



**SEGUIMIENTOS A PLANES –  
PROGRAMAS Y PROYECTOS  
INFORME DE AVANCE**



<b>FECHA DE PRESENTACION</b>	<b>PERIODO CORRESPONDIENTE</b>
DICIMEMBRE DE 2016	OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016 (M12)

**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 PQR recibidas por la entidad.

**AVANCES**

**OBJETIVO:** Garantizar la correcta gestión y administración del módulo de PQR en el sistema de gestión documental TQM definido para el trámite y control de las PQR recibidas por la entidad.

**META:** Gestionar de manera oportuna la totalidad de PQR recibidas de los diferentes canales (escrita, correo electrónico, portal web), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.

**ESTADO ACTUAL:** Finalizado para M12.

Artesanías de Colombia cuenta con un sistema de gestión documental (Total Quality Management), el cual mediante proceso de flujo de documentos, permite la interacción de usuarios, roles y responsabilidades, durante el ciclo de radicación, asignación, generación de respuesta, validación, aprobación, envío y cierre de la PQR recibida; así mismo el sistema cuenta con un sistema de alertas y un usuario administrador que facilita el control y gestión de las respuestas de manera oportuna.

Durante este periodo, se gestionó y trámite por medio del sistema TQM, un total de 43 PQR (23 solicitudes – 16 peticiones – 4 quejas), de las cuales 5 se encuentran en trámite de respuesta. Con corte del día 30 de diciembre de 2016, se han respondido 38 PQR dentro de los términos legales establecidos.

Las 5 PQR restantes están en proceso de trámite de respuesta y deberán ser resueltas dentro de los términos definidos.

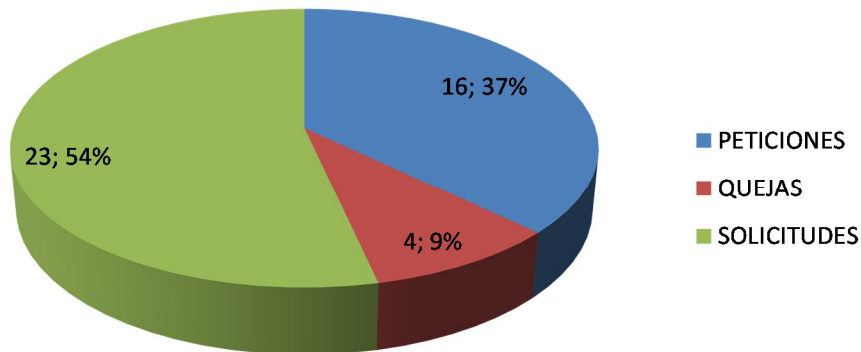
Se realizó el análisis de los resultados del trimestre, información registrada en las siguientes

gráficas.

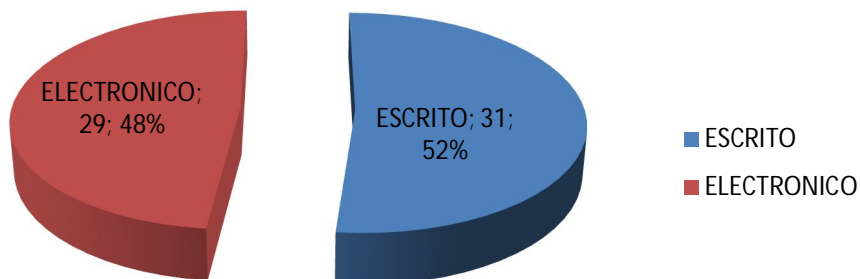
El tiempo promedio de respuesta es de 10 días y el uso de medios electrónicos por parte de los peticionarios representa un 43% del total de las PQR.

Se recibieron 23 PQR escritas y 20 electrónicas.

### PQR - 4TO TRIMESTRE 2016 - TIPO



### PQR 3ER TRIMESTRE - MEDIO RECEPCION

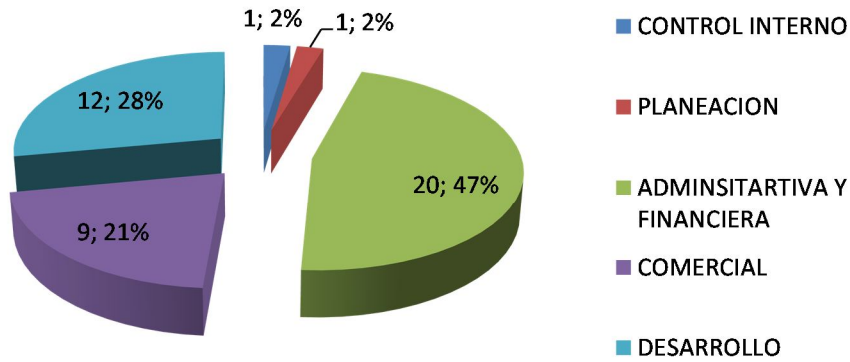




## SEGUIMIENTOS A PLANES – PROGRAMAS Y PROYECTOS INFORME DE AVANCE



### PQR - TRAMITE POR DEPENDENCIA



La totalidad de PQR recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron tramitadas oportunamente.

Se programara para el mes de enero de 2017 el análisis de las PQR del periodo para determinar la gestión o no de acciones preventivas o correctivas.

Durante la vigencia 2016 se han recibido un total de 177 PQRS, aumento el promedio de días de respuesta a 10 días y el aumento de medios electrónicos como canal de recepción de las se destaca, representando un 43%



**SEGUIMIENTOS A PLANES –  
PROGRAMAS Y PROYECTOS  
INFORME DE AVANCE**



--

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

No. PQR resultas oportunamente/ No. PQR radicas = 38/38 =100%.

**ANEXOS**

- Reporte PQR periodo Julio a Septiembre de 2016 (excell).

*7.4v - 15*

<b>ELABORO</b>	<b>APROBO</b>
Nombre: Diego Fernando Oviedo Mesa. Cargo: Profesional Subgerencia Administrativa. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.	Nombre: Mery Rojas Largacha Cargo: Coordinadora Recursos Humanos y Físicos. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.