

	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
02-10-2024	SEPTIEMBRE 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 Agosto 31 de 2024.	

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, página 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 2024.</p> <p>Durante la vigencia 2024 se han recibido 541 peticiones, de las cuales no hay peticiones que no estén resueltas en los tiempos de ley.</p> <p>Durante el mes de agosto se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD - SADE, un total de 43 PQRSD, clasificadas así:</p>	
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



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 - PETICION	44
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	14
PQRSD - RECLAMO	4
TOTAL	78

*Presenta un ajuste en el número de peticiones de documentos e información, respecto a lo publicado con corte a Q1 y Q2.

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

ABRIL	
PQRSD - PETICION	29
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	11
PQRSD - RECLAMO	1
PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - DENUNCIA	1
TOTAL	59



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

MAYO	
PQRSD - PETICION	43
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	6
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD – QUEJA	2
TOTAL	60

JUNIO	
PQRSD - PETICION	31
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	7
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8
PQRSD – QUEJA	1
TOTAL	47

JULIO	
PQRSD - PETICION	40
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	7
PQRSD – RECLAMO	1
TOTAL	64

AGOSTO	
PQRSD - PETICION	20
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	16
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	10
PQRSD – RECLAMO	1
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - CONGRESO	1
TOTAL	50

SEPTIEMBRE	
PQRSD - PETICION	26
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	4
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8
PQRSD - QUEJA	5
TOTAL	43

PQRSD – CONGRESO	4
PQRSD – PETICION	319
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	107
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	86
PQRSD – QUEJA	16
PQRSD – RECLAMO	8
PQRSD – SUGERENCIA	0
PQRSD – DENUNCIA	1
PQRSD – CONSULTA	0
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	0

**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 5

Solicitudes trasladadas por no competencia: 8 (2024000143 – 2024000399 – 202400850 – 2024000932 – 2024000948 – 2024000953 – 202408200011292 - 202408200011482)

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	74
PAGINA WEB	4
TOTAL	78

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	64
PAGINA WEB	4
PERSONAL	1
TOTAL	69

ABRIL	
CORREO ELECTRONICO	57
PAGINA WEB	1
PERSONAL	1
TOTAL	59

**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

MAYO	
CORREO ELECTRONICO	52
PAGINA WEB	8
TOTAL	60

JUNIO	
CORREO ELECTRONICO	45
PAGINA WEB	2
TOTAL	47

JULIO	
CORREO ELECTRONICO	60
PAGINA WEB	4
TOTAL	64

AGOSTO	
CORREO ELECTRONICO	48
PAGINA WEB	2
TOTAL	50

SEPTIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	37
PAGINA WEB	3
PERSONAL	3
TOTAL	43

CORREO ELECTRONICO	508
PAGINA WEB	28
PERSONAL	5
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0

OTRAS

ANONIMO	2 (2024000127 - 202408200011192)
VEEDURÍA	0

**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

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	32
TOTAL	78

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

ABRIL	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	26
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15



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 8

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1
TOTAL	59
MAYO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	30
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	12
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
TOTAL	60
JUNIO	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	0
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	16
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	16
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
TOTAL	47
JULIO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	27
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	14
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22
TOTAL	64
AGOSTO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	20
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	10
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
TOTAL	50

**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 9

SEPTIEMBRE	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	0
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	22
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	8
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13
TOTAL	43

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento 235 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación 114 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera 176 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información 11 tramites
Oficina Asesora de Control Interno 1 tramites
Gerencia General 3 tramites
Comité de Convivencia Laboral 1 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 = 516 / 516 = 100%

Nota: El indicador es acumulado con corte a SEPTIEMBRE 30 de 2024, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 541 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado **CERRADO 516 PQRSD**, y están **PENDIENTES** por tramitar 25, radicadas en el mes de septiembre las cuales se encuentran dentro de los tiempos de ley y tienen fecha de vencimiento en el mes de octubre de 2024.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente hasta el mes de septiembre 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 10</p>

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

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN ELABORA	REVISÓ - 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>