



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
07-04-2021	MARZO DE 2021
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 marzo de 2021.	

AVANCES
<p>Administración de las PQRSD recibidas por la entidad.</p> <p>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.</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, pagina 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 2021.</p> <p>Durante los meses de enero a marzo de 2021 se han gestionado y tramitado por medio del sistema SADE, un total de 157 PQRSD, clasificadas así:</p>



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



ENERO		FEBRERO	
PQRSD - PETICION	30	PQRSD - PETICION	28
PQRSD - QUEJA	0	PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	2	PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	14	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	15
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	15
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	2
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	54	TOTAL	63

MARZO	
PQRSD - PETICION	20
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	8
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	40

Solicitudes trasladadas por no competencia 2
Solicitudes con negación de acceso a la información 0



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



Se realizó el análisis de los resultados del periodo, así.

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

ENERO	
CORREO ELECTONICO	50
PAGINA WEB	4
PERSONAL	0
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	54

FEBRERO	
CORREO ELECTONICO	53
PAGINA WEB	7
PERSONAL	2
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	1
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	63

MARZO	
CORREO ELECTONICO	27
PAGINA WEB	9
PERSONAL	4
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	40

CORREO ELECTRONICO: 130

PAGINA WEB: 20

PERSONAL: 6

REDES SOCIALES: 0

TELEFONICO: 1



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



ANONIMO: 0

CONFIDENCIAL: 0

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

ENERO		FEBRERO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	11	SUBGERENCIA DE DESARROLLO	25
SUBGERENCIA DE PROMOCION	15	SUBGERENCIA DE PROMOCION	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	25	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	27
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	1	CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	0	GERENCIA	2
TOTAL	54	TOTAL	63

MARZO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	15
SUBGERENCIA DE PROMOCION	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	18
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	1
TOTAL	40

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento 51 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación 27 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera 70 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información 5 tramites
Oficina Asesora de Control Interno 1 tramites
Gerencia General 3 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 = 139/140 =99.28%.

Nota: El indicador es acumulado de los meses enero a marzo, se debe tener en cuenta que en el mes de marzo se radicaron 40 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 23 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 17.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador se tienen en cuenta 140 PQRSD que se encuentran en estado CERRADO del mes de enero a la presente fecha.

En el mes de enero se encuentra vigente el decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en el que se declara la Emergencia Sanitaria por el Covid-19, en su artículo 5 amplía los términos para atender las peticiones.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo de enero a marzo (Excel).

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



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

