - QUEJA	0	PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	2	PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	14	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	15
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	15
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	2
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	54	TOTAL	63
MARZO		ABRIL	
PQRSD - PETICION	20	PQRSD - PETICION	20
PQRSD - QUEJA	2	PQRSD - QUEJA	4
PQRSD - RECLAMO	1	PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	8	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	12
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	16
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	40	TOTAL	53



FORMATO

CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021

**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

VERSIÓN: 1

Página 3

MAYO		JUNIO	
PQRSD - PETICION	28	PQRSD - PETICION	13
PQRSD - QUEJA	2	PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	2	PQRSD - RECLAMO	0
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	1	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	14
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	16	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	13
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	58	TOTAL	42
JULIO		AGOSTO	
PQRSD - PETICION	16	PQRSD - PETICION	12
PQRSD - QUEJA	2	PQRSD - QUEJA	3
PQRSD - RECLAMO	0	PQRSD - RECLAMO	0
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	18	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	23	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	18
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	59	TOTAL	49



FORMATO

CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021

**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

VERSIÓN: 1

Página 4

SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
PQRSD - PETICION	14	PQRSD - PETICION	13
PQRSD - QUEJA	1	PQRSD - QUEJA	1
PQRSD - RECLAMO	0	PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	1	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	31	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	18
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	6	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	53	TOTAL	45

NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
PQRSD - PETICION	17	PQRSD - PETICION	8
PQRSD - QUEJA	3	PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	0	PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	8
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	45	TOTAL	27

Solicitudes trasladadas por no competencia 8
Solicitudes con negación de acceso a la información 0

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

**FORMATO**CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

VERSIÓN: 1

Página 5

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

ENERO	
CORREO ELECTRONICO	50
PAGINA WEB	4
PERSONAL	0
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	54

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	53
PAGINA WEB	7
PERSONAL	2
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	1
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	63

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	27
PAGINA WEB	9
PERSONAL	4
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	40

ABRIL	
CORREO ELECTRONICO	45
PAGINA WEB	5
PERSONAL	3
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	53



FORMATO

**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021

VERSIÓN: 1

Página 6

		JUNIO	
MAYO		CORREO ELECTRONICO	39
CORREO ELECTRONICO	53	PAGINA WEB	2
PAGINA WEB	2	PERSONAL	1
PERSONAL	2	REDES SOCIALES	0
REDES SOCIALES	0	TELEFONICO	0
TELEFONICO			
	1	ANONIMO	0
ANONIMO			
CONFIDENCIAL	0	CONFIDENCIAL	0
TOTAL	58	TOTAL	42
		AGOSTO	
JULIO		CORREO ELECTRONICO	46
CORREO ELECTRONICO	55	PAGINA WEB	2
PAGINA WEB	3	PERSONAL	1
PERSONAL	1	REDES SOCIALES	0
REDES SOCIALES	0	TELEFONICO	0
TELEFONICO	0		
	0	ANONIMO	0
ANONIMO			
CONFIDENCIAL	0	CONFIDENCIAL	0
TOTAL	59	TOTAL	49
		SEPTIEMBRE	
		CORREO ELECTRONICO	48
		PAGINA WEB	5
		PERSONAL	0
		REDES SOCIALES	0
		TELEFONICO	0
		ANONIMO	0
		CONFIDENCIAL	0
		TOTAL	53

**FORMATO**CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

VERSIÓN: 1

Página 7

OCTUBRE	
CORREO ELECTRONICO	43
PAGINA WEB	2
PERSONAL	0
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
	0
ANONIMO	
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	45

NOVIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	40
PAGINA WEB	3
PERSONAL	2
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
	0
ANONIMO	
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	45

DICIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	25
PAGINA WEB	2
PERSONAL	0
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
	0
ANONIMO	
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	27

CORREO ELECTRONICO: 524

PAGINA WEB: 46

PERSONAL: 16

REDES SOCIALES: 0

TELEFONICO: 2

ANONIMO: 0

CONFIDENCIAL: 0

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

ENERO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	11
SUBGERENCIA DE PROMOCION	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	25
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2
CONTROL INTERNO	1
GERENCIA	0
TOTAL	54

FEBRERO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	25
SUBGERENCIA DE PROMOCION	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	27
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	2
TOTAL	63

MARZO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	15
SUBGERENCIA DE PROMOCION	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	18
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	1
TOTAL	40

ABRIL	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	23
SUBGERENCIA DE PROMOCION	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	16
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	0
TOTAL	53

MAYO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	19
SUBGERENCIA DE PROMOCION	14
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	1
TOTAL	58

JUNIO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	20
SUBGERENCIA DE PROMOCION	3
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	1
GERENCIA	2
TOTAL	42



FORMATO

CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021

**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

VERSIÓN: 1

Página 9

JULIO		AGOSTO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	19	SUBGERENCIA DE DESARROLLO	18
SUBGERENCIA DE PROMOCION	10	SUBGERENCIA DE PROMOCION	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	24	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	22
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
CONTROL INTERNO	0	CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	3	GERENCIA	1
TOTAL	59	TOTAL	49

SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	8	SUBGERENCIA DE DESARROLLO	10
SUBGERENCIA DE PROMOCION	10	SUBGERENCIA DE PROMOCION	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	33	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	27
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0
CONTROL INTERNO	0	CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	1	GERENCIA	1
TOTAL	53	TOTAL	45

NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	10	SUBGERENCIA DE DESARROLLO	7
SUBGERENCIA DE PROMOCION	8	SUBGERENCIA DE PROMOCION	4
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	25	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2
CONTROL INTERNO	0	CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	0	GERENCIA	2
TOTAL	45	TOTAL	27

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	185 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	97 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	263 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	27 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	2 tramites
Gerencia General	14 tramite

 <p>artesanías de colombia</p>	<p>FORMATO</p> <p>INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</p>	<p>CODIGO: FOR-FOP-072</p> <p>Documento vigente a partir de: 04/11/2021</p>	
		<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>Página 10</p>

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

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQRSD resueltas oportunamente/ No. PQRSD radicadas = 566/568 =99.64%.

Nota: El indicador es acumulado de los meses enero a diciembre, se debe tener en cuenta que en el mes de diciembre se radicaron 27 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 11 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 16. En esta misma fecha se encuentra pendiente por responder 4 PQRSD del mes de noviembre el cual se encuentra dentro de los tiempos de ley.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador se tienen en cuenta 568 PQRSD que se encuentran en estado CERRADO del mes de enero a la presente fecha.

En el mes de diciembre se encuentra vigente el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en el que se declara la Emergencia Sanitaria por el Covid-19, en su artículo 5 amplía los términos para atender las peticiones.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo de enero a diciembre (Excel).

ELABORO	APROBO
Nombre: Carolina León Umbarila	Nombre: Yaneth Muñoz Franco
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Coordinadora Gestión Administrativa
Proceso: Gestión Administrativa	Proceso: Gestión Administrativa
Dependencia: Subgerencia Administrativa	Dependencia: Subgerencia Administrativa