



PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

## **INFORME DE GESTIÓN PQRS I SEMESTRE 2014**





# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



# INTRODUCCIÓN

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

El SENA puede utilizar para el seguimiento y medición de la percepción de los grupos de interés respecto al cumplimiento de sus requisitos; las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) las cuales adicionalmente pueden ofrecer información útil para el análisis del comportamiento de los mismos.

Es por ello que la estrategia de la Dirección de Empleo y Trabajo enmarcada en el Ciudadano como eje central de toda entidad pública, se enfoca en propender por la oportunidad y la calidad de la respuesta que se entrega a los diferentes grupos de interés de la entidad.



# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRSF

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



## OBJETIVO

### INFORME DE GESTIÓN PQRS

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer la gestión realizada del SENA en las PQRS, las cuales recibió durante el I Semestre 2014, periodo comprendido entre enero y mayo de 2014 de los diferentes grupos de interés.



# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llego?
  - ¿Qué gestión se realizo?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se esta haciendo para mejorar?
10. Anexos



**ALCANCE**

INFORME DE GESTIÓN PQRS

El informe corresponde al I Semestre 2014, en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2014 y el 31 de mayo de 2014, Junio no es tomado dentro del informe, debido a que esta dentro de términos de gestión y de respuesta por parte de los competentes.

Asuntos OnBase contemplados en el informe:

✓ <b>Agradecimientos</b>	✓ <b>Quejas y Reclamos</b>
✓ <b>Denuncias</b>	✓ <b>Reclamo</b>
✓ <b>Felicitación</b>	✓ <b>Sugerencia</b>
✓ <b>Petición</b>	✓ <b>Tutelas.</b>
✓ <b>Queja</b>	

**Nota:** No todos los asuntos de PQRS se pueden evidenciar en el informe (Solicitudes, Novedades de Alumnos, Contrato de Aprendizaje, etc) debido a que no se cuenta con la autorización en On-Base para generar la información.



# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?





## FUENTE DE DATOS

INFORME DE GESTIÓN PQRS

Los datos del presente informe son extraídos de la herramienta tecnológica que tiene la entidad dispuesta para las comunicaciones oficiales que es On-Base.

Es importante resaltar:

- La herramienta no es propiamente para las PQRS, lo cual hace que se traten las mismas como una comunicación oficial y lo cual limita la gestión que de las mismas se puede realizar.
- En la herramienta no es posible conocer los temas mas recurrentes de las PQRS.
- No todos los asuntos se pueden extraer para análisis de la información y presentación del informe.
- El sistema de información no cumple normativamente con el tratamiento que se le deben dar a las PQRS.



# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



# MODELO ACTUAL - CONTROL Y SEGUIMIENTO

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

Para el año 2014 existe un equipo de Líderes de PQRS (32) que están presentes en 31 regionales, quienes hacen seguimiento y control a las PQRS que recibe la regional y los centros de formación adscritos.

Su objetivo es capacitar al cliente interno y externo en deberes y derechos de las PQRS y en la atención oportuna y de fondo de las mismas, así como el seguimiento a todas las PQRS que reciben los competentes en sus Regionales.

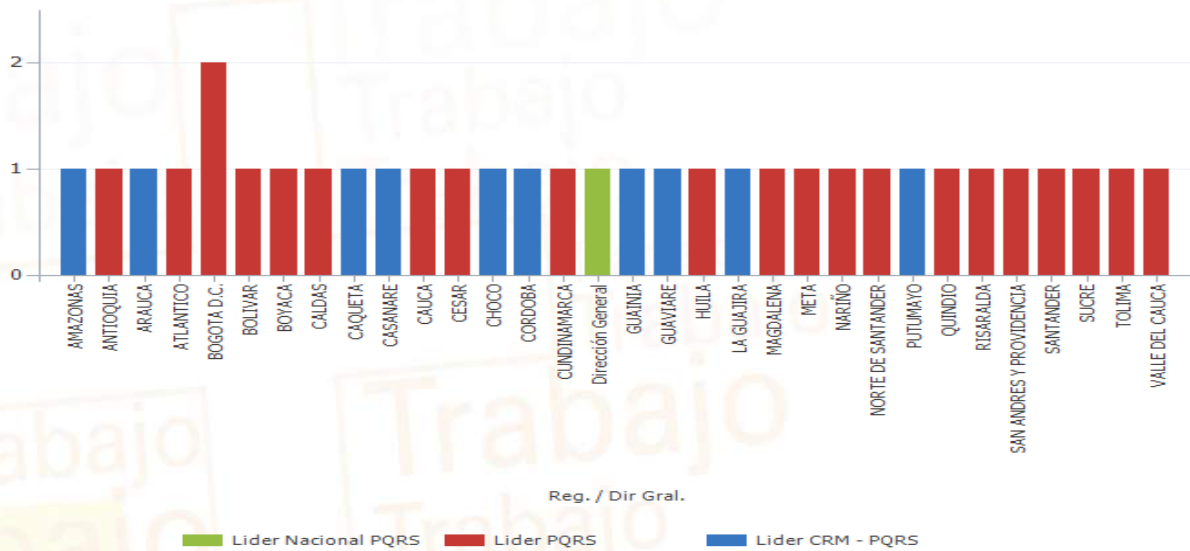
**Nota:** La regional distrito capital cuenta con 2 personas con el rol de PQRS y la Regional Vaupés y Vichada no cuenta con Líder de PQRS



# MODELO ACTUAL - CONTROL Y SEGUIMIENTO

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

De los 32 Lideres, existen 22 que solo tienen el rol de PQRS, y 10 que tienen el rol de CRM y PQRS en regionales pequeñas.





# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

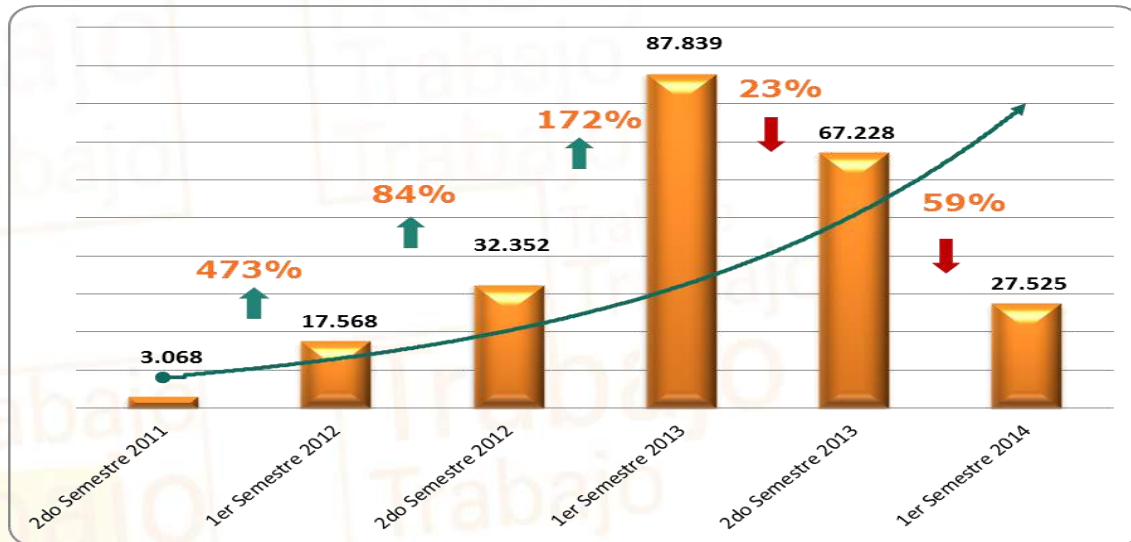
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



# HISTÓRICO

¿QUE HA PASADO?

Las PQRS para el 1er semestre de 2014 se disminuyeron en un 59% con respecto al semestre inmediatamente anterior, esto se debe a que la información se ha logrado depurar detectando así duplicados que por error el sistema tiene.

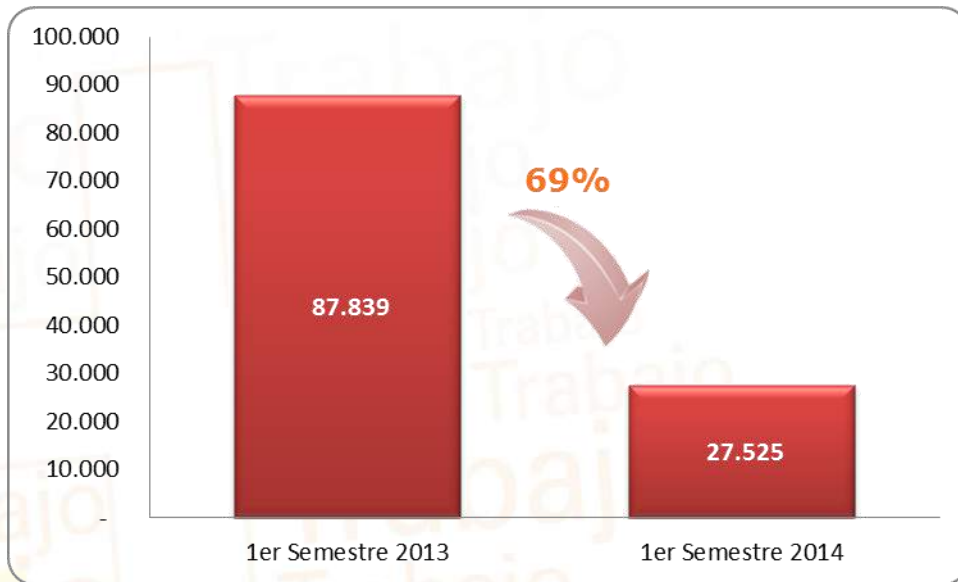




# HISTÓRICO

¿QUE HA PASADO?

Las PQRS para el primer semestre 2014 se disminuyeron en un 69% con respecto al primer semestre del año 2013.



**Nota:** La información puede variar teniendo en que: se toma I semestre de 2013 ( Enero-Junio ) vs I semestre 2014 ( Enero-Mayo )



# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llevo?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?

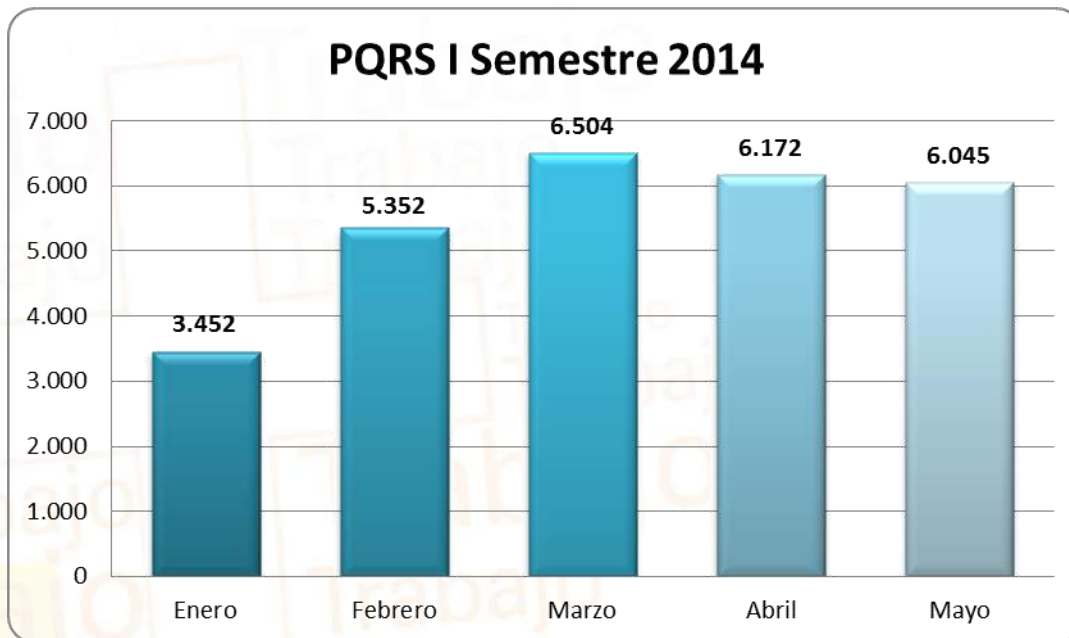




# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUE LLEGO?

