



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
03-04-2025	MARZO DE 2025
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 2025.	

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-ARGO/ORFEO, 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 2025.	
Durante la vigencia 2025 se han recibido 165 peticiones, de las cuales no hay peticiones que no estén resueltas en los tiempos de ley.	
Durante el mes de febrero se han gestionado y tramitado por medio del sistema SGD – Argo/Orfeo, un total de 63 PQRSD, clasificadas así:	
ENERO	
PQRSD - PETICION	28
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	12
PQRSD - PETICION ENTRE ENTIDADES	5
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD - RECLAMO	3
TOTAL	49

**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	30
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	5
PQRSD - PETICION ENTRE ENTIDADES	16
PQRSD - RECLAMO	2
TOTAL	53

MARZO	
PQRSD - PETICION	31
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	5
PQRSD - PETICION ENTRE ENTIDADES	19
PQRSD - RECLAMO	2
PQRSD - QUEJA	2
PQRSD - DENUNCIA	2
PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - SUGERENCIA	1
TOTAL	63

PQRSD - CONGRESO	1
PQRSD - PETICION	89
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	22
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	40
PQRSD - QUEJA	3
PQRSD - RECLAMO	7
PQRSD - SUGERENCIA	1
PQRSD - DENUNCIA	2
PQRSD - CONSULTA	0
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	0

Solicitudes trasladadas por no competencia: 4 (202508200000222, 202508200002862, 202508200002892, 202508200003362)

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	45
PAGINA WEB	4
TOTAL	49

FEBRERO	
CORREO ELECTRONICO	52
PAGINA WEB	1
TOTAL	53

MARZO	
CORREO ELECTRONICO	61
PAGINA WEB	1
PERSONAL	1
TOTAL	63

CORREO ELECTRONICO	158
PAGINA WEB	6
PERSONAL	1
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	0

OTRAS

ANONIMO	3
VEEDURÍA	0
CONFIDENCIAL	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 4

Así mismo se analizó la asignación de las PQRSD al interior de la entidad, con el siguiente resultado:

ENERO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	0
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	18
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20
TOTAL	49

FEBRERO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	28
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	8
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
TOTAL	53

MARZO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	4
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	24
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	15
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19
COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL	1
TOTAL	63

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	70 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	34 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	55 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	5 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	0 tramites
Gerencia General	0 tramites
Comité de Convivencia Laboral	1 tramites

 <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>

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 = 131 / 131 = 100%

Nota: El indicador es acumulado con corte a MARZO 31 de 2025, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 165 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado **CERRADO 131 PQRSD**, y están **PENDIENTES** por tramitar 34, 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 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior para el indicador tenemos en cuenta PQRSD que se encuentran resueltas oportunamente hasta el mes de Marzo de 2025.

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo 2025 (Excel): *Consolidado PQRSD con corte a Q1 (Seguimiento PQRS corte 2025).xls*

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