



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
05-10-2020	SEPTIEMBRE DE 2020

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.

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 (escrita, correo electrónico, portal web, telefónica y redes sociales), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.

ESTADO ACTUAL: En trámite VIGENCIA 2020.

Durante enero a septiembre de 2020 se han gestionado y tramitado por medio del Sistema SGD - SADE, un total de 398 PQRSD, clasificadas así:

ENERO		FEBRERO	
PETICIONES	37	PETICIONES	36
QUEJA	0	QUEJA	0
RECLAMO	0	RECLAMO	0
SUGERENCIA	0	SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0	DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	10	PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	7
CONSULTA	0	CONSULTA	0
TOTAL	47	TOTAL	43



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



MARZO		ABRIL	
PETICIONES	20	PETICIONES	30
QUEJA	0	QUEJA	3
RECLAMO	1	RECLAMO	0
SUGERENCIA	0	SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0	DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	10	PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	4
CONSULTA	0	CONSULTA	0
TOTAL	31	TOTAL	37

MAYO		JUNIO	
PETICIONES	22	PETICIONES	28
QUEJA	1	QUEJA	0
RECLAMO	0	RECLAMO	0
SUGERENCIA	0	SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0	DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	8	PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	8
CONSULTA	0	CONSULTA	0
TOTAL	31	TOTAL	36

JULIO		AGOSTO	
PETICIONES	36	PETICIONES	38
QUEJA	1	QUEJA	0
RECLAMO	0	RECLAMO	0
SUGERENCIA	1	SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0	DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	19	PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	15
PETICION DE CONGRESO	1	PETICION PRESENTADA POR ENTIDAD PUBLICA	1
CONSULTA	0	PETICION PREENTADA POR SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	1
TOTAL	58	CONSULTA	0
		TOTAL	55



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



SEPTIEMBRE	
PETICIONES	29
QUEJA	2
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	21
PETICION PRESENTADA POR ENTIDAD PUBLICA	8
PETICION PREENTADA POR SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	0
CONSULTA	0
TOTAL	60

Solicitudes trasladadas por no competencia 6
Solicitudes con negación de acceso a la información 0
Se realizó el análisis de los resultados del periodo, así.

El tiempo promedio de respuesta en la gestión y tramite es de 8 días.

Las PQRSD se recibieron en los diferentes canales de recepción así:

ENERO	
CORREO ELECTRONICO	39
ESCRITA	7
PAGINA WEB	1
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0
TOTAL	47

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	32
ESCRITA	11
PAGINA WEB	0
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0
TOTAL	43

MARZO	
CORREO ELECTONICO	24
ESCRITA	4
PAGINA WEB	2
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	1
TOTAL	31

ABRIL	
CORREO ELECTONICO	30
ESCRITA	0
PAGINA WEB	6
TELEFONICA	1
RED SOCIAL	0
TOTAL	37



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



MAYO	
CORREO ELECTONICO	25
ESCRITA	0
PAGINA WEB	6
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0
TOTAL	31

JUNIO	
CORREO ELECTONICO	26
FISICA	1
PAGINA WEB	9
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0
TOTAL	36

JULIO	
CORREO ELECTONICO	47
FISICA	1
PAGINA WEB	9
TELEFONICA	1
RED SOCIAL	0
TOTAL	58

AGOSTO	
CORREO ELECTONICO	46
FISICA	0
PAGINA WEB	7
TELEFONICA	2
RED SOCIAL	0
TOTAL	55

SEPTIEMBRE	
CORREO ELECTONICO	55
FISICA	1
PAGINA WEB	4
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0
TOTAL	60

TOTAL: CORREO ELECTRONICO: 324

FISICA: 25

PAGINA WEB: 44

RED SOCIAL: 1

LLAMADA TELEFONICA: 4

Las peticiones de la página web han presentado un constante de crecimiento debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19.



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



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

ENERO	
DESARROLLO	8
COMERCIAL	16
ADMINISTRATIVA	18
PLANEACION	4
GERENCIA	1
TOTAL	47

MARZO	
DESARROLLO	19
COMERCIAL	1
ADMINISTRATIVA	10
PLANEACION	1
GERENCIA	0
TOTAL	31

ABRIL	
DESARROLLO	23
COMERCIAL	4
ADMINISTRATIVA	7
PLANEACION	3
GERENCIA	0
TOTAL	37

FEBRERO	
DESARROLLO	18
COMERCIAL	3
ADMINISTRATIVA	19
PLANEACION	1
GERENCIA	2
TOTAL	43



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



MAYO		JUNIO	
DESARROLLO	13	DESARROLLO	14
COMERCIAL	7	COMERCIAL	9
ADMINISTRATIVA	9	ADMINISTRATIVA	12
PLANEACION	2	PLANEACION	0
GERENCIA	0	GERENCIA	1
TOTAL	31	TOTAL	36

JULIO	
DESARROLLO	19
COMERCIAL	10
ADMINISTRATIVA	23
PLANEACION	3
GERENCIA	3
TOTAL	58

AGOSTO	
DESARROLLO	18
COMERCIAL	10
ADMINISTRATIVA	19
PLANEACION	6
GERENCIA	2
TOTAL	55

SEPTIEMBRE	
DESARROLLO	25
COMERCIAL	6
ADMINISTRATIVA	26
PLANEACION	3
GERENCIA	0
TOTAL	60

Oficina Asesora de Planeación e información	23 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	143 tramites
Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	157 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	66 tramites
Gerencia General	9 tramite

La totalidad de PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental SGD-SADE.



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



INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQRSD resueltas oportunamente/ No. PQRSD radicadas = 361/362 =99,72%.

Nota: El indicador es acumulado de los meses enero al mes de septiembre, se debe tener en cuenta que en el mes de septiembre se radicaron 60 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 27 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 33, de igual manera a la fecha aún faltan por responder 3 PQRSD del mes de agosto, por lo anterior son 36 PQRSD en estado PENDIENTE por responder.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador se tienen en cuenta 362 PQRSD que se encuentran en estado CERRADO del mes de enero a la presente fecha.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo de enero a septiembre de 2020 (Excel).

ELABORO	REVISO
Nombre: Carolina León. Cargo: Técnico Administrativo Subgerencia Administrativa. Área: Gestión Administrativa	Nombre: Yaneth Muñoz. Cargo: Coordinadora Área: Gestión Administrativa