

**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

<b>FECHA DE PRESENTACION</b>	<b>PERIODO CORRESPONDIENTE</b>
06-07-2023	JUNIO 31 DE 2023
<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 31 de 2023.	

<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, 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 se han recibido 300 peticiones, de las cuales, una (1) petición no fue resuelta en los tiempos de ley, esta corresponde a la petición entre entidades Nro.: 2023000340.	
Durante el mes de junio se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 54 PQRSD, clasificadas así:	
<b>ENERO</b>	
PQRSD - DENUNCIA	1
PQRSD - PETICION	37
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	11
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	5
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>



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

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

  

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

  

<b>ABRIL</b>	
PQRSD - PETICION	17
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	7
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

  

<b>MAYO</b>	
PQRSD - PETICION	33
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	10
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - QUEJA	4
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SUGERENCIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

**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 3

<b>JUNIO</b>	
PQRSD - DENUNCIA	1
PQRSD - PETICION	29
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - QUEJA	3
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

PQRSD – CONGRESO: 2  
PQRSD – PETICION: 170  
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION: 57  
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS: 53  
PQRSD – QUEJA: 11  
PQRSD – RECLAMO: 3  
PQRSD – SUGERENCIA: 2  
PQRSD – DENUNCIA: 2  
PQRSD – CONSULTA: 0  
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES: 0

Nota. Las denuncias recibidas (2) fueron trasladadas a la oficina de Control Interno, como está establecido en el Protocolo de denuncias, actos de corrupción y conflictos de interés.

Solicitudes trasladadas por no competencia: 17

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:

<b>ENERO</b>	
CORREO ELECTRONICO	52
PAGINA WEB	4
PERSONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

<b>FEBRERO</b>	
CORREO ELECTRONICO	33
PAGINA WEB	3
PERSONAL	1



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 4

TELEFONICO	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

<b>MARZO</b>	
CORREO ELECTRONICO	45
PAGINA WEB	5
PERSONAL	4
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

<b>ABRIL</b>	
CORREO ELECTRONICO	30
PAGINA WEB	4
PERSONAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

<b>MAYO</b>	
CORREO ELECTRONICO	55
PAGINA WEB	5
PERSONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

<b>JUNIO</b>	
CORREO ELECTRONICO	51
PAGINA WEB	3
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

CORREO ELECTRONICO: 266  
PAGINA WEB: 24  
PERSONAL: 9  
REDES SOCIALES: 0  
TELEFONICO: 1

OTRAS

ANONIMO: 4  
VEEDURÍA: 2  
CONFIDENCIAL: 0



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 5

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

<b>ENERO</b>	
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
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

<b>FEBRERO</b>	
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
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

<b>MARZO</b>	
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
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

<b>ABRIL</b>	
GERENCIA GENERAL	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	15
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE	5

**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 6

OPORTUNIDADES	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

<b>MAYO</b>	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	26
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	13
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

<b>JUNIO</b>	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	22
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento 119 tramites  
Subgerencia de Promoción y Generación 51 tramites  
Subgerencia Administrativa y Financiera 116 tramites  
Oficina Asesora de Planeación e información 7 tramites  
Oficina Asesora de Control Interno 0 tramites  
Gerencia General 7 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 = 290 / 291 = 99.66%

Nota: El indicador es acumulado con corte a junio 31 de 2023, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 300 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO

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

291 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 9 radicadas en el mes de junio las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley y tienen fecha de vencimiento en el mes de julio.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta 291 PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente hasta el mes de junio del 2023.

### ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo 2023 junio 30 (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