



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



FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
JULIO DE 2016	ABRIL A JUNIO DE 2016 (M6)

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 tramite de las PQR recibidas por la entidad.

AVANCES

ACTIVIDAD 11. Administración de las PQR recibidas por la entidad.

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

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

ESTADO ACTUAL: Finalizado para M6.

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 y actividades durante el ciclo de radicación, asignación, generación de respuesta, validación, aprobación, envió 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.

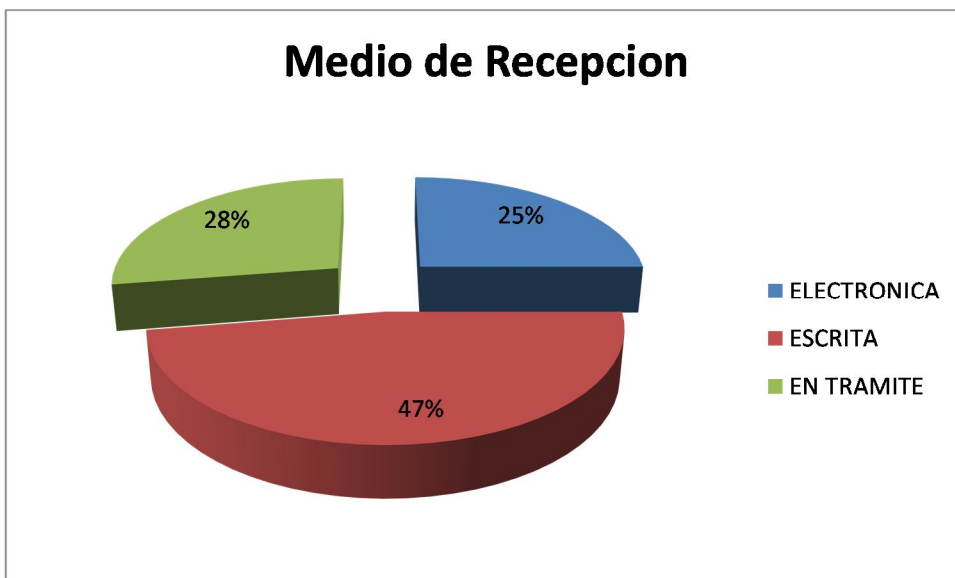
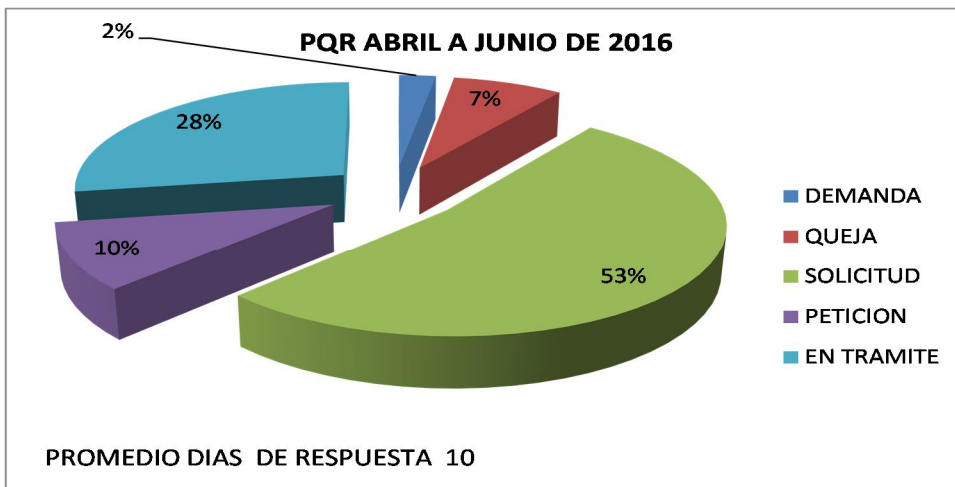
Durante este periodo, se gestionó y tramito por medio del sistema TQM, un total de 40 PQR (21 solicitudes – 4 peticiones – 3 quejas – 11 en trámite), de las cuales a corte del día 30 de junio de 2016 se han respondido 29 PQR dentro de los términos legales establecidos.

