



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



<b>FECHA DE PRESENTACION</b>	<b>PERIODO CORRESPONDIENTE</b>
06-07-2021	JUNIO 30 DE 2021
<b>ENTREGABLE</b>	
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADAS POR LA ENTIDAD</b>	
<b>OBJETIVO DEL INFORME</b>	
Presentar el análisis y resultados de la gestión y trámite de las PQRSD recibidas por la entidad, con corte a junio 30 de 2021.	

<b>AVANCES</b>
<b>Administración de las PQRSD recibidas por la entidad.</b>  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 (personal, correo electrónico, pagina web, telefónica, redes sociales), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.  ESTADO ACTUAL: En trámite VIGENCIA 2021.  Durante los meses de enero a junio de 2021 se han gestionado y tramitado por medio del sistema SADE, un total de 310 PQRSD, clasificadas así:



**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
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

  

MARZO		ABRIL	
PQRSD - PETICION	20	PQRSD - PETICION	20
PQRSD - QUEJA	2	PQRSD - QUEJA	4
PQRSD - RECLAMO	1	PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	8	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	12
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	16
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>TOTAL</b>	<b>53</b>



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



MAYO		JUNIO	
PQRSD - PETICION	28	PQRSD - PETICION	13
PQRSD - QUEJA	2	PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	2	PQRSD - RECLAMO	0
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	1	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	14
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	16	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	13
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

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

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

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

ENERO	
CORREO ELECTRONICO	50
PAGINA WEB	4
PERSONAL	0
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	53
PAGINA WEB	7
PERSONAL	2
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	1
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>



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



<b>MARZO</b>	
CORREO ELECTRONICO	27
PAGINA WEB	9
PERSONAL	4
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

<b>ABRIL</b>	
CORREO ELECTRONICO	45
PAGINA WEB	5
PERSONAL	3
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

<b>MAYO</b>	
CORREO ELECTRONICO	53
PAGINA WEB	2
PERSONAL	2
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	1
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

<b>JUNIO</b>	
CORREO ELECTRONICO	39
PAGINA WEB	2
PERSONAL	1
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

CORREO ELECTRONICO: 267

PAGINA WEB: 29

PERSONAL: 12

REDES SOCIALES: 0

TELEFONICO: 2

ANONIMO: 0

CONFIDENCIAL: 0



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



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

<b>ENERO</b>	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	11
SUBGERENCIA DE PROMOCION	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	25
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2
CONTROL INTERNO	1
GERENCIA	0
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

<b>FEBRERO</b>	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	25
SUBGERENCIA DE PROMOCION	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	27
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>

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

<b>ABRIL</b>	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	23
SUBGERENCIA DE PROMOCION	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	16
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	0
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>



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



<b>MAYO</b>	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	19
SUBGERENCIA DE PROMOCION	14
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

<b>JUNIO</b>	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	20
SUBGERENCIA DE PROMOCION	3
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	1
GERENCIA	2
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	113 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	51 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	120 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	18 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	2 tramites
Gerencia General	6 tramites

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 = 286/287 =99.65%.

Nota: El indicador es acumulado de los meses enero a junio, se debe tener en cuenta que en el mes de junio se radicaron 42 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 22 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 20, también a la fecha del presente informe aún están pendientes 3 PQRS por responder del mes de mayo las cuales se encuentran en los términos de ley.



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



Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador se tienen en cuenta 287 PQRSD que se encuentran en estado CERRADO del mes de enero a la presente fecha.

En el mes de junio 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 junio (Excel).

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