El SENA para el primer semestre de 2014 recibió 27.525 PQRS



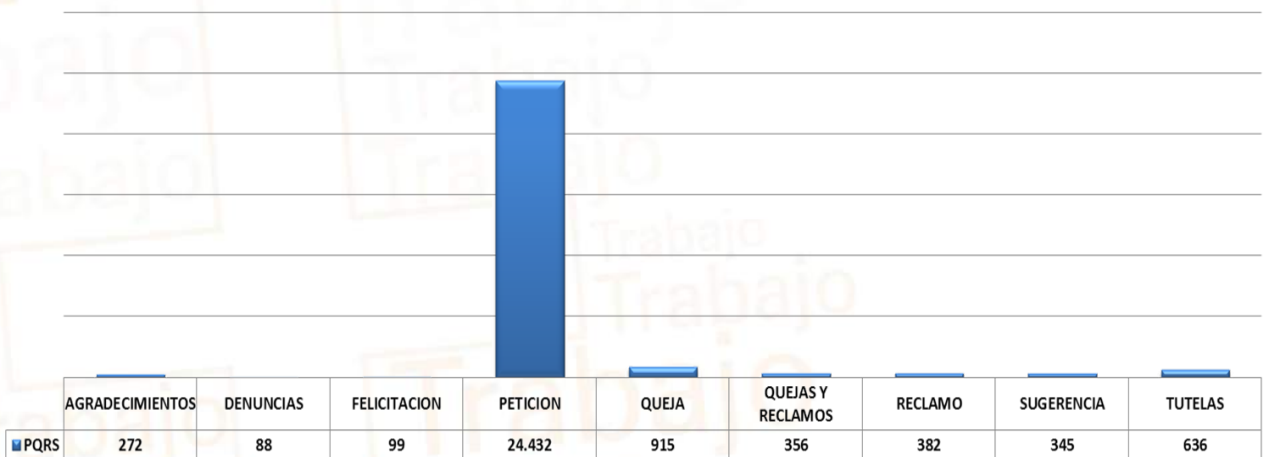


# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUE LLEGO?

De las 27.525 PQRS recibidas el asunto que mayor presentación tuvo fue el de *Petición* con un 88,8%.

## ASUNTOS RADICADOS



**Nota:** Las *Quejas* son diferentes a los *Reclamos*, se hizo la separación sin embargo el estado sigue activo en OnBase y lo usan algunas regionales



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿A QUIEN LE LLEGO?

De las 27.525 PQRS recibidas, la regional que más recibió fue la Regional Distrito Capital con un 11,5%, seguida por la Dirección General con un 10,3% y en 3er Lugar Regional Valle con un 9,4%.

Las Regionales que menos PQRS recibieron están Putumayo, Vaupés y Vichada.

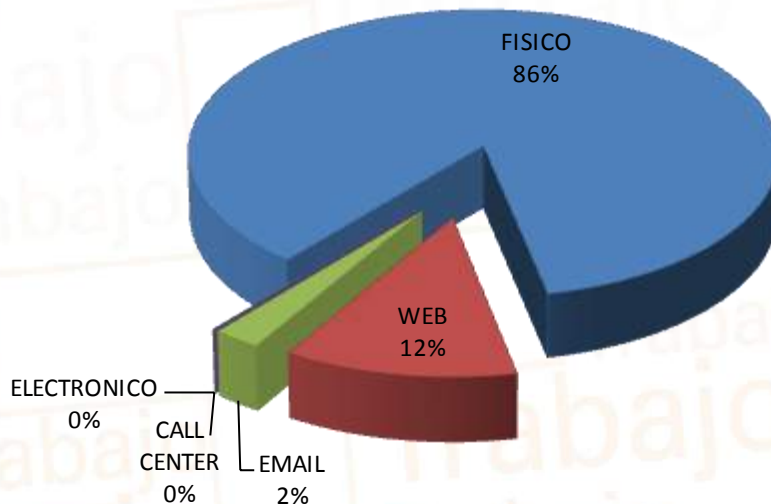
Regional	PQRS	%
Distrito Capital	3.165	11,5%
Dirección General	2.839	10,3%
Valle	2.591	9,4%
Tolima	2.405	8,7%
Cundinamarca	2.153	7,8%
Caldas	1.894	6,9%
Atlántico	1.633	5,9%
Bolívar	1.523	5,5%
Huila	1.312	4,8%
Boyaca	1.257	4,6%
Guajira	770	2,8%
Norte de Santander	670	2,4%
Antioquia	576	2,1%
Quindío	575	2,1%
Cesar	545	2,0%
Magdalena	539	2,0%
Nariño	432	1,6%
Choco	379	1,4%
Casanare	372	1,4%
Meta	355	1,3%
Santander	335	1,2%
Sucre	306	1,1%
Cauca	184	0,7%
Risaralda	152	0,6%
Arauca	130	0,5%
Guaviare	111	0,4%
San Andres	82	0,3%
Cordoba	71	0,3%
Guainia	47	0,2%
Amazonas	46	0,2%
Caqueta	43	0,2%
Putumayo	29	0,1%
Vaupés	2	0,0%
Vichada	2	0,0%
<b>Total general</b>	<b>27.525</b>	<b>100%</b>



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿PORQUE CANALES LLEGARON LAS PQRS?

