FECHA DE PRESENTACION	PERIODO CORRESPONDIENTE
02-01-2026	DICIEMBRE 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 diciembre 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 recibieron 665 peticiones, de las cuales no hay peticiones que estén resueltas por fuera de los tiempos de ley.

Durante el mes de diciembre se gestionaron y tramitaron por medio del sistema SGD – Argo/Orfeo, un total de 38 PQRSD, clasificadas así:

ENERO	
PQRSD - PETICION	28
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	12
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	5
PQRSD - QUEJA	1
PQRSD – RECLAMO	3
TOTAL	**49**

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

MARZO	
PQRSD – PETICION	31
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	5
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	19
PQRSD – RECLAMO	2
PQRSD – QUEJA	2
PQRSD – DENUNCIA	2
PQRSD – CONGRESO	1
PQRSD – FELICITACION	1
TOTAL	**63**

ABRIL	
PQRSD – PETICION	28
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	4
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	7
PQRSD – RECLAMO	3
PQRSD – QUEJA	2
PQRSD – FELICITACION	1
TOTAL	**45**

MAYO	
PQRSD – PETICION	29
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	13
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	17
PQRSD – RECLAMO	3
TOTAL	**62**

JUNIO	
PQRSD – PETICION	26
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	6
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD – RECLAMO	2
PQRSD – QUEJA	2
PQRSD – DENUNCIA	1
PQRSD – CONGRESO	1
TOTAL	**47**

JULIO	
PQRSD – PETICION	35
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	19
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	11
PQRSD – RECLAMO	5
PQRSD – QUEJA	2
PQRSD – CONGRESO	1
TOTAL	**73**

AGOSTO	
PQRSD – PETICION	28
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	12
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	11
PQRSD – RECLAMO	3
TOTAL	**54**

SEPTIEMBRE	
PQRSD – PETICION	35
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	8
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	17
TOTAL	**60**

OCTUBRE	
PQRSD – PETICION	35
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	13
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	14
PQRSD – QUEJA	1
PQRSD – CONGRESO	2
PQRSD – SENADO/CAMARA DE REPRESENTANTES	1
TOTAL	**66**

NOVIEMBRE	
PQRSD – PETICION	28
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	10
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	9
PQRSD – QUEJA	4
PQRSD – CONGRESO	1
PQRSD – DENUNCIA	1
PQRSD – RECLAMO	2
TOTAL	**55**

DICIEMBRE	
PQRSD – PETICION	17
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	9
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	8
PQRSD – QUEJA	1
PQRSD – RECLAMO	2
PQRSD – DENUNCIA	1
TOTAL	**38**

PQRSD – CONGRESO	6
PQRSD – PETICION	350
PQRSD - PETICION DE DOCUMENTOS / INFORMACION	117
PQRSD - PETICION ENTIDADES PUBLICAS	142
PQRSD – QUEJA	15
PQRSD – RECLAMO	27
PQRSD – FELICITACION	2
PQRSD – DENUNCIA	5
PQRSD – CONSULTA	0
PQRSD - SENADO / CAMARA DE REPRESENTANTES	1
PQRSD – SUGERENCIA	0

Solicitudes trasladas por no competencia: 16 (202508200000222, 202508200002862, 202508200002892, 202508200003362, 202508200003832, 202508200004302, 202508200005932, 202508200006582, 202508200006832, 202508200006872, 202508200008532, 202508200009142, 202508200009562, 202508200009742, 202508200010932, 202508200014052)

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**

ABRIL	
CORREO ELECTRONICO	36
PAGINA WEB	7
PERSONAL	1
TELEFONICO	1

TOTAL	**45**

MAYO	
CORREO ELECTRONICO	58
PAGINA WEB	2
PERSONAL	2
TOTAL	**62**

JUNIO	
CORREO ELECTRONICO	45
PERSONAL	1
TELEFONICO	1
TOTAL	**47**

JULIO	
CORREO ELECTRONICO	67
PAGINA WEB	5
PERSONAL	1
TOTAL	**73**

AGOSTO	
CORREO ELECTRONICO	48
PAGINA WEB	5
PERSONAL	1
TOTAL	**54**

SEPTIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	56
PAGINA WEB	4
TOTAL	**60**

OCTUBRE	
CORREO ELECTRONICO	62
PAGINA WEB	4
TOTAL	**66**

NOVIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	48
PAGINA WEB	4
PERSONAL	3
TOTAL	**55**

DICIEMBRE	
CORREO ELECTRONICO	35
PAGINA WEB	2
PERSONAL	1
TOTAL	**38**

CORREO ELECTRONICO	613
PAGINA WEB	39
PERSONAL	11
REDES SOCIALES	0
TELEFONICO	2

OTRAS

ANONIMO	11
VEEDURÍA	1
CONFIDENCIAL	0

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**

ABRIL	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	5
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	16
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18
TOTAL	**45**

MAYO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	2
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	28
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21
TOTAL	**62**

JUNIO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	5
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	16
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	10
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
TOTAL	**47**

JULIO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	5
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	30
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	16
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22
TOTAL	**73**

AGOSTO	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	4
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	26
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	8
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
TOTAL	**54**

SEPTIEMBRE	
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	13
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18

OFICINA DE ASESORA DE CONTROL INTERNO	1
TOTAL	**60**

OCTUBRE	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	22
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	21
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22
OFICINA DE ASESORA DE CONTROL INTERNO	0
TOTAL	**66**

NOVIEMBRE	
GERENCIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	26
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16
OFICINA DE ASESORA DE CONTROL INTERNO	0
TOTAL	**55**

DICIEMBRE	
GERENCIA GENERAL	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION E INFORMACION	1
SUBG DE DESARROLLO Y FORT DEL SECT ARTESANAL	14
SUBG DE PROMOCION Y GENERACION DE OPORTUNIDADES	9
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
OFICINA DE ASESORA DE CONTROL INTERNO	0
TOTAL	**38**

Subgerencia de Desarrollo y Fortalecimiento	275 tramites
Subgerencia de Promoción y Generación	139 tramites
Subgerencia Administrativa y Financiera	218 tramites
Oficina Asesora de Planeación e información	30 tramites
Oficina Asesora de Control Interno	1 tramites
Gerencia General	1 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 = 655 / 655 = 100%

Nota: El indicador es acumulado con corte a DICIEMBRE 31 de 2025, se debe tener en cuenta que hasta el mencionado mes se han radicado 665 PQRSD de las cuales, a la fecha del presente informe, se han tramitado oportunamente y se encuentran en estado **CERRADO 655 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 2026.

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

ANEXOS

- Reportes PQRSD periodo 2025 (Excel): *Consolidado PQRS con corte a Q3 (DICIEMBRE 2025).xls*

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