



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 1

FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
09-04-2024	MARZO DE 2024
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 2024.	

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 2024.	
Durante la vigencia 2024 se han recibido 217 peticiones, de las cuales no hay peticiones que no estén 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 69 PQRSD, clasificadas así:	
ENERO	
PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - PETICION	42
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - RECLAMO	1
TOTAL	71

**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 2

FEBRERO	
PQRSD - PETICION	45
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	15
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	13
PQRSD - RECLAMO	4
TOTAL	77

MARZO	
PQRSD - PETICION	44
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	10
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	10
PQRSD - QUEJAS	4
CONGRESO	1
TOTAL	69

PQRSD – CONGRESO	2
PQRSD – PETICION	131
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	41
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	32
PQRSD – QUEJA	6
PQRSD – RECLAMO	5
PQRSD – SUGERENCIA	0
PQRSD – DENUNCIA	0
PQRSD – CONSULTA	0
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	0

Solicitudes trasladadas por no competencia: 1 (2024000143)

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	71
TOTAL	71

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	73
PAGINA WEB	4
TOTAL	77

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	64
PAGINA WEB	4
PERSONAL	1
TOTAL	69

CORREO ELECTRONICO	208
PAGINA WEB	8
PERSONAL	1
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0

OTRAS

ANONIMO	1 (2024000127)
VEEDURÍA	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
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	25
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	16
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27
TOTAL	71

FEBRERO	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	30
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES COMERCIALES	14
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	31
TOTAL	77

MARZO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	40
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	9
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
TOTAL	69

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento 95 tramites
 Subgerencia de Promoción y Generación 39 tramites
 Subgerencia Administrativa y Financiera 77 tramites
 Oficina Asesora de Planeación e información 3 tramites
 Oficina Asesora de Control Interno 1 tramites
 Gerencia General 2 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 = 208 / 208 = 100%

Nota: El indicador es acumulado con corte a MARZO 31 de 2024, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 217 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado **CERRADO 208 PQRSD**, y están **PENDIENTES** por tramitar 9, 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 abril de 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente hasta el mes de marzo de 2024.

 <p>artesanías de colombia</p>	<p>FORMATO</p> <p>INFORME DE AVANCE Y CUMPLIMIENTO PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS</p>	<p>CODIGO: FOR-FOP-072</p> <p>Documento vigente a partir de: 04/11/2021</p>	
		<p>VERSIÓN: 1</p>	<p>Página 5</p>

ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> Reportes PQRSD periodo 2024 marzo 31 (Excel): <i>Consolidado PQRs con corte a Q1 (Marzo).xls</i>

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	ELABORO - APROBO
<p>Nombre: Sebastián Pineda.</p> <p>Cargo: Contratista</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>