Las 11 PQR restantes están en proceso de trámite de respuesta y deberán ser resueltas dentro de

los términos definidos.

Se realizó el análisis de los resultados del trimestre, información registrada en las siguientes gráficas.

Se resalta un tiempo total de promedio de respuesta de 10 días y el uso de medios electrónicos por parte de los peticionarios para realizar sus peticiones, quejas o reclamos. Se recibieron 19 PQR escritas, 10 electrónicas y aún se encuentran en trámite 11.



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



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



oportunamente.

Se programara para el mes de Julio de 2016 el análisis de las PQR del periodo para determinar la gestión o no de acciones preventivas o correctivas.

Durante el primer semestre de 2016, se recibieron un total de 71 PQRs, se mantuvo el promedio de 10 días como tiempo de respuesta y el aumento de medios electrónicos como canal de recepción de las diferentes solicitudes.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQR resultas oportunamente/ No. PQR radicas = 29/29 =100%.

ANEXOS

- Reporte PQR periodo Abril a Junio de 2016 (excell).

Diego Fernando Oviedo Mesa

ELABORO	APROBO
Nombre: Diego Fernando Oviedo Mesa. Cargo: Profesional Subgerencia Administrativa. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.	Nombre: Mery Rojas Largacha Cargo: Coordinadora Recursos Humanos y Físicos. Área: Coordinación de Recursos Humanos y Físicos.



**ARTESANIAS DE COLOMBIA S.A.
PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
CONTROL Y SEGUIMIENTO
Abril a junio de 2016**

Fecha de Recibo	No. Radicado Solicitud PQR.	Peticionario	Asunto	Traslado de Competencia	No. Radicado Respuesta PQR.	Firma Respuesta	Estado	Tipo	Medio	Días de respuesta
2016/04/01 16:53:41	PQRS-E-2016-290	HILDA TERAN CALVACHE	SOLICITUD DE INFORMACION DE PERSONAL	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-277		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	14
2016/04/01 17:17:37	PQRS-E-2016-291	PAULO ARMANDO ARANGUREN RIAÑO	SE SIRVAN EFECTUAR LA RESTITUCION DE LA SUMA DE \$4.579.380	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-269		Cerrada	PETICION	ESCRITA	13
2016/04/04 10:36:07	PQRS-E-2016-294	JAIME ALBERTO SEPULVEDA MUÑETON	INFORMACION PARA EL FENECIMIENTO DE LA CUENTA GENERAL DEL PRESUPUESTO Y DEL TESORO Y BALANCE GENERAL DE LA NACION VIGENCIA FISCAL 2015.	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-260		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	8
2016/04/08 17:25:20	PQRS-E-2016-314	BLANCA MARCELO	TRATAR TEMAS RELACIONADOS CON LA ASOCIACION DE ARTESANAS	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-287		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	11
2016/04/12 16:13:54	PQRS-E-2016-322	ANDRES TOMBE ARANDA	SOLICITUD ESPACIO PARTICIPACION FERIAS ARTESANALES	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-291		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	10
2016/04/12 16:25:42	PQRS-E-2016-323	NANCY LEAL RAMIREZ	INFORMACION ACERCA DE COMO Y CON QUE REQUISITOS SE PUEDE UNA PERSONA	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-312		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	14
2016/04/18 09:22:22	PQRS-E-2016-341	EDNA CRISTINA CRISTANCHO SARMIENTO	COMO OBTENER REGISTRO DE MARCA	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-270		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	2
2016/04/21 10:39:26	PQRS-E-2016-351	LILIANA OTALORA	PARTICIPACION EXPOARTESANO 2016	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-318		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	10

