



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
13-01-2020	ENERO – DICIEMBRE 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 diciembre de 2020 se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 521 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

OCTUBRE	
PETICIONES	18
QUEJA	1
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	14
PETICION PRESENTADA POR ENTIDAD PUBLICA	10
PETICION PREENTADA POR SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	1
CONSULTA	0
TOTAL	44

NOVIEMBRE	
PETICIONES	26
QUEJA	2
RECLAMO	0
SUGERENCIA	1
DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	4
PETICION PRESENTADA POR ENTIDAD PUBLICA	17
PETICION PREENTADA POR SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	0
CONSULTA	0
TOTAL	50

DICIEMBRE	
PETICIONES	12
QUEJA	2
RECLAMO	5
SUGERENCIA	0
DENUNCIA	0
PETICION DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACION	3
PETICION PRESENTADA POR ENTIDAD PUBLICA	7
PETICION PREENTADA POR SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	0
CONSULTA	0
TOTAL	29

Solicitudes trasladadas por no competencia 8
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 10 días.

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



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



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 ELECTRONICO	24
ESCRITA	4
PAGINA WEB	2
TELEFONICA	0
RED SOCIAL	1
TOTAL	31

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

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

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

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

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



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



SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
CORREO ELECTONICO	55	CORREO ELECTONICO	39
FISICA	1	FISICA	1
PAGINA WEB	4	PAGINA WEB	4
TELEFONICA	0	TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0	RED SOCIAL	0
TOTAL	60	TOTAL	44

NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
CORREO ELECTONICO	43	CORREO ELECTONICO	22
FISICA	2	FISICA	0
PAGINA WEB	5	PAGINA WEB	7
TELEFONICA	0	TELEFONICA	0
RED SOCIAL	0	RED SOCIAL	0
TOTAL	50	TOTAL	29

TOTAL: CORREO ELECTRONICO: 429

FISICA: 28

PAGINA WEB: 60

RED SOCIAL: 1

LLAMADA TELEFONICA: 4

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

ENERO		ABRIL	
DESARROLLO	8	DESARROLLO	23
COMERCIAL	16	COMERCIAL	4
ADMINISTRATIVA	18	ADMINISTRATIVA	7
PLANEACION	4	PLANEACION	3
GERENCIA	1	GERENCIA	0
TOTAL	47	TOTAL	37



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



FEBRERO		MARZO	
DESARROLLO	18	DESARROLLO	19
COMERCIAL	3	COMERCIAL	1
ADMINISTRATIVA	19	ADMINISTRATIVA	10
PLANEACION	1	PLANEACION	1
GERENCIA	2	GERENCIA	0
TOTAL	43	TOTAL	31

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		AGOSTO	
DESARROLLO	19	DESARROLLO	18
COMERCIAL	10	COMERCIAL	10
ADMINISTRATIVA	23	ADMINISTRATIVA	19
PLANEACION	3	PLANEACION	6
GERENCIA	3	GERENCIA	2
TOTAL	58	TOTAL	55

SEPTIEMBRE		OCTUBRE	
DESARROLLO	25	DESARROLLO	18
COMERCIAL	6	COMERCIAL	4
ADMINISTRATIVA	26	ADMINISTRATIVA	16
PLANEACION	3	PLANEACION	5
GERENCIA	0	GERENCIA	1
TOTAL	60	TOTAL	44



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



NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
DESARROLLO	10	DESARROLLO	10
COMERCIAL	7	COMERCIAL	9
ADMINISTRATIVA	31	ADMINISTRATIVA	10
PLANEACION	1	PLANEACION	0
GERENCIA	1	GERENCIA	0
TOTAL	50	TOTAL	29

Oficina Asesora de Planeación e información	29 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	200 tramites
Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	195 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	86 tramites
Gerencia General	11 tramite

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 = 521/520 =99,80%.

Nota: El indicador es acumulado de los meses enero a diciembre, se debe tener en cuenta que con corte diciembre se radicaron 29 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 18 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 12, de igual manera a la fecha aún faltan por responder 4 PQRSD, por lo anterior son 16 PQRSD en estado PENDIENTE por responder.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador se tienen en cuenta 505 PQRSD que se encuentran en estado CERRADO con corte a 31 de Diciembre de 2020.

ANEXOS

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

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