El medio de radicación de las PQRS mas utilizado es el físico con un 86%, seguido del canal web con un 12%



MEDIOS	PQRS	%
FISICO	23.565	86%
WEB	3.281	12%
EMAIL	675	2%
CALL CENTER	2	0%
ELECTRONICO	2	0%
<b>Total general</b>	<b>27.525</b>	<b>100%</b>

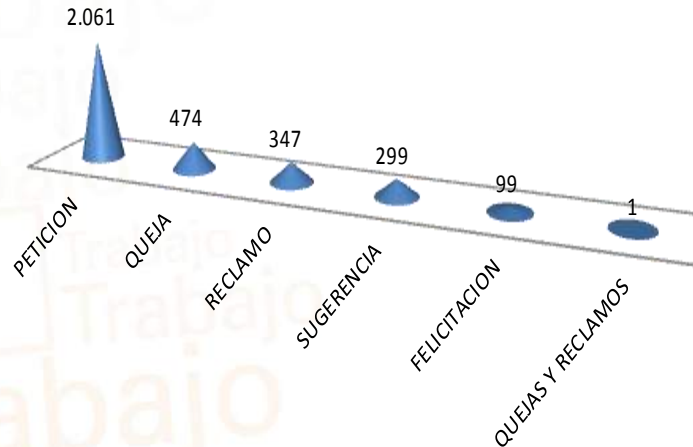


# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

De las 3.281 PQRS recibidas por el canal web, los asuntos de mayor impacto son Petición con un 63%, seguido por Quejas con el 14% y reclamos con un 11%.

WEB	PQRS	%
PETICION	2.061	63%
QUEJA	474	14%
RECLAMO	347	11%
SUGERENCIA	299	9%
FELICITACION	99	3%
QUEJAS Y RECLAMOS	1	0%
<b>Total general</b>	<b>3.281</b>	<b>100%</b>



**Nota:** En la actualidad la tipificación de temas solo existe para el canal web, por lo que solo de allí se puede analizar los temas que mas solicitan y este árbol de decisiones es de libre elección por los grupos de interés.



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

## ¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto PETICIÓN, el tipo de asunto *Peticion de informacion* ocupo el 51%, y el tema de este tipo mas solicitado fue referente a *Programas de formacion* con un 21%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>PETICION</b>	<b>2061</b>	<b>63%</b>
<b>PETICION DE INFORMACION</b>	<b>1045</b>	<b>51%</b>
PROGRAMAS DE FORMACION	216	21%
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO	193	18%
OFERTA EDUCATIVA	181	17%
CURSOS VIRTUALES	127	12%
CONTRATO DE APRENDIZAJE	81	8%
<b>PETICION DE SERVICIOS</b>	<b>553</b>	<b>27%</b>
SOFA PLUS - CONTRASEÑAS Y ACTUALIZACION DE DATOS	261	47%
SOFA PLUS - REGISTRO EN APLICATIVO	144	26%
VALIDACION DE CERTIFICACION DE APRENDICES	75	14%
FISCALIZACIÓN - ACTUALIZACION DE INFORMACION	65	12%
<b>DE CONSULTA</b>	<b>274</b>	<b>13%</b>
CONVOCATORIA PUBLICA	116	42%
ORIENTACIONES, DIRECTRICES Y POLITICAS SENA	78	28%
CONCURSO DE MERITOS	35	13%
CONVOCATORIAS COMISION NACIONAL SERVICIO CIVIL CNSC	20	7%
LICITACIONES	12	4%
<b>DE DOCUMENTACION</b>	<b>184</b>	<b>9%</b>
CERTIFICACIONES APRENDICES	132	72%
CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES	23	13%
PAZ Y SALVO DE APORTES	9	5%
CERTIFICADO TRIBUTARIO	6	3%
CERTIFICACION RETEFUENTE - RETEICA	4	2%



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto QUEJA, el tipo de asunto *Servidor Publico* ocupo el 64%, y el tema de este tipo mas solicitado fue referente a *Mala prestación del servicio - Instructor* con un 30%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>QUEJA</b>	<b>474</b>	<b>14%</b>
<b>SERVIDOR PUBLICO</b>	<b>302</b>	<b>64%</b>
MALA PRESTACION DEL SERVICIO - INSTRUCTOR	92	30%
IRREGULARIDADES EN GESTION ADMINISTRATIVA	72	24%
MALA PRESTACION DEL SERVICIO - APOYO TECNOLOGICO	34	11%
MALA PRESTACION DEL SERVICIO - COLABORADOR SENA	33	11%
<b>ENTIDAD</b>	<b>170</b>	<b>36%</b>
IRREGULARIDADES CONTRATACION - PRESTACION SERVICIOS PERSONALES CENTROS DE FORMACION	90	53%
IRREGULARIDADES CONTRATACION - PRESTACION SERVICIOS PERSONALES DIRECCION GENERAL	23	14%
IRREGULARIDADES CONTRATACION - PRESTACION SERVICIOS PERSONALES REGIONALES	17	10%
PROCESO MERITOCRATICO - GERENTES PUBLICOS	16	9%



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto RECLAMO, el tipo de asunto *Petición sin responder* ocupó el 60%, y el tema de este tipo más solicitado fue referente a *Petición que transcurrió tiempo normativo y no se ha recibido respuesta* con un 83%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>RECLAMO</b>	<b>347</b>	<b>11%</b>
<b>PETICION SIN RESPONDER</b>	<b>209</b>	<b>60%</b>
PETICION QUE TRANSCURRIO TIEMPO NORMATIVO Y NO SE HA RECIBIDO RESPUESTA	174	83%
FISCALIZACION - FALTA DE RESPUESTA DE UNA REGIONAL	31	15%
<b>SERVICIOS SENA</b>	<b>137</b>	<b>39%</b>
INCONVENIENTES CON LA PAGINA SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO	43	31%
INCONVENIENTES CON LA PAGINA SOFIA	34	25%
INCONVENIENTES CON LA PAGINA GESTION VIRTUAL DE APRENDICES	19	14%
INCONVENIENTES CON LA PAGINA DEL SENA	11	8%
INFORMACION ERRADA PAGINA WEB	8	6%





# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

## ¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto *SUGERENCIA*, el tipo de asunto *Servicios SENA* ocupó el 75%, y el tema de este tipo más solicitado fue referente a *Programas de Formación* con un 22%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>SUGERENCIA</b>	<b>299</b>	<b>9%</b>
<b>SERVICIOS SENA</b>	<b>223</b>	<b>75%</b>
PROGRAMAS DE FORMACION	50	22%
OFERTA EDUCATIVA	43	19%
PAGINA SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO	34	15%
CURSOS VIRTUALES	27	12%
SOFIA PLUS	13	6%
COMPETENCIAS LABORALES	11	5%
CONTRATO DE APRENDIZAJE	10	4%
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>32</b>	<b>11%</b>
DESPACHO DIRECCION GENERAL	10	31%
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL REGIONALES Y CENTROS DE FORMACION	7	22%
SECRETARIA GENERAL	4	13%
DIRECCION SISTEMA NACIONAL FORMACION PARA EL TRABAJO	3	9%
DIRECCION DE EMPLEO, TRABAJO Y EMPRENDIMIENTO	3	9%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	6%
<b>ENTIDAD</b>	<b>24</b>	<b>8%</b>
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	7	29%
ORIENTACIONES, DIRECTRICES Y POLITICAS SENA	6	25%
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO	4	17%
<b>SERVIDOR PUBLICO</b>	<b>20</b>	<b>7%</b>
PRESTACION DEL SERVICIO - INSTRUCTOR	6	30%
PRESTACION DEL SERVICIO - COLABORADOR SENA	6	30%
PRESTACION DEL SERVICIO - APOYO TECNOLÓGICO	5	25%
PRESTACION DEL SERVICIO - CONTACT CENTER	2	10%
POR FAVOR SELECCIONE UN ELEMENTO	1	5%



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

## ¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto FELICITACIÓN, el tipo de asunto *Servicios SENA* ocupo el 69%, y el tema de este tipo mas solicitado fue referente a *Programas de Formación* con un 18%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>FELICITACION</b>	<b>99</b>	<b>3%</b>
<b>SERVICIOS SENA</b>	<b>68</b>	<b>69%</b>
PROGRAMAS DE FORMACION	12	18%
CURSOS VIRTUALES	11	16%
OFERTA EDUCATIVA	10	15%
<b>ENTIDAD</b>	<b>13</b>	<b>13%</b>
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO	5	38%
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	3	23%
ORIENTACIONES, DIRECTRICES Y POLITICAS SENA	3	23%
<b>SERVIDOR PUBLICO</b>	<b>10</b>	<b>10%</b>
PRESTACION DEL SERVICIO - INSTRUCTOR	5	50%
PRESTACION DEL SERVICIO - APOYO TECNOLOGICO	2	20%
PRESTACION DEL SERVICIO - COLABORADOR SENA	2	20%
PRESTACION DEL SERVICIO - CONTACT CENTER	1	10%
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>8</b>	<b>8%</b>
DESPACHO DIRECCION GENERAL	3	38%
DIRECCION SISTEMA NACIONAL FORMACION PARA EL TRABAJO	2	25%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	13%
REGIONALES Y CENTROS DE FORMACION	1	13%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	13%

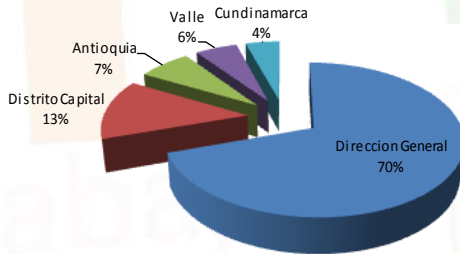


# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

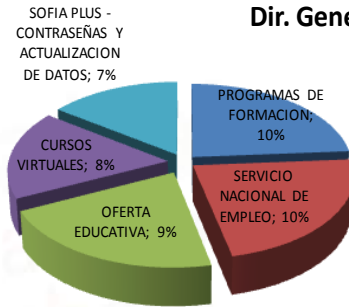
## ¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