2016/04/21 10:58:06	PQRS-E-2016-352	LILIANA OTALORA	PARTICIPACION EXPOARTESANO 2016	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-292		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	3
2016/04/21 11:07:04	PQRS-E-2016-353	NASLY TORRES BERNAL	INFORME Y CERTIFIQUE LOS GASTOS EN PUBLICIDAD EJECUTADOS DURANTE LA VIGENCIA 2015	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-315		Cerrada	PETICION	ESCRITA	9
2016/04/22 16:55:47	PQRS-E-2016-362	ANGELA PATRICIA GARZON	CUAL ES LA DEBILIDAD DE MI TALLER CON EL FIN DE FORTALECERME.	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-339		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	14
2016/04/27 09:26:29	PQRS-E-2016-370	LILIANA OTALORA	PARTICIPACION DE OXIDOS S.A.S.EN EXPOARTESANO MEDELLIN	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-340		Cerrada	QUEJA	ESCRITA	13
2016/05/03 17:14:23	PQRS-E-2016-383	JORGE ENRIQUE RODRIGUEZ RODRIGUEZ	EVALUAR LA POSIBILIDAD DE ENTREGAR INMUEBLE DE RAQUIRA A NUESTRA FUNDACION EN CALIDAD DE COMODATO O UTILIZANDO CUALQUIER OTRA	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-352		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	12
2016/05/10 17:14:56	PQRS-E-2016-403	HECTOR SANMIGUEL	ALIANZA COMERCIAL	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-342		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	5
2016/05/11 10:21:33	PQRS-E-2016-404	JOSE LUIS LEON LOPEZ	PROYECTO VIVE AMERICA - MEXICO/COLOMBIA	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-365		Cerrada	PETICION	ESCRITA	10
2016/05/16 17:19:31	PQRS-E-2016-433	JULIO CESAR NEIRA CASTRO	SOLICITUD DE APOYO Y COLABORACION	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-364		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	7
2016/05/18 10:29:14	PQRS-E-2016-447	SANDRA LUCIA	ME INFORME EL PROCESO DE ENTREGA DE MAQUINAS AL QUE	Subgerencia	PQRR-S-2016-418		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	12

2016/05/19 10:23:17	PQRS-E-2016-447	ZAMBRANO	SE COMPROMETIO EL PASADO NOVIENMBRE DE 2015.	Desarrollo	PQRS-E-2016-410		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	12
2016/05/20 10:59:42	PQRS-E-2016-451	SARA VERA AGUIRRE	PARTICIPACION DE JURADOS QUE HAGAN PARTE DE SU INSTITUCION	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-422		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	11
2016/05/20 11:11:37	PQRS-E-2016-452	ANDRES GALEANO	NO ESTAN ACTUALIZADOS LOS PRECIOS EN LA WEBSITE	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-420		Cerrada	QUEJA	ELECTRONICA	10
2016/05/20 17:16:17	PQRS-E-2016-453	JOSE MARIA ARROYO IZQUIERDO	CLARIDAD SOBRE TEMAS	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-394		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	7
2016/05/25 10:58:38	PQRS-E-2016-464	CARLOS ALBERTO PIEDRAHITA G.	SOLICITUD ACTA DE LIQUIDACION BILATERAL CONTRATO 24062015-0498	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-421		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	8
2016/05/31 10:33:43	PQRS-E-2016-479	DIANA MARCELA BAÑOL PEÑA	CONTAR CON SU APOYO Y PARTICIPACION PARA ESTO REQUERIMOS AGENDAR UNA CITA PARA CONCRETAR UNA REUNION Y PODER COMPARTIR LA PROPUESTA	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-429		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	8
2016/05/31 17:57:10	PQRS-E-2016-483	JUAN CESAR BONILLA GONZALEZ	INCORFOMIDAD POR RECHAZO EN CONVOCATORIA	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-477		Cerrada	QUEJA	ELECTRONICA	13
2016/06/07 11:42:38	PQRS-E-2016-495	MAYERLY RAMIREZ DIAZ	RADICADO No.16-100472-5 DEMANDANTE MARINELA GOMEZ GUZMAN	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-530		Cerrada	DEMANDA	ESCRITA	19
2016/06/08 16:18:48	PQRS-E-2016-509	PEDRO ANTONIO GARCIA MONCAYO	SALDO DE LA INVERSION QUE POSEE LA FEDERACION NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA.	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-435		Cerrada	SOLICITUD	ELECTRONICA	4

