



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 1

FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
30-09-2022	SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 seis PQRSD que no fueron resueltas en los tiempos de ley, estas corresponden a las PQRSD 2936, 2937, 2938, 2941, 2944 y 2022001198.	
Durante los meses de enero a septiembre se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 474 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



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 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



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

PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	10
TOTAL	37

JUNIO

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

JULIO

PQRSD - PETICION	10
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	23
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	11
PQRSD - QUEJA	2
TOTAL	46

AGOSTO

PQRSD - PETICION	16
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	31
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	5
PQRSD - QUEJA	1
TOTAL	53

SEPTIEMBRE

PQRSD - PETICION	23
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	15
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	3
PQRSD - QUEJA	2
TOTAL	43



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

PQRSD – CONGRESO: 1
PQRSD – PETICION: 181
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION: 212
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS: 70
PQRSD – QUEJA: 7
PQRSD – RECLAMO: 3

Solicitudes trasladadas por no competencia: 9

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

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	68
PAGINA WEB	5
PERSONAL	2
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 5

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

JULIO	
CORREO ELECTRONICO	42
PAGINA WEB	3
PERSONAL	1
TOTAL	46

AGOSTO	
CORREO ELECTRONICO	49
PAGINA WEB	4
TOTAL	53

SEPTIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	42
PAGINA WEB	1
TOTAL	43



**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

CORREO ELECTRONICO: 447
PAGINA WEB: 23
PERSONAL: 4
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	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



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 7

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

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



**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 8

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

JULIO	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	4
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	21
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	4
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17
TOTAL	46

AGOSTO	
GERENCIA GENERAL	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	17
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	8
TOTAL	53

SEPTIEMBRE	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2



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 9

SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	16
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	6
TOTAL	43

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	145 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	44 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	253 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	20 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	0 tramites
Gerencia General	12 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 = 452 / 458 = 98.68%.

Nota: El indicador es acumulado con corte a septiembre 30 de 2022, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 474 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 458 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 16 radicadas en el mes de septiembre las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley y tienen fecha de vencimiento en el mes de octubre.

Que, dentro de las PQRS radicadas en el presente año se encuentran 8 PQRS que han sido anuladas, estas corresponden a las PQRS No. 3188, 3253, 3409, 3448, 3879, 2022001101, 2022001239 y 2022001425. Actas 28022022, 10032022, 25042022, 04052022, 06072022, 01082022, 29082022 y 26092022

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta 458 PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente en los meses de enero a septiembre 30.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo de enero a septiembre 30 (Excel).



**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 10

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