

**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 1

FECHA DE PRESENTACION

05-04-2022

PERIODO CORRESPONDIENTE

MARZO 31 DE 2022

ENTREGABLE

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
TRAMITADAS POR LA ENTIDAD**

OBJETIVO DEL INFORME

Presentar el análisis y resultados de la gestión y trámite de las PQRSD recibidas por la entidad, con corte a marzo 31 de 2022.

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 PQRSD recibidas por la entidad (personal, correo electrónico, página web, telefónica, redes sociales), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.

ESTADO ACTUAL: En trámite VIGENCIA 2022.

Durante la vigencia 2022 se han detectado cinco PQRSD que no fueron resueltas en los tiempos de ley, estas corresponden a las PQRSD 2936, 2937, 2938, 2941 y 2944

Durante los meses de enero a marzo se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 223 PQRSD, clasificadas así:

ENERO	
PQRSD - PETICION	19
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	44
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	10
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD - RECLAMO	1
TOTAL	75



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 2

FEBRERO	
PQRSD - PETICION	24
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	37
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	11
TOTAL	72

MARZO	
PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - PETICION	31
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	34
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - QUEJA	1
TOTAL	76

Solicitudes trasladadas por no competencia 2
Solicitudes con negación de acceso a la información 0

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

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

ENERO	
CORREO ELECTRONICO	70
PAGINA WEB	4
PERSONAL	1
TOTAL	75

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	71
PAGINA WEB	1



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

TOTAL	72
--------------	-----------

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	69
PAGINA WEB	5
PERSONAL	2
TOTAL	76

CORREO ELECTRONICO: 210

PAGINA WEB: 10

PERSONAL: 3

REDES SOCIALES: 0

TELEFONICO: 0

ANONIMO: 0

CONFIDENCIAL: 0

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

ENERO	
GERENCIA GENERAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	3
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	13
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	51
SUBG DE PROMOCIÓN Y GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	6
TOTAL	75

FEBRERO	
GERENCIA GENERAL	2

**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

OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	20
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	43
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	5
TOTAL	71
MARZO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	19
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	47
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	6
TOTAL	75
Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	52 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	17 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	141 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	6 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	0 tramites
Gerencia General	5 tramites
La totalidad de PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental SGD-SADE.	

INDICADORES DE CUMPLIMIENTONo. PQRSD resueltas oportunamente/ No. PQRSD radicadas = $186/191 = 97.38\%$.

Nota: El indicador es acumulado con corte a marzo 31 de 2022, se debe tener en cuenta que en el mencionado mes se han radicado 221 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO

 artesanías de colombia	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 5

191 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 30 radicadas en el mes de marzo las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley y tienen fecha de vencimiento en los meses de abril y mayo.

Que, dentro de las PQRS radicadas en el presente año se encuentran 2 PQRS que han sido anuladas con actas de anulación No. 28022022 y 10032022.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta 186 PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente en los meses de enero a marzo.

En el mes de marzo, 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, adicional se cuenta con la resolución 304 del 23 de febrero del 2022 la cual prórroga la emergencia sanitaria hasta el 30 de abril de 2022.

ANEXOS

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

ELABORO	APROBO
Nombre: Juan Sebastián Laverde Gómez. Cargo: Técnico Administrativo Proceso: Gestión Administrativa Dependencia: Subgerencia Administrativa	Nombre: Yaneth Muñoz Franco Cargo: Coordinadora Gestión Administrativa Proceso: Gestión Administrativa Dependencia: Subgerencia Administrativa