



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
06-10-2021	SEPTIEMBRE 30 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 septiembre 30 de 2021.	

AVANCES
Administración de las PQRSD recibidas por la entidad.
<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 la vigencia 2021 se han detectado dos PQRSD que no fueron resueltas en los tiempos de ley estas corresponden a la PQRSD 1489 y PQRSD 1666</p> <p>Durante los meses de enero a septiembre de 2021 se han gestionado y tramitado por medio del sistema SADE, un total de 471 PQRSD, clasificadas así:</p>



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



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

FEBRERO	
PQRSD - PETICION	28
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	15
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	15
PQRSD - CONGRESO	2
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0
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

ABRIL	
PQRSD - PETICION	20
PQRSD - QUEJA	4
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	12
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	16
PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	53



**SEGUIMIENTOS A PLANES E
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
TOTAL	58	TOTAL	42

JULIO		AGOSTO	
PQRSD - PETICION	16	PQRSD - PETICION	12
PQRSD - QUEJA	2	PQRSD - QUEJA	3
PQRSD - RECLAMO	0	PQRSD - RECLAMO	0
PQRSD - SUGERENCIA	0	PQRSD - SUGERENCIA	0
PQRSD - DENUNCIA	0	PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	18	PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	23	PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	18
PQRSD - CONGRESO	0	PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0	PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0	PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	59	TOTAL	49



SEGUIMIENTOS A PLANES E PROGRAMAS Y PROYECTOS
INFORME DE AVANCE



SEPTIEMBRE	
PQRSD - PETICION	14
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD - RECLAMO	0
PQRSD - SUGERENCIA	1
PQRSD - DENUNCIA	0
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	31
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	6
PQRSD - CONGRESO	0
PQRSD - CAMARAS LEGISLATIVAS / DOCUMENTOS	0
PQRSD - CONSULTA	0
TOTAL	53

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.

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
TOTAL	54

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



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



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

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

JULIO	
CORREO ELECTRONICO	55
PAGINA WEB	3
PERSONAL	1
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	59

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

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

AGOSTO	
CORREO ELECTRONICO	46
PAGINA WEB	2
PERSONAL	1
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
ANONIMO	0
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	49



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



SEPTIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	48
PAGINA WEB	5
PERSONAL	0
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0
	0
ANONIMO	
CONFIDENCIAL	0
TOTAL	53

CORREO ELECTRONICO: 416

PAGINA WEB: 39

PERSONAL: 14

REDES SOCIALES: 0

TELEFONICO: 2

ANONIMO: 0

CONFIDENCIAL: 0

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

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

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



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



MARZO		ABRIL	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	15	SUBGERENCIA DE DESARROLLO	23
SUBGERENCIA DE PROMOCION	6	SUBGERENCIA DE PROMOCION	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	18	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	16
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7
CONTROL INTERNO	0	CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	1	GERENCIA	0
TOTAL	40	TOTAL	53

MAYO		JUNIO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	19	SUBGERENCIA DE DESARROLLO	20
SUBGERENCIA DE PROMOCION	14	SUBGERENCIA DE PROMOCION	3
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	21	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3
CONTROL INTERNO	0	CONTROL INTERNO	1
GERENCIA	1	GERENCIA	2
TOTAL	58	TOTAL	42

JULIO		AGOSTO	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	19	SUBGERENCIA DE DESARROLLO	18
SUBGERENCIA DE PROMOCION	10	SUBGERENCIA DE PROMOCION	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	24	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	22
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
CONTROL INTERNO	0	CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	3	GERENCIA	1
TOTAL	59	TOTAL	49



SEGUIMIENTOS A PLANES E PROGRAMAS Y PROYECTOS INFORME DE AVANCE



SEPTIEMBRE	
SUBGERENCIA DE DESARROLLO	8
SUBGERENCIA DE PROMOCION	10
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	33
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
CONTROL INTERNO	0
GERENCIA	1
TOTAL	53

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	158 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	78 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	199 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	23 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	2 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 = 443/445 =99.55%.

Nota: El indicador es acumulado de los meses enero a septiembre, se debe tener en cuenta que en el mes de septiembre se radicaron 53 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 26.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador se tienen en cuenta 445 PQRSD que se encuentran en estado CERRADO del mes de enero a la presente fecha.

En el mes de septiembre 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 septiembre (Excel).



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



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