

**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

06-07-2022

PERIODO CORRESPONDIENTE

JUNIO 30 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 junio 30 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 mayo se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 332 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	10
TOTAL	71
MARZO	
PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - PETICION	31
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	33
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - QUEJA	1
TOTAL	75
ABRIL	
PQRSD - PETICION	17
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	20
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - RECLAMO	2
TOTAL	48
MAYO	
PQRSD - PETICION	24
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	3
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	10
TOTAL	37



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 3

JUNIO	
PQRSD - PETICION	17
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	6
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	3
TOTAL	26

PQRSD – CONGRESO: 1

PQRSD – PETICION: 132

PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION: 143

PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS: 51

PQRSD – QUEJA: 2

PQRSD – RECLAMO: 3

Solicitudes trasladadas por no competencia 6

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	70
PAGINA WEB	1
TOTAL	71



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 4

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	68
PAGINA WEB	5
PERSONAL	2
TOTAL	75

ABRIL	
CORREO ELECTRONICO	47
PAGINA WEB	1
TOTAL	48

MAYO	
CORREO ELECTRONICO	36
PAGINA WEB	1
TOTAL	37

JUNIO	
CORREO ELECTRONICO	23
PAGINA WEB	3
TOTAL	26

CORREO ELECTRONICO: 314
PAGINA WEB: 15
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:



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

ENERO	
GERENCIA GENERAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	3
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	12
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	52
SUBG DE PROMOCIÓN Y GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	6
TOTAL	75

FEBRERO	
GERENCIA GENERAL	2
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	20
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	47
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	5
TOTAL	75



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 6

ABRIL	
GERENCIA GENERAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	4
TOTAL	48

MAYO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	3
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	3
TOTAL	37

JUNIO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	13
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	3
TOTAL	26

**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

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	91 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	26 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	194 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	12 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	0 tramites
Gerencia General	9 tramites

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 = $316 / 321 = 98.44\%$.

Nota: El indicador es acumulado con corte a junio 30 de 2022, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 332 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 321 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 11 radicadas en el mes de junio las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley y tienen fecha de vencimiento en el mes de julio.

Que, dentro de las PQRS radicadas en el presente año se encuentran 4 PQRS que han sido anuladas, estas corresponden a las PQRS No. 3188, 3253, 3409 y 3448. Actas 28022022, 10032022, 25042022 y 04052022.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta 316 PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente en los meses de enero a junio.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo de enero a junio (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