### Regionales de mayor impacto en PQRS, Canal Web

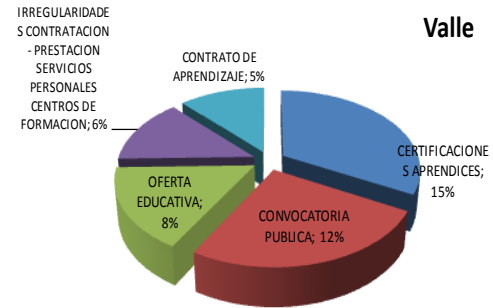
#### PQRS CANAL WEB



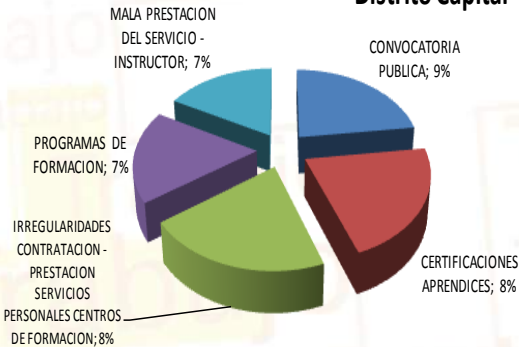
#### Dir. General



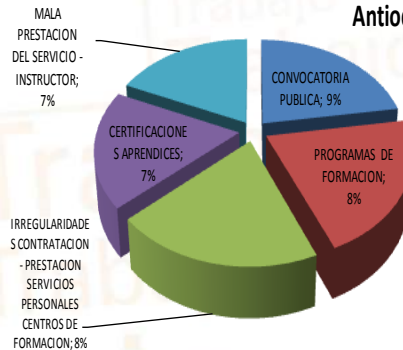
#### Valle



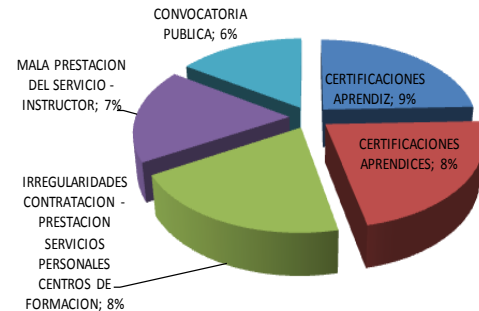
#### Distrito Capital



#### Antioquia



#### Cundinamarca





# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

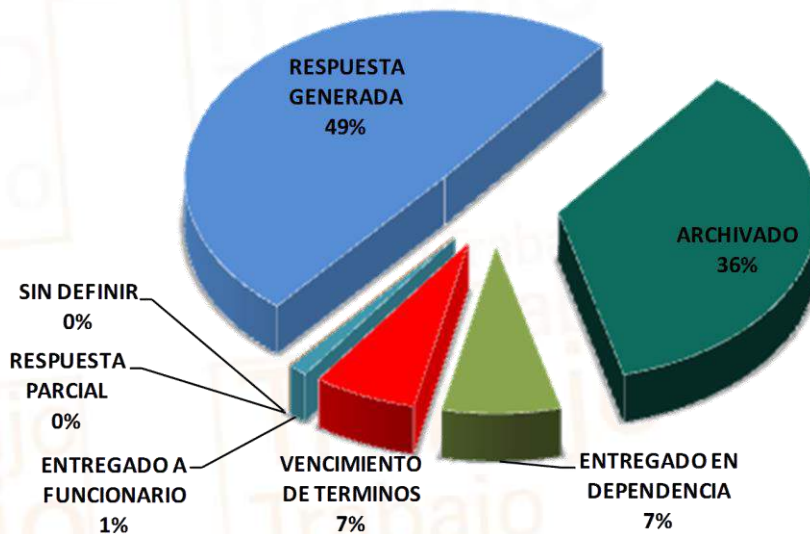
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llevo?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUE GESTIÓN SE REALIZO?

Las PQRS recibidas en el SENA, durante el primer semestre se les dio el siguiente tramite.



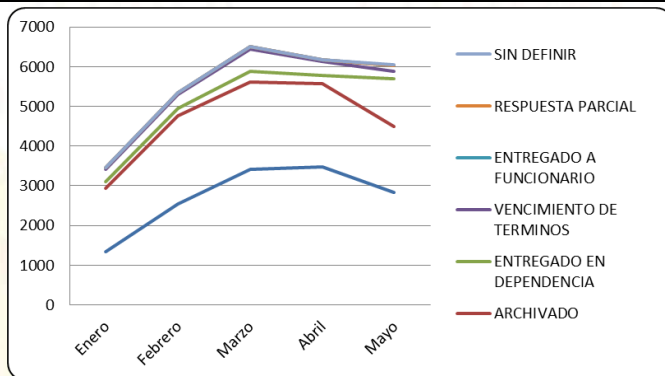


# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

## ¿QUE GESTIÓN SE REALIZO?

De las PQRS recibidas en el asunto *PETICIÓN* se encuentra que: el 51% se deja en estado **Respuesta Generada**, el 37% se encuentra en **Archivado**, el 4% esta en el estado **Entregado en Dependencia**, al 4% se deja en **Vencimientos de Términos** y el faltante en otros estados.

ASUNTOS / ESTADOS	RESPUESTA GENERADA	%	ARCHIVADO	%	ENTREGADO EN DEPENDENCIA	%	VENCIMIENTO DE TERMINOS	%	ENTREGADO A FUNCIONARIO	%	RESPUESTA PARCIAL	%	SIN DEFINIR	%	Total general
PETICION	12.430	51%	8.968	37%	1.086	4%	1.734	7%	194	1%	9	0%	11	0%	24.432
QUEJA	317	35%	163	18%	355	39%		0%	68	7%	8	1%	4	0%	915
TUTELAS	433	68%	89	14%	105	17%		0%	8	1%		0%	1	0%	636
RECLAMO	75	20%	111	29%	181	47%		0%	13	3%	2	1%		0%	382
QUEJAS Y RECLAMOS	162	46%	106	30%	24	7%	35	10%	29	8%		0%		0%	356
SUGERENCIA	88	26%	138	40%	113	33%	1	0%	5	1%		0%		0%	345
AGRADECIMIENTOS	36	13%	117	43%	115	42%		0%	2	1%		0%	2	1%	272
FELICITACION	7	7%	65	66%	27	27%		0%		0%		0%		0%	99
DENUNCIAS	37	42%	10	11%	38	43%		0%	3	3%		0%		0%	88
<b>Total general</b>	<b>13.585</b>	<b>49%</b>	<b>9.767</b>	<b>35%</b>	<b>2.044</b>	<b>7%</b>	<b>1.770</b>	<b>6%</b>	<b>322</b>	<b>1%</b>	<b>19</b>	<b>0%</b>	<b>18</b>	<b>0,1%</b>	<b>27.525</b>



**Nota:** El estado sin definir, son errores del sistema que no tiene clasificación coherente.



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUE GESTIÓN SE REALIZO?

En cuanto a los estados de mayor impacto están los siguientes:

La Regional Valle en **Respuesta Generada** tuvo el 13% en primer lugar y la Regional Cundinamarca tuvo el 13% ocupando el segundo puesto.

En el asunto **Vencimiento de Términos** La Regional Distrito Capital tuvo un 20% ocupando el primer lugar, seguido por la Regional Atlántico con un 13%.

En estado **Archivado** la Regional Tolima tuvo el 1er puesto con 20%, seguido por la Dir. General con un 19%.

En el estado **Entregado en Dependencia** la Dir. General tuvo un 17% en 1er lugar, Seguido por Distrito Capital con un 16.



