



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
DICIEMBRE DE 2016	OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016 (M12)

**ENTREGABLE**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO Y PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL**

**OBJETIVO DEL INFORME**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO Y PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL**

Presentar el avance y cumplimiento de las actividades programadas en el plan de trabajo definido y formulado en la vigencia 2016.

	FORMATO	CODIGO: FORGAF051					
	Plan Anual de Trabajo Individual	Documento vigente a partir de: 2016.02.01					
	VERSION: 0	Página 1 de 1					
Nombre del funcionario : DIEGO FERNANDO OVIEDO		Proceso o area: GAF COORDINACION RECURSOS HUMANOS Y FISICOS					
Cargo: PROFESIONAL		Año: 2016					
		Nombre del jefe inmediato: SANDRA MARITZA VARGAS ROZO					
		Cargo: COORDINADORA					
No	ACTIVIDADES	Cuando - Cronograma trimestre				SEGUIMIENTO TRIMESTRAL	
		1	2	3	4		
						Observaciones	
1	SENSIBILIZACION Y APLICACIÓN PGD		X			X	Capacitación y charlas en gestión documental
2	INSERCIÓN DOCUMENTOS CONTRATOS AÑO 2016	X	X	X	X	X	insersion Documentos recibidos (cumplidos entregables y otros)
3	CONTROL Y ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS EN PRESTAMO	X	X	X	X	X	Alistamiento, entrega, recepcion de documentos solicitados para consulta
4	VALIDACION DOCUMENTAL CONTRATOS AÑO 2014		X				
5	VALIDACION DOCUMENTAL CONTRATOS AÑO 2015			X			
6	FOLIACION CARPETAS CONTRATOS AÑO 2014 / 2015			X			
7	APLICACIÓN Y VALIDACION DOCUMENTAL ARCHIVO ARTESANIAS DE COLOMBIA			X	X	X	Validacion, descarte, actualizacion de los archivos, según lo definido en las TRD
8	DIGITALIZACION 80% BOLETINES AÑO 2016	X	X	X	X	X	Se estima digitalizar un total de 290 boletines
9	CAPACITACION USO DEL SISTEMA TQM Y FIRMA DIGITAL			X			
10	CONTROL Y GESTION DE ENVIO DE MERCANCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES	X	X	X	X	X	Periodicidad mensual
11	ADMINISTRACION DE LAS PQR RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	X	X	X	X	X	Presentacion de informes y reportes bimensual
12	DIAGNOSTICO GESTION DOCUMENTAL					X	
13	ACTUALIZACION PINAR					X	



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



**AVANCES**

**ACTIVIDAD 2. Inserción Documental contratos.**

OBJETIVO: Garantizar que la totalidad de documentos recibidos por el grupo de archivo, relacionados con cada uno de los contratos firmados por la entidad, sean recibidos, relacionados y archivados en la carpeta respectiva con periodicidad mensual (mes vencido).

LOGROS: Durante el tercer trimestre de 2016 se archivaron un total de 89 documentos, archivados en la carpeta respectiva de cada contrato del año 2015 y un total de 1.178 documentos archivados en las carpetas de los contratos del año 2016.

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M12, los documentos recibidos se han registrado, controlado y archivado.

REGISTRO: PLANILLAS DE CONTROL DE INSERCIÓN DOCUMENTOS

**ACTIVIDAD 3. Control y administración de documentos en préstamo.**

OBJETIVO: Garantizar que la totalidad de documentos o expedientes bajo custodia y administración (archivo gestión, archivo central), solicitados en préstamos para su consulta, estén disponibles y se realicen de manera oportuna.

LOGROS: Durante los meses de octubre a Diciembre de 2016, se entregaron de manera controlada y oportuna un total de 437 documentos solicitados para consulta, el control de la entrega se realiza mediante el registro en la planilla de préstamos y la base de datos (Excel).

En la ejecución de esta actividad se realizó alistamiento, entrega, recepción y archivos de los documentos.

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M12. La totalidad de solicitudes recibidas por medio de correo electrónico o presencial por parte de los funcionarios han sido atendidas, se realiza el control de devolución de los documentos en préstamo. Los niveles de entregas en préstamo de documentos en físico han disminuido, gracias a la digitalización de documentos como contratos y boletines.

REGISTRO: PLANILLAS DE CONTROL DE PRESTAMO Y BASE DE DATOS



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



**ACTIVIDAD 7. Aplicación y Validación Documental Archivo Artesanías de Colombia.**

OBJETIVO: Realizar la validación documental a un promedio mensual de 150 cajas que contiene archivo de la entidad

LOGROS: Actividad realizada desde el mes de Mayo, periodo durante el cual se ha validado documentalmente un total de 760 cajas que contienen 9121 unidades documentales, al finalizar la actividad se hará un análisis que permitirá determinar que documentos podrán ser digitalizados y cuales podrán ser eliminados del acervo documental.

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M12. Se realizó la validación documental de 1303 cajas.

REGISTRO: Registro en base de datos (excell).

**ACTIVIDAD 8. Digitalización Boletines de Tesorería.**

OBJETIVO: Digitalizar de acuerdo a las características definidas en la actividad de Digitalización, el 80% de los boletines de tesorería producidos durante la vigencia 2016, actividad a desarrollar con una periodicidad mensual (mes vencido).