2016/06/08 17:19:40	PQRS-E-2016-512	ANNIE GEOVANNA COLLAZOS MORALES	CERTIFICACION LABORAL	Subgerencia Administrativa y Financiera	PQRR-S-2016-502		Cerrada	PETICION	ESCRITA	14
2016/06/08 17:47:29	PQRS-E-2016-514	EDWIN FRAY AGUIRRE CORREA	SOLICITAMOS SE NOS PAGUE ESTE TRABAJO	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-508		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	15
2016/06/09 15:18:17	PQRS-E-2016-517	VIDALIA AMAYA	SOLICITUD DE APOYO PARA MUJERES INDIGENAS	Subgerencia Comercial	PQRR-S-2016-512		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	15
2016/06/14 11:05:30	PQRS-E-2016-528	NUBIA ISABEL JIMENES	CONTINUAR CON LAS ASESORIAS CON NUESTRO PRIMER DISEÑADOR DIEGO ARTURO GRANADOS	Subgerencia Comercial	-		Asignada por administrador PQR'S	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
2016/06/16 13:11:08	PQRS-E-2016-536	DIANA GARZON	CANCELAR FACTURA No.20799/\$1.298.538	Subgerencia Administrativa y Financiera	-		Asignada por administrador PQR'S	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
2016/06/17 10:22:52	PQRS-E-2016-545	MARCIAL ALEGRIA GARCES	ESTABLECIMIENTO DE UN PARQUE ARTESANAL EN EL CORREGIMIENTO	Subgerencia Desarrollo	PQRR-S-2016-495		Cerrada	SOLICITUD	ESCRITA	5
20/06/2016 10:22	PQRS-E-2016-552	EDITH CICELA ALARCON PIÑEROS	RESPUESTA S SOLCITUDES CONTRATO ADC-2106-023	Subgerencia Administrativa y Financiera			Asignada por administrador PQR'S	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
20/06/2016 10:22	PQRS-E-2016-556	ANDRES ALFONSO GALEANO GOMEZ	SOLICITA DEVOLUCION DE DINERO POR COMPRA DE PRODUCTO Y DIFERENCIA PRECIO	Subgerencia Comercial			Asignada por administrador PQR'S	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
2016/06/22 09:19:23	PQRS-E-2016-567	JUAN SEBASTIAN URIBE PINEDA	APOYO PARA PARTICIPAR EN LA FERIA DE LAS COLONIAS	Subgerencia Comercial			Asignada por administrador PQR'S	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
2016/06/22 16:43:50	PQRS-E-2016-573	ARLEY MUÑOZ	INCORPORACION COMO EL ESTADO A TRAVES DEL FONDO NACIONAL DEL GANADO ENRUTA EL COMERCIO HACIA EL MONOPOLIO DE LA RED CARNICA UTILIZANDO EL DINERO DE LOS	Subgerencia Administrativa y Financiera	-		Asignada por subgerencia	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE

2016/06/27 13:06:39	PQRS-E-2016-580	JUAN CARLOS REYES CAÑON	SOLICITUD ESTADO DE ATENCION DE LAS MEDIDAS DE PROMOCION PROTECCION Y PREVENCIÓN DE ACUERDO AL ESTATUTO DE CIUDADANIA JUVENIL LEY 1622 DE 2013 ARTICULO 8	Subgerencia Administrativa y Financiera	-		Asignada por subgerencia	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
2016/06/27 16:21:10	PQRS-E-2016-584	JAMINSON ANDRES TAPIA	APOYO CON EL FIN DE ENRIQUECER AUN MAS LAS MUESTRAS CULTURALES.	Subgerencia Desarrollo	-		Asignada por subgerencia	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
2016/06/29 17:03:23	PQRS-E-2016-595	OSCAR MIGUEL DIAZ ROMERO	SOLICITUD DE INFORMACION	Subgerencia Administrativa y Financiera	-		Asignada por subgerencia	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
2016/06/30 16:54:16	PQRS-E-2016-596	MANUEL ERNESTO RODRIGUEZ ACOSTA	TRAMITE PENSION	Subgerencia Administrativa y Financiera	-		Asignada por subgerencia	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE
2016/07/01 16:14:19	PQRS-E-2016-604	RICARDO ANTONIO VENEGAS ARMESTO	INFORMACION POLIZAS DE SEGUROS	Subgerencia Administrativa y Financiera	-		Asignada por subgerencia	EN TRAMITE	EN TRAMITE	EN TRAMITE