

**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
04-09-2023	SEPTIEMBRE 30 DE 2023
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 2023.	

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 2023.	
Durante la vigencia 2023 se han recibido 441 peticiones, de las cuales, una (1) petición no fue resuelta en los tiempos de ley, esta corresponde a la petición entre entidades Nro.: 2023000340.	
Durante el mes de septiembre se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 51 PQRSD, clasificadas así:	
ENERO	
PQRSD - DENUNCIA	1
PQRSD - PETICION	37
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	11
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	5
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	1
TOTAL	57



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 - CONGRESO	1
PQRSD - PETICION	25
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	6
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	6
TOTAL	38

MARZO	
PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - PETICION	29
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	12
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	11
PQRSD - QUEJA	1
TOTAL	54

ABRIL	
PQRSD - PETICION	17
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	7
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	1
TOTAL	36

MAYO	
PQRSD - PETICION	33
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	10
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - QUEJA	4
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	1
TOTAL	61



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

JUNIO	
PQRSD - DENUNCIA	1
PQRSD - PETICION	29
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - QUEJA	3
TOTAL	54

JULIO	
PQRSD - DENUNCIA	1
PQRSD - PETICION	25
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	6
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD - RECLAMO	1
TOTAL	43

AGOSTO	
PQRSD - CONGRESO	2
PQRSD - PETICION	21
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	13
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8
PQRSD - QUEJA	3
TOTAL	47

SEPTIEMBRE	
PQRSD - PETICION	32
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	7
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	7
PQRSD - QUEJA	3
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	1
TOTAL	51



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: 4
PQRSD – PETICION: 248
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION: 83
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS: 77
PQRSD – QUEJA: 18
PQRSD – RECLAMO: 5
PQRSD – SUGERENCIA: 2
PQRSD – DENUNCIA: 3
PQRSD – CONSULTA: 0
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES: 1

Solicitudes trasladadas por no competencia: 25

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	52
PAGINA WEB	4
PERSONAL	1
TOTAL	57

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	33
PAGINA WEB	3
PERSONAL	1
TELEFONICO	1
TOTAL	38

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	45
PAGINA WEB	5
PERSONAL	4
TOTAL	54



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

ABRIL	
CORREO ELECTRONICO	30
PAGINA WEB	4
PERSONAL	2
TOTAL	36

MAYO	
CORREO ELECTRONICO	55
PAGINA WEB	5
PERSONAL	1
TOTAL	61

JUNIO	
CORREO ELECTRONICO	51
PAGINA WEB	3
TOTAL	54

JULIO	
CORREO ELECTRONICO	39
PAGINA WEB	3
PERSONAL	1
TOTAL	43

AGOSTO	
CORREO ELECTRONICO	42
PAGINA WEB	5
TOTAL	47

SEPTIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	48
PAGINA WEB	2
PERSONAL	1
TOTAL	51



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: 395
PAGINA WEB: 34
PERSONAL: 11
REDES SOCIALES: 0
TELEFONICO: 1

OTRAS

ANONIMO: 11
VEEDURÍA: 2
CONFIDENCIAL: 0

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

ENERO	
GERENCIA GENERAL	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	14
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	9
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32
TOTAL	57

FEBRERO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	19
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11
TOTAL	38

MARZO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	23
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	8



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 ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
TOTAL	54
ABRIL	
GERENCIA GENERAL	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	15
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15
TOTAL	36
MAYO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	26
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	13
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
TOTAL	61
JUNIO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	22
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18
TOTAL	54
JULIO	
GERENCIA GENERAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	14
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	5

**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 8

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21
TOTAL	43
AGOSTO	
GERENCIA GENERAL	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	17
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17
TOTAL	47
SEPTIEMBRE	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	14
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
TOTAL	51

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento 164 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación 82 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera 173 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información 10 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 = 410 / 411 = 99.76%

Nota: El indicador es acumulado con corte a septiembre 30 de 2023, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 441 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 411 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 30 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.

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

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta 411 PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente hasta el mes de septiembre del 2023.

ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> • Reportes PQRSD periodo 2023 septiembre 30 (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