LOGROS: Durante el cuarto trimestre de 2016, se realizó la digitalización de los boletines de tesorería de los meses de Octubre, Noviembre y parte de Diciembre de 2016, logrando digitalizar un total de 52 boletines.

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M12.

REGISTRO: Pantallazo de repositorio Boletines Digitales. – Proceso Digitalización. Imágenes.

**ACTIVIDAD 10. Control y gestión de envío de mercancías a destinos nacionales e internacionales.**

OBJETIVO: Garantizar la gestión y envío oportuno de las solicitudes recibidas para el traslado de documentos o mercancías de Artesanías de Colombia a diferentes destinos nacionales e internacionales.

LOGROS: Se gestionó por medio de la empresa Servientrega S.A. el envío de la totalidad de solicitudes recibidas, generando en el periodo un total de 1.288 envíos y 1 envío internacional a Ecuador. Estos envíos se realizaron desde la vigencia del contrato 28-02-2016.

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M12.



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



REGISTRO: Reportes de envíos (Excel). Cuadro control de costos.

**ACTIVIDAD 11. Administración de las PQR recibidas por la entidad.**

**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.

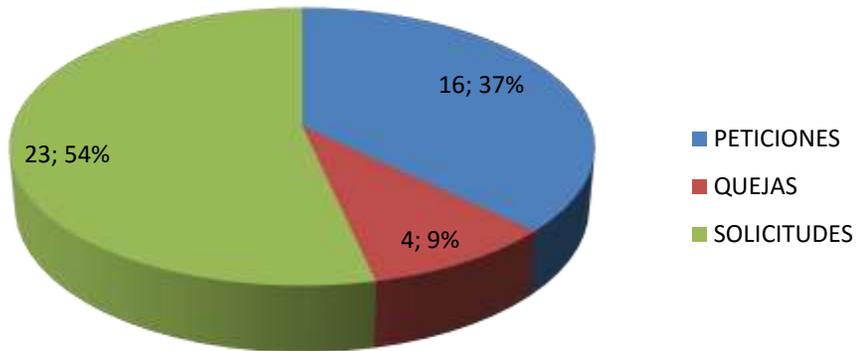
Se recibieron 23 PQR escritas y 20 electrónicas.



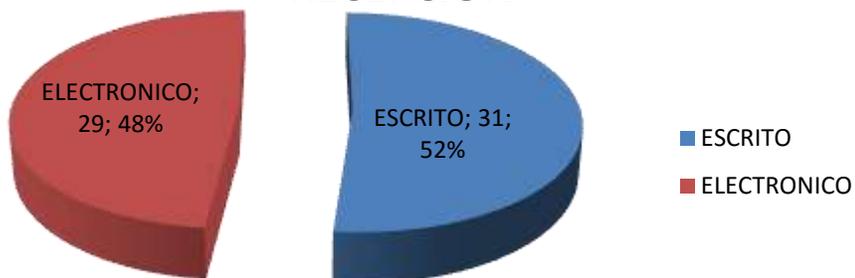
**SEGUIMIENTOS A PLANES –  
PROGRAMAS Y PROYECTOS**  
INFORME DE AVANCE



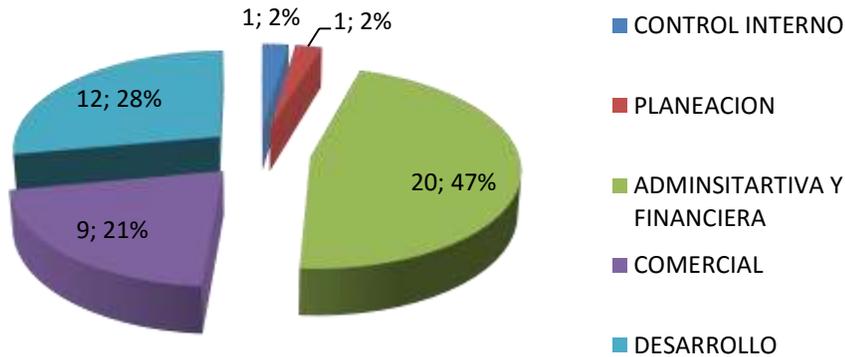
**PQR - 4TO TRIMESTRE 2016 - TIPO**



**PQR 3ER TRIMESTRE - MEDIO  
RECEPCION**



## 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%

### **ACTIVIDAD 11. Diagnostico Gestión Documental.**

Se proyectó el documento borrador del diagnóstico de gestión documental de la entidad, inicialmente, se planteó el deber ser de la gestión documental, posteriormente se realizó una descripción de la situación actual y finalizando se propuso acciones a implementar, con el objetivo de mejorar las condiciones técnicas y administrativas de la gestión documental en la entidad.

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M12.



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



**ACTIVIDAD 12. Actualización Pinar.**

Se proyectó el documento borrador de la actualización del Pinar, está en etapa de validación y aprobación para posterior implementación

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M12.

Se cumplió con el programa de Gestión Documental en un porcentaje del 100%, la totalidad de actividades programadas se desarrollaron.

**ANEXOS**

- Programa Gestión Documental.
- Tablas de Retención Documental.
- Cuadro de Clasificación Documental.
- Cronograma Plan de Trabajo año 2016.

**ELABORO**

**APROBO**

Nombre: Diego Fernando Oviedo Mesa.  
Cargo: Profesional Subgerencia Administrativa.  
Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.

Nombre: Sandra Maritza Vargas Roza  
Cargo: Coordinadora Recursos Humanos y Físicos.  
Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.