

**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>
05-01-2024	DICIEMBRE 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 diciembre 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 591 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 diciembre se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 47 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>



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

<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>

  

<b>JULIO</b>	
PQRSD - DENUNCIA	1
PQRSD - PETICION	25
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	6
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD - RECLAMO	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

  

<b>AGOSTO</b>	
PQRSD - CONGRESO	2
PQRSD - PETICION	21
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	13
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8
PQRSD - QUEJA	3
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

  

<b>SEPTIEMBRE</b>	
PQRSD - PETICION	32
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	7
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	7
PQRSD - QUEJA	3
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</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 4

<b>OCTUBRE</b>	
PQRSD - PETICION	25
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	11
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	14
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	1
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

  

<b>NOVIEMBRE</b>	
PQRSD - PETICION	28
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	10
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - QUEJA	3
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

  

<b>DICIEMBRE</b>	
PQRSD - DENUNCIA	2
PQRSD - PETICION	16
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	15
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	12
PQRSD - QUEJA	2
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

PQRSD – CONGRESO: 4  
PQRSD – PETICION: 317  
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION: 119  
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS: 112  
PQRSD – QUEJA: 25  
PQRSD – RECLAMO: 6  
PQRSD – SUGERENCIA: 2  
PQRSD – DENUNCIA: 5  
PQRSD – CONSULTA: 0  
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES: 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 5

Solicitudes trasladadas por no competencia: 29

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

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	33
PAGINA WEB	3
PERSONAL	1
TELEFONICO	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

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

ABRIL	
CORREO ELECTRONICO	30
PAGINA WEB	4
PERSONAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>36</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 6

<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>

<b>JULIO</b>	
CORREO ELECTRONICO	39
PAGINA WEB	3
PERSONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

<b>AGOSTO</b>	
CORREO ELECTRONICO	42
PAGINA WEB	5
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

<b>SEPTIEMBRE</b>	
CORREO ELECTRONICO	48
PAGINA WEB	2
PERSONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

<b>OCTUBRE</b>	
CORREO ELECTRONICO	45
PAGINA WEB	6
PERSONAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>53</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 7

NOVIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	46
PAGINA WEB	3
PERSONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

DICIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	41
PAGINA WEB	5
PERSONAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

CORREO ELECTRONICO: 527  
PAGINA WEB: 48  
PERSONAL: 15  
REDES SOCIALES: 0  
TELEFONICO: 1

OTRAS

ANONIMO: 15  
VEEDURÍA: 2  
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
<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 OPORTUNIDADES	5
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	14
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
<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>

  

<b>JULIO</b>	
GERENCIA GENERAL	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	14
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

  

<b>AGOSTO</b>	
GERENCIA GENERAL	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	17
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

  

<b>SEPTIEMBRE</b>	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	14
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
<b>TOTAL</b>	<b>51</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 10

<b>OCTUBRE</b>	
GERENCIA GENERAL	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	16
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	17
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

  

<b>NOVIEMBRE</b>	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	20
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

  

<b>DICIEMBRE</b>	
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	20
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	8
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

  

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	220 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	119 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	225 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	12 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	0 tramites
Gerencia General	15 tramites

La totalidad de PQRSD recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental SGD-SADE.

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

<b>INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</b>
<p>No. PQRSD resueltas oportunamente / No. PQRSD radicadas = 574 / 575 = 99.82%</p> <p>Nota: El indicador es acumulado con corte a diciembre 31 de 2023, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 591 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado CERRADO 575 PQRSD, y están PENDIENTES por tramitar 16 radicadas en el mes de diciembre las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley y tienen fecha de vencimiento en el mes de enero de 2024.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente hasta el mes de diciembre del 2023.</p>

<b>ANEXOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes PQRSD periodo 2023 diciembre 31 (Excel).</li> </ul>

<b>ELABORO</b>	<b>APROBO</b>
<p>Nombre: Juan Sebastián Laverde Gómez.</p> <p>Cargo: Técnico Administrativo</p> <p>Proceso: Gestión Administrativa</p> <p>Dependencia: Subgerencia Administrativa</p>	<p>Nombre: Yaneth Muñoz Franco</p> <p>Cargo: Coordinadora Gestión Administrativa</p> <p>Proceso: Gestión Administrativa</p> <p>Dependencia: Subgerencia Administrativa</p>