



**SEGUIMIENTOS A PLANES –
PROGRAMAS Y PROYECTOS**
INFORME DE AVANCE



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
DICIEMBRE DE 2017	ENERO A DICIEMBRE DE 2017 (M12)

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 PQR recibidas por la entidad.

AVANCES

OBJETIVO: Garantizar la correcta gestión y administración del módulo de PQR en el sistema de gestión documental TQM definido para el trámite y control de las PQR recibidas por la entidad.

META: Gestionar de manera oportuna la totalidad de PQR recibidas de los diferentes canales (escrita, correo electrónico, portal web), aplicando lo definido en la normatividad vigente y lo establecido en el procedimiento interno.

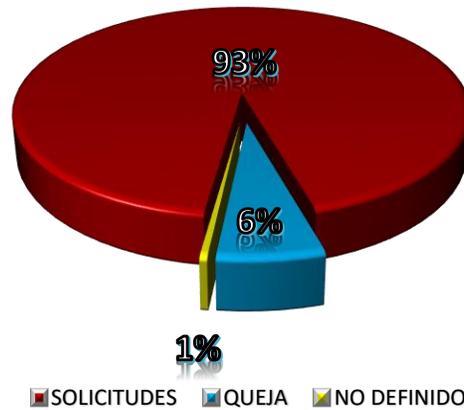
ESTADO ACTUAL: En proceso.

Artesanías de Colombia cuenta con un sistema de gestión documental (Total Quality Management), el cual, mediante proceso de flujo de documentos, permite la interacción de usuarios, roles y responsabilidades, durante el ciclo de radicación, asignación, generación de respuesta, validación, aprobación, envío y cierre de la PQR recibida; así mismo el sistema cuenta con un sistema de alertas y un usuario administrador que facilita el control y gestión de las respuestas de manera oportuna.

Durante el periodo, se gestionaron y tramitaron por medio del sistema TQM, un total de 224 PQR (209 solicitudes – 14 quejas, 1 no definida). Con corte del día 31 de diciembre de 2017, se han respondido las PQRS dentro de los términos legales establecidos.

Al corte, están pendientes de respuesta tres PQR.

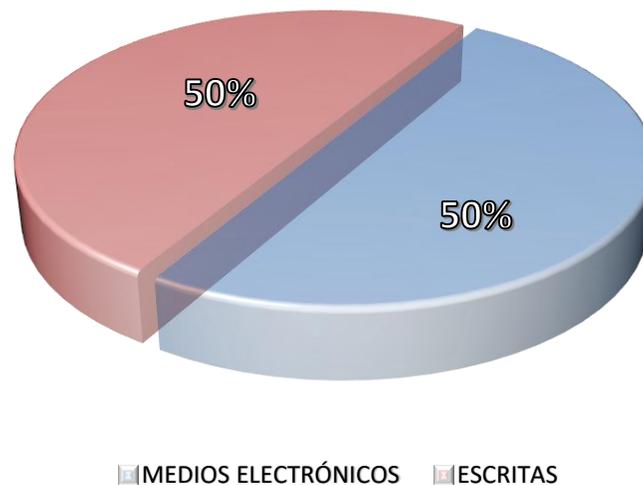
PQRS VIGENCIA 2017



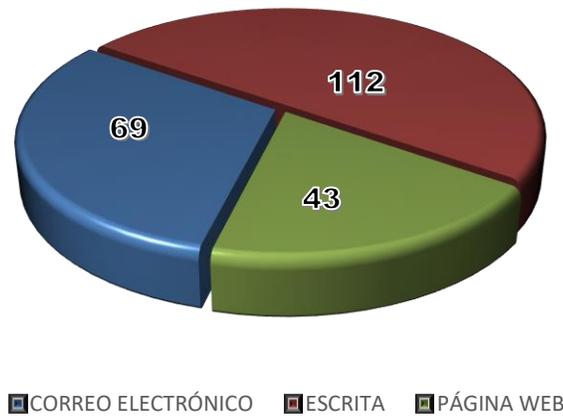
Se realizó el análisis de los resultados de la vigencia, información registrada en las siguientes gráficas.

El tiempo promedio de respuesta es de 9 días y el uso de medios electrónicos por parte de los peticionarios representa un 50% del total de las PQR.

Se recibieron 112 PQR escritas y 112 electrónicas.



MEDIOS DE RECEPCIÓN



La totalidad de PQR recibidas en los diferentes canales de recepción, fueron tramitadas oportunamente.

PQR POR DEPENDENCIAS



Para el periodo reportado se presentaron por dependencias: 1 solicitud dirigida a Control Interno, 10 solicitudes dirigidas a la Oficina de Planeación, 72 a la Subgerencias de Desarrollo, 32 a la Subgerencia Comercial y 106 a la Subgerencia Administrativa y financiera.

Durante la vigencia 2017 se han recibido un total de 224 PQRS, aumento el promedio de días de respuesta a 9 días y la disminución de medios electrónicos como canal de recepción,



**SEGUIMIENTOS A PLANES –
PROGRAMAS Y PROYECTOS**
INFORME DE AVANCE



representando un 50%

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQR resultas oportunamente/ No. PQR radicas = 50/50 =100%.

ANEXOS

- Reporte PQR periodo enero a diciembre de 2017 (Excel).

ELABORÓ	APROBÓ
Nombre: Miguel Ramos Núñez. Cargo: Técnico Operativo Subgerencia Administrativa. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.	Nombre: Sandra Maritza Vargas Rozo Cargo: Coordinador Recursos Humanos y Físicos. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.