



**PQRS**

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

## **INFORME DE GESTIÓN PQRS II 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 II 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?



# 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 PQRS

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados II 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?



## 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 II Semestre 2014, periodo comprendido entre julio y diciembre 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 II 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 II Semestre 2014, en el periodo comprendido entre el 01 de junio de 2014 y el 31 de diciembre de 2014.

Asuntos OnBase contemplados en el informe:

<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Agradecimientos</b></li><li>✓ <b>Denuncias</b></li><li>✓ <b>Felicitación</b></li><li>✓ <b>Petición</b></li><li>✓ <b>Queja</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <b>Reclamo</b></li><li>✓ <b>Sugerencia</b></li><li>✓ <b>Tutelas.</b></li></ul>
--	--

**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 II 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?





## 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 todas 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 II 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 existió un equipo de Líderes de PQRS (32) que estaban presentes en 31 regionales, quienes realizaban seguimiento y control a las PQRS que recibió la regional y los centros de formación adscritos.

Su objetivo era 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 recibieron los competentes en sus Regionales.

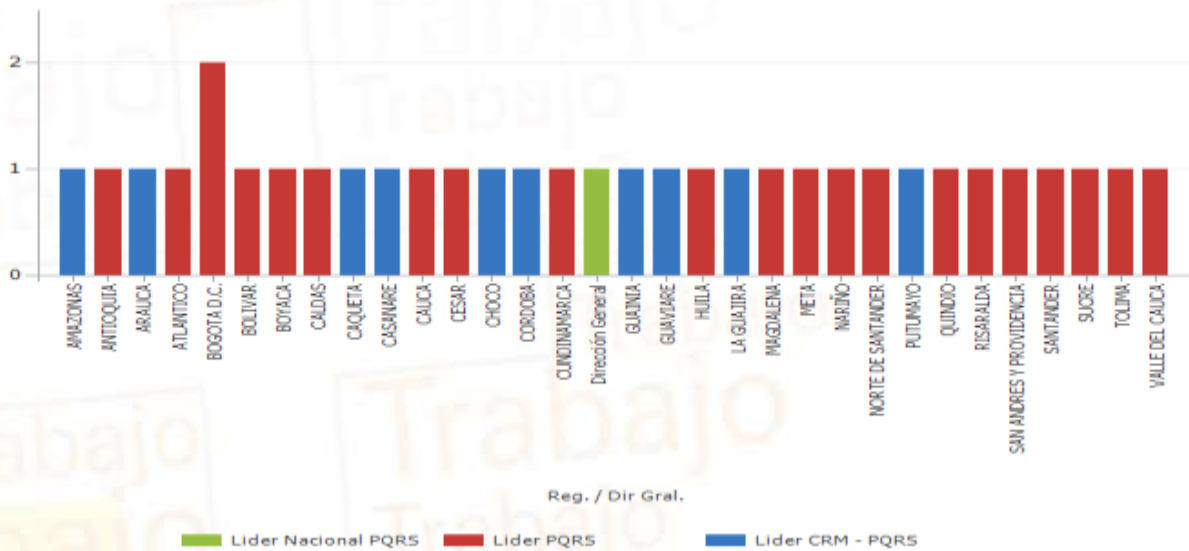
**Nota:** La regional Distrito Capital contaba con 2 personas con el rol de PQRS y la Regional Vaupés y Vichada no contaban con Líder de PQRS



# MODELO ACTUAL - CONTROL Y SEGUIMIENTO

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

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





# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

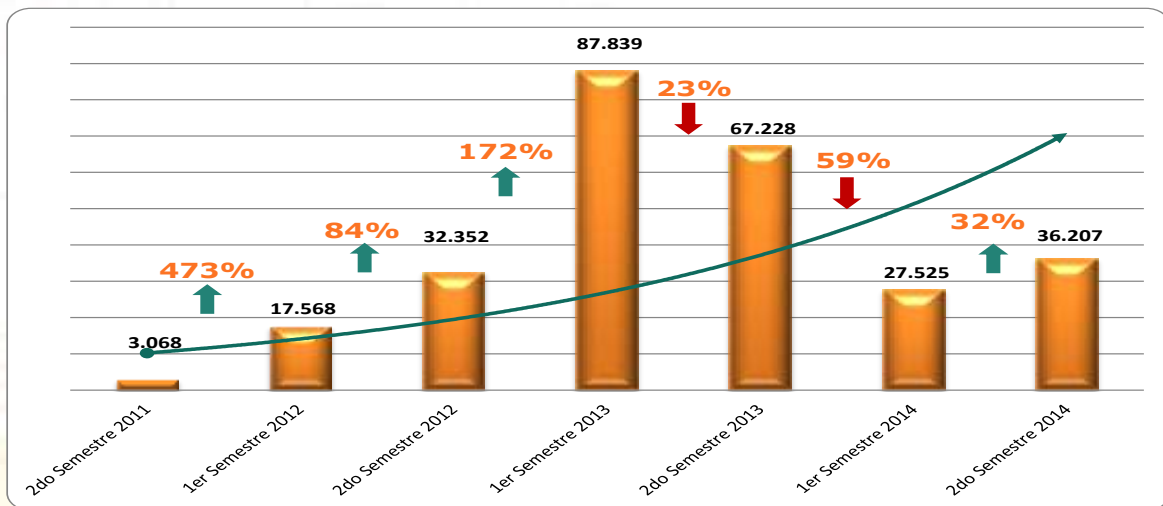
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados II Semestre 2014
  - ¿Qué llego?
  - ¿Qué gestión se realizo?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  -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



# HISTÓRICO

¿QUE HA PASADO?

Las PQRS para el 2do semestre de 2014 se aumentaron en un 32% con respecto al semestre inmediatamente anterior, esto debido a que los grupos de interés fueron capacitados en los canales oficiales de radicación de PQRS y las Regionales radicaron las mismas acorde a PQRS, adicional a ello junio fue un mes que no se incluyo en el primer semestre de 2014