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

## ¿QUE GESTIÓN SE REALIZO?

REGIONAL	RESPUESTA GENERADA	%
Valle	1.711	13%
Cundinamarca	1.707	13%
Distrito Capital	1.347	10%
Atlantico	1.185	9%
Bolivar	1.074	8%
Boyaca	1.055	8%
Caldas	872	6%
Guajira	523	4%
Norte de Santander	506	4%
Direccion General	466	3%
Tolima	389	3%
Nariño	318	2%
Antioquia	308	2%
Meta	307	2%
Magdalena	293	2%
Choco	225	2%
Sucre	210	2%
Quindio	189	1%
Cesar	167	1%
Risaralda	128	1%
Santander	107	1%
Guaviare	106	1%
Cauca	95	1%
Casanare	92	1%
Amazonas	40	0%
Cordoba	39	0%
Caqueta	31	0%
Guainia	29	0%
Huila	28	0%
Putumayo	25	0%
San Andres	10	0%
Arauca	2	0%
Vichada	1	0%
Vaupes	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>13.585</b>	<b>100%</b>

REGIONAL	ARCHIVADO	%
Tolima	1.930	20%
Direccion General	1.844	19%
Huila	1.260	13%
Distrito Capital	1.012	10%
Caldas	810	8%
Valle	675	7%
Cesar	338	3%
Quindio	333	3%
Casanare	213	2%
Guajira	182	2%
Santander	176	2%
Bolivar	166	2%
Atlantico	148	2%
Arauca	125	1%
Magdalena	117	1%
Antioquia	98	1%
Sucre	80	1%
Cauca	72	1%
Norte de Santander	52	1%
Boyaca	48	0%
Meta	33	0%
Cundinamarca	25	0%
Risaralda	14	0%
Choco	11	0%
Caqueta	4	0%
Cordoba	1	0%
Vichada	0	0%
Guaviare	0	0%
Nariño	0	0%
San Andres	0	0%
Vaupes	0	0%
Putumayo	0	0%
Amazonas	0	0%
Guainia	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9.767</b>	<b>100%</b>

REGIONAL	VENCIMIENTO DE TERMINOS	%
Distrito Capital	349	20%
Atlantico	228	13%
Cundinamarca	205	12%
Bolivar	141	8%
Direccion General	115	6%
Choco	113	6%
Valle	95	5%
Nariño	74	4%
Magdalena	72	4%
Antioquia	69	4%
Caldas	63	4%
Casanare	40	2%
Boyaca	39	2%
Guajira	32	2%
Norte de Santander	28	2%
Cesar	22	1%
San Andres	18	1%
Quindio	14	1%
Guainia	12	1%
Cordoba	10	1%
Huila	8	0%
Tolima	5	0%
Santander	5	0%
Guaviare	3	0%
Putumayo	2	0%
Caqueta	2	0%
Risaralda	2	0%
Cauca	1	0%
Vichada	1	0%
Meta	1	0%
Sucre	1	0%
Vaupes	1	0%
Arauca	0	0%
Amazonas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.770</b>	<b>100%</b>

REGIONAL	ENTREGADO EN DEPENDENCIA	%
Direccion General	348	17,03%
Distrito Capital	332	16,24%
Cundinamarca	200	9,78%
Bolivar	128	6,26%
Caldas	117	5,72%
Boyaca	108	5,28%
Valle	106	5,19%
Antioquia	83	4,06%
Tolima	75	3,67%
Norte de Santander	75	3,67%
Atlantico	64	3,13%
Magdalena	53	2,59%
San Andres	44	2,15%
Santander	43	2,10%
Nariño	39	1,91%
Quindio	36	1,76%
Guajira	33	1,61%
Choco	24	1,17%
Cordoba	17	0,83%
Cauca	16	0,78%
Casanare	15	0,73%
Cesar	15	0,73%
Sucre	14	0,68%
Huila	14	0,68%
Meta	13	0,64%
Risaralda	7	0,34%
Amazonas	6	0,29%
Guainia	6	0,29%
Caqueta	5	0,24%
Putumayo	2	0,10%
Vaupes	2	0,10%
Guaviare	2	0,10%
Arauca	2	0,10%
Vichada	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.044</b>	<b>100%</b>





# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUIENES IMPACTARON EN LA GESTIÓN?

En cuanto a la Gestión y comportamiento, se toma de muestra las que mas impactaron, por recibir mas PQRS.

REGIONAL / ESTADO	RESPUESTA GENERADA	ARCHIVADO	ENTREGADO EN DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TERMINOS	ENTREGADO A FUNCIONARIO	RESPUESTA PARCIAL	SIN DEFINIR	Total general
Distrito Capital	1.347	1.012	332	349	123	2		3.165
Direccion General	466	1.844	348	115	55	11		2.839
Valle	1.711	675	106	95	3		1	2.591
Tolima	389	1.930	75	5	6			2.405
Cundinamarca	1.707	25	200	205	15		1	2.153
Caldas	872	810	117	63	20		12	1.894
Atlantico	1.185	148	64	228	8			1.633
<b>TOTAL</b>	<b>7.677</b>	<b>6.444</b>	<b>1.242</b>	<b>1.060</b>	<b>230</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>16.680</b>



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUIENES IMPACTARON EN LA GESTIÓN?

Se analiza los estados mas recurrentes evaluando el % de oportunidad en gestión, respuesta a las PQRS y pendiente de gestión.

REGIONAL / ESTADO	Oportunidad en gestión	Respuesta	Pendiente gestión
Distrito Capital	11,0%	42,6%	14%
Dirección General	4,1%	16,4%	15%
Valle	3,7%	66,0%	4%
Tolima	0,2%	16,2%	3%
Cundinamarca	9,5%	79,3%	10%
Caldas	3,3%	46,0%	7%
Atlántico	14,0%	72,6%	4%

$$\text{Oportunidad} = \frac{\text{Total PQRSF Vencimiento de terminos}}{\text{Total PQRSF Recibidas}} \quad \text{Esperado 0\%}$$

$$\text{Respuesta} = \frac{\text{Total PQRSF Respuesta Generada}}{\text{Total PQRSF Recibidas}} \quad \text{Esperado 100\%}$$

$$\text{Pendiente Gestión} = \frac{\text{Total PQRSF (Entregado a funcionario + Entregado en dependencia + Respuesta parcial)}}{\text{Total PQRSF Recibidas}} \quad \text{Esperado 0\%}$$



# RESULTADOS I SEMESTRE 2014

¿QUIENES IMPACTARON EN LA GESTIÓN?

