

**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	PERIODO CORRESPONDIENTE
02-01-2023	DICIEMBRE 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 diciembre 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 siete PQRSD que no fueron resueltas en los tiempos de ley, estas corresponden a las PQRSD 2936, 2937, 2938, 2941, 2944, 2022001198 y 2022001757.	
Durante los meses de enero a diciembre se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 574 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

OCTUBRE	
PQRSD - PETICION	19
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	5
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	6
TOTAL	30

NOVIEMBRE	
PQRSD - CONGRESO	3
PQRSD - PETICION	16
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	7
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	1
TOTAL	40

DICIEMBRE	
PQRSD - PETICION	12
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	3
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	1
TOTAL	30

PQRSD – CONGRESO: 4
PQRSD – PETICION: 228
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION: 227
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS: 100
PQRSD – QUEJA: 10
PQRSD – RECLAMO: 4
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES: 1



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

Solicitudes trasladadas por no competencia: 10

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

ABRIL	
CORREO ELECTRONICO	47
PAGINA WEB	1
TOTAL	48



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 6

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

OCTUBRE	
CORREO ELECTRONICO	29
PERSONAL	1
TOTAL	30



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

NOVIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	33
PAGINA WEB	7
TOTAL	40

DICIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	29
PERSONAL	1
TOTAL	30

CORREO ELECTRONICO: 538
PAGINA WEB: 30
PERSONAL: 6
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



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

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
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



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	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
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



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

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	8
TOTAL	53
SEPTIEMBRE	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
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
OCTUBRE	
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	12
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	4
TOTAL	30
NOVIEMBRE	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	17
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	6
TOTAL	40

**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 11

DICIEMBRE	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	9
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	2
TOTAL	30

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento 183 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación 56 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera 298 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información 23 tramites
Oficina Asesora de Control Interno 0 tramites
Gerencia General 14 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 = 556 / 563 = 98.75%.

Nota: El indicador es acumulado con corte a diciembre 31 de 2022, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 574 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 563 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 11 radicadas en el mes de diciembre las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley y tienen fecha de vencimiento en el mes de enero de 2023.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta 563 PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente en los meses de enero a diciembre 31.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo de enero a diciembre 31 (Excel).

 <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>

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