

	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
02-01-2025	DICIEMBRE 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 Diciembre 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-ARGO/ORFEO, 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 687 peticiones, de las cuales no hay peticiones estén resueltas por fuera de los tiempos de ley.</p> <p>Durante el mes de diciembre se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD – Argo/Orfeo, un total de 35 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

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
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

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



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 4

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

OCTUBRE	
PQRSD - PETICION	38
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	10
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	18
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD – RECLAMO	2
PQRSD – DENUNCIA	2
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 5

NOVIEMBRE	
PQRSD - PETICION	23
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	8
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8
PQRSD – RECLAMO	1
TOTAL	40

DICIEMBRE	
PQRSD - PETICION	17
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	4
PQRSD – RECLAMO	4
PQRSD – QUEJA	1
TOTAL	35

PQRSD – CONGRESO	4
PQRSD – PETICION	397
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	134
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	116
PQRSD – QUEJA	18
PQRSD – RECLAMO	15
PQRSD – SUGERENCIA	0
PQRSD – DENUNCIA	3
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 6

Solicitudes trasladadas por no competencia: 13 (2024000143 – 2024000399 – 2024000429 – 2024000701 - 202400850 – 2024000932 – 2024000948 – 2024000953 – 202408200010862 - 202408200011292 – 202408200011482 – 202408200013252 - 202408200014962)

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

MAYO	
CORREO ELECTRONICO	52
PAGINA WEB	8
TOTAL	60



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

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

OCTUBRE	
CORREO ELECTRONICO	69
PAGINA WEB	2
TOTAL	71

NOVIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	37
PAGINA WEB	2
PERSONAL	1
TOTAL	40

DICIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	33
PAGINA WEB	2
TOTAL	35

**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 8

CORREO ELECTRONICO	658
PAGINA WEB	24
PERSONAL	5
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0

OTRAS

ANONIMO	2 (2024000127 - 202408200011192)
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	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
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



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

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

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

OCTUBRE	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	34
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	21
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
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 11

NOVIEMBRE	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	0
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	17
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	9
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
TOTAL	40

DICIEMBRE	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	21
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	4
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9
TOTAL	35

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	307 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	148 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	213 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	13 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	2 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- ARGO/ORFEO.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

No. PQRSD resueltas oportunamente / No. PQRSD radicadas = 677 / 677 = 100%

Nota: El indicador es acumulado con corte a DICIEMBRE 31 de 2024, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 687 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado **CERRADO 677 PQRSD**, y están **PENDIENTES** por tramitar 10, 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 2025.

	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 12

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

ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> Reportes PQRSD periodo 2024 (Excel): <i>Consolidado PQRs con corte a Q4 (Diciembre 2024).xls</i>

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	ELABORO - APROBO
Nombre: Sebastián Pineda. Cargo: Contratista Proceso: Gestión Administrativa Dependencia: Subgerencia Administrativa	Nombre: Yaneth Muñoz Franco Cargo: Coordinadora Gestión Administrativa Proceso: Gestión Administrativa Dependencia: Subgerencia Administrativa