

	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
08-07-2024	JUNIO 30 DE 2024
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 2024.	

AVANCES	
Administración de las PQRSD recibidas por la entidad.	
<p>OBJETIVO: Garantizar la correcta gestión y administración del módulo de PQRSD en el Sistema de Gestión Documental, para el manejo de las PQRSD recibidas por la entidad.</p> <p>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.</p> <p>ESTADO ACTUAL: En trámite VIGENCIA 2024.</p> <p>Durante la vigencia 2024 se han recibido 383 peticiones, de las cuales no hay peticiones resueltas fuera de los tiempos de ley.</p> <p>Durante el mes de Junio se han gestionado y tramitado por medio del Gestor Documental, un total de 47 PQRSD, clasificadas así:</p>	
ENERO	
PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - PETICION	42
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	1
TOTAL	71

FEBRERO	
PQRSD - PETICION	45
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	15
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	13
PQRSD - RECLAMO	4
TOTAL	77

MARZO	
PQRSD - PETICION	44
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	10
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	10
PQRSD - QUEJAS	4
PQRSD - CONGRESO	1
TOTAL	69

ABRIL	
PQRSD - PETICION	30
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	14
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - DENUNCIA	1
TOTAL	59

**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

MAYO	
PQRSD - PETICION	38
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	11
PQRSD – QUEJA	2
TOTAL	60

JUNIO	
PQRSD - PETICION	31
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	7
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8
PQRSD – QUEJA	1
TOTAL	47

PQRSD – CONGRESO	3
PQRSD – PETICION	230
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	71
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	63
PQRSD – QUEJA	9
PQRSD – RECLAMO	6
PQRSD – SUGERENCIA	0
PQRSD – DENUNCIA	1
PQRSD – CONSULTA	0
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	0

Solicitudes trasladadas por no competencia: 2 (2024000143 - 2024000399)

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	71
TOTAL	71

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	73
PAGINA WEB	4
TOTAL	77

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	64
PAGINA WEB	4
PERSONAL	1
TOTAL	69

ABRIL	
CORREO ELECTRONICO	57
PAGINA WEB	1
PERSONAL	1
TOTAL	59

MAYO	
CORREO ELECTRONICO	52
PAGINA WEB	8
TOTAL	60

JUNIO	
CORREO ELECTRONICO	45
PAGINA WEB	2
TOTAL	47

CORREO ELECTRONICO	362
PAGINA WEB	20
PERSONAL	3
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0

OTRAS

ANONIMO	1 (2024000127)
VEEDURÍA	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	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	25
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	16
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27
TOTAL	71

FEBRERO	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	30
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	14
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31
TOTAL	77

MARZO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	40
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	9
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19

TOTAL	69
ABRIL	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	26
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1
TOTAL	59
MAYO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	30
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	12
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
TOTAL	60
JUNIO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	0
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	16
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	16
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
TOTAL	47
Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	167 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	82 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	122 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	7 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	1 tramites
Gerencia General	3 tramites
Comité de Convivencia Laboral	1 tramites

 <p>artesanías de colombia</p>	<p>FORMATO</p> <p>INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</p>	<p>CODIGO: FOR-FOP-072</p> <p>Documento vigente a partir de: 04/11/2021</p>	
		<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>Página 7</p>

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 = 361 / 361 = 100%

Nota: El indicador es acumulado con corte a JUNIO 30 de 2024, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 383 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado **CERRADO 361 PQRSD**, y están **PENDIENTES** por tramitar 22, 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 de 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta PQRSD que se encuentran cerradas hasta el mes de junio de 2024.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo 2024 (Excel): *Consolidado PQRs con corte a Q2 (JUNIO).xls*

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	ELABORO - APROBO
Nombre: Sebastián Pineda.	Nombre: Yaneth Muñoz Franco
Cargo: Contratista	Cargo: Coordinadora Gestión Administrativa
Proceso: Gestión Administrativa	Proceso: Gestión Administrativa
Dependencia: Subgerencia Administrativa	Dependencia: Subgerencia Administrativa