De acuerdo a la información de Oportunidad, Respuesta y Pendiente de Gestión se concluye:

En **Oportunidad de la Gestión de la Respuesta**, La Regional Atlántico ocupa el primer lugar, lo cual significa que de todas las PQRS que recibieron en el semestre, no generaron respuesta y dejaron pasar a vencimiento de términos un 14% del total de las PQRS recibidas.

En **Respuesta a las PQRS** la Regional Cundinamarca genero respuesta al 79,3% de las PQRS que recibió en la misma.

En **Pendiente de Gestión** la Dir. General esta en un 15%, no obstante lo anterior muestra un error en On-base, debido a que por el tiempo no debería estar en estos estados las PQRS y deberían estar en vencimiento de términos u otro.



# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



# CONCLUSIONES

## DEBILIDADES DE LA INFORMACIÓN

La información es tomada del Report Service la cual es una herramienta generadora de reportes propio de On-base.

Sin embargo la información presenta debilidades lo cual hace que los informes puedan variar, no obstante es la herramienta oficial que se tiene en la entidad y por ende se trabaja con los datos que arroja resaltando sin embargo las siguientes las cuales son mas reiterativas:

- Normativamente la herramienta no cumple con muchos criterios de radicación, gestión, notificación, tales como:
- La información aparece duplicada, es decir que existen radicados con misma regional, fecha, asunto, totalmente iguales repetidos en varias oportunidades, las cuales se depuran para la generación del informe
- Existen PQRS que no tiene fecha limite de respuesta, teniendo obligatoriedad legal
- Existen PQRS que tiene la fecha limite de respuesta errónea, es decir que su fecha de radicación es posterior a la fecha limite de respuesta
- Existen PQRS con fechas limite de respuesta que superan el tiempo establecido legalmente
- Existen PQRS que no son asignadas para competencia, no permite generar notificación electrónica, entre otros.



# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



# CONCLUSIONES

## DEBILIDADES DE LA GESTIÓN

En la actualidad el grupo de Servicio al Cliente realiza seguimiento y control a las PQRS que recibe la entidad y mas en aquellas que cuenta con el apoyo humano de Líder Regional de PQRS en las regionales, sin embargo la herramienta actual sigue presentando errores que se han venido informando a los responsables de su administración

No se cuenta con el 100% de la información de PQRS en el Report Service

La herramienta actual para el tratamiento de las PQRS, presenta debilidades en la información tales como; fecha erróneas de vencimientos de términos, se puedan indexar respuestas sin ligar el campo NIS, el campo tema no es obligatorio, no existe un nivel de escalonamiento automático, duplica PQRS, no cambia de estados oportunamente, se encuentran PQRS en estado de Respuesta Generada sin Radicado ni fecha de respuesta, no existe un perfil automático de informes con semaforización ni grafico que permita tomar decisiones a tiempo, entre otros.





# CONCLUSIONES

## DEBILIDADES DE LA GESTIÓN

Falta aun, mas sentido de pertinencia por los responsables competentes de dar respuesta a las PQRS, para que se gestionen en los tiempos establecidos y atendiendo lo solicitado por el Ciudadano-Cliente

Falta mayor capacitación y sensibilización a los responsables de indexar la información para que adelanten las gestiones al día y de manera correcta.

Para los lideres de PQRS no es posible visualizar en On-base el 100% los comunicados generados y así validar que la respuesta que se brinde sea lo solicitado por el Ciudadano-Cliente.

Para la generación de informes se requieren de procesos manuales que el sistema podría realizar automáticamente.

Se requiere trabajar en la herramienta que permita dar tratamiento a las PQRS de la entidad, teniendo en cuenta los diferentes roles que pueden interactuar con el mismo.



# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados I Semestre 2014
  - ¿Qué llegó?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  - Debilidades de la Gestión
9. Avances
  - ¿Qué se está haciendo para mejorar?



## AVANCES

¿QUE SE ESTA HACIENDO PARA MEJORAR?

En la actualidad se viene adelantando gestión con los diferentes interlocutores al interior de la entidad para trabajar en el mejor modelo de atención en las PQRS con lo cual se ha adelantado lo siguiente:

- Definir un árbol de decisiones, el cual pueda ser publicado en la intranet y que tenga una ayuda para los Ciudadanos que radican en la pagina web y así lleguen las PQRS a quien competa realizar la gestión
- Se presento un modelo de gestión de PQRS a la Oficina de Sistemas para que sea implementando en OnBase y de esta manera se pueda cumplir normativamente con muchas situaciones que se presentan, así mismo donde se corrijan todas las debilidades del sistema de información
- Se realizo integración con el aplicativo CRM para visualización de informes y de gestión



## AVANCES

¿QUE SE ESTA HACIENDO PARA MEJORAR?

- Se realizaron visitas a Regionales entregando la estrategia de PQRS y validando formas de actuar de las regionales
- Se sigue creando espacios de sensibilización frente al tratamiento de las PQRS a nivel interno
- Se sigue capacitando a los grupos de interés de la entidad frente a los canales oficiales de radicación de las PQRS
- Se implemento en CRM el modulo de hallazgos para empezar a visualizar planes de mejoramiento en PQRS
- Se ha trabajado en la corrección de la Data de OnBase
- Se fortaleció el equipo de lideres a nivel nacional, ampliando el control y seguimiento en mas regionales



**PQRS**

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Diana Paola Basto Castro**  
Directora de Empleo y Trabajo

**Ludwig Wagner C.**  
Coordinador Grupo Servicio al Cliente

**Yecid H. Torres B.**  
Líder Nacional de PQRS

