

**FORMATO**CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

VERSIÓN: 1

Página 1

| FECHA DE PRESENTACION | PERIODO CORRESPONDIENTE |
|---|--------------------------------|
| 04-04-2023 | MARZO 31 DE 2023 |
| 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 31 de 2023. | |

| 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 (personal, correo electrónico, página web, telefónica, redes sociales), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ESTADO ACTUAL: En trámite VIGENCIA 2023. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Durante la vigencia 2023 no se han detectado PQRSD que no hayan sido resueltas en los tiempos de ley. | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Durante el mes de marzo se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 54 PQRSD, clasificadas así: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"><thead><tr><th colspan="2">ENERO</th></tr></thead><tbody><tr><td>PQRSD - DENUNCIA</td><td>1</td></tr><tr><td>PQRSD - PETICION</td><td>37</td></tr><tr><td>PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION</td><td>11</td></tr><tr><td>PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS</td><td>5</td></tr><tr><td>PQRSD - QUEJA</td><td>2</td></tr><tr><td>PQRSD - RECLAMO</td><td>1</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>57</td></tr></tbody></table> | | ENERO | | PQRSD - DENUNCIA | 1 | PQRSD - PETICION | 37 | PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION | 11 | PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS | 5 | PQRSD - QUEJA | 2 | PQRSD - RECLAMO | 1 | TOTAL | 57 |
| ENERO | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PQRSD - DENUNCIA | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PQRSD - PETICION | 37 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PQRSD - QUEJA | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PQRSD - RECLAMO | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL | 57 | | | | | | | | | | | | | | | | |



artesanías
de colombia

FORMATO

**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021

VERSIÓN: 1

Página 2

| FEBRERO | |
|---|-----------|
| PQRSD - CONGRESO | 1 |
| PQRSD - PETICION | 25 |
| PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION | 6 |
| PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS | 6 |
| TOTAL | 38 |

| MARZO | |
|---|-----------|
| PQRSD - CONGRESO | 1 |
| PQRSD - PETICION | 29 |
| PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION | 12 |
| PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS | 11 |
| PQRSD - QUEJA | 1 |
| TOTAL | 54 |

PQRSD – CONGRESO: 2
PQRSD – PETICION: 91
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION: 29
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS: 22
PQRSD – QUEJA: 3
PQRSD – RECLAMO: 1
PQRSD – DENUNCIA: 1
PQRSD – CONSULTA: 0
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES: 0

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:

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



artesanías
de colombia

FORMATO

**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021

VERSIÓN: 1

Página 3

| ENERO | |
|--------------------|-----------|
| CORREO ELECTRONICO | 52 |
| PAGINA WEB | 4 |
| PERSONAL | 1 |
| TOTAL | 57 |

| FEBRERO | |
|--------------------|-----------|
| CORREO ELECTRONICO | 33 |
| PAGINA WEB | 3 |
| PERSONAL | 1 |
| TELEFONICO | 1 |
| TOTAL | 38 |

| MARZO | |
|--------------------|-----------|
| CORREO ELECTRONICO | 45 |
| PAGINA WEB | 5 |
| PERSONAL | 4 |
| TOTAL | 54 |

CORREO ELECTRONICO: 130
PAGINA WEB: 12
PERSONAL: 7
REDES SOCIALES: 0
TELEFONICO: 0
ANONIMO: 0
CONFIDENCIAL: 0

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

| ENERO | |
|--|-----------|
| GERENCIA GENERAL | 2 |
| SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL | 14 |
| SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES | 9 |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 32 |
| TOTAL | 57 |

**FORMATO**CODIGO: FOR-FOP-072
Documento vigente a partir de:
04/11/2021**INFORME DE AVANCE Y
CUMPLIMIENTO PLANES,
PROGRAMAS Y PROYECTOS**

VERSIÓN: 1

Página 4

| FEBRERO | |
|---|-----------|
| GERENCIA GENERAL | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION | 2 |
| SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL | 19 |
| SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES | 5 |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 11 |
| TOTAL | 38 |

| MARZO | |
|---|-----------|
| GERENCIA GENERAL | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION | 2 |
| SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL | 23 |
| SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES | 8 |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 20 |
| TOTAL | 54 |

| | |
|---|-------------|
| Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento | 56 tramites |
| Subgerencia de Promoción y Generación | 22 tramites |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | 63 tramites |
| Oficina Asesora de Planeación e información | 4 tramites |
| Oficina Asesora de Control Interno | 0 tramites |
| Gerencia General | 4 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 = 138 / 138 = 100%

Nota: El indicador es acumulado con corte a marzo 31 de 2023, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 149 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO

| | | | |
|--|-----------------------|--|-------------------|
|  <p>artesanías de colombia</p> | <p>FORMATO</p> | <p>CODIGO: FOR-FOP-072 Documento vigente a partir de: 04/11/2021</p> | |
| | | <p>INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</p> | <p>VERSIÓN: 1</p> |

138 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 11 radicadas en el mes de marzo las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley y tienen fecha de vencimiento en el mes de marzo.

Que, dentro de las PQRS radicadas en el presente año se encuentran 1 PQRS que ha sido anulada, esta corresponde a la PQRS No. 2023000110 Con acta de inactivación No. 26012023, lo que en el cuadro consolidado de 2023 muestra un total de 150 PQRS radicadas, pero al total se le restan la cantidad de PQRS inactivas por medio de acta.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta 138 PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente en el mes de marzo del 2023.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo 2023 a marzo 31 (Excel).

| ELABORO | APROBO |
|---|--|
| Nombre: Juan Sebastián Laverde Gómez. | Nombre: Yaneth Muñoz Franco |
| Cargo: Técnico Administrativo | Cargo: Coordinadora Gestión Administrativa |
| Proceso: Gestión Administrativa | Proceso: Gestión Administrativa |
| Dependencia: Subgerencia Administrativa | Dependencia: Subgerencia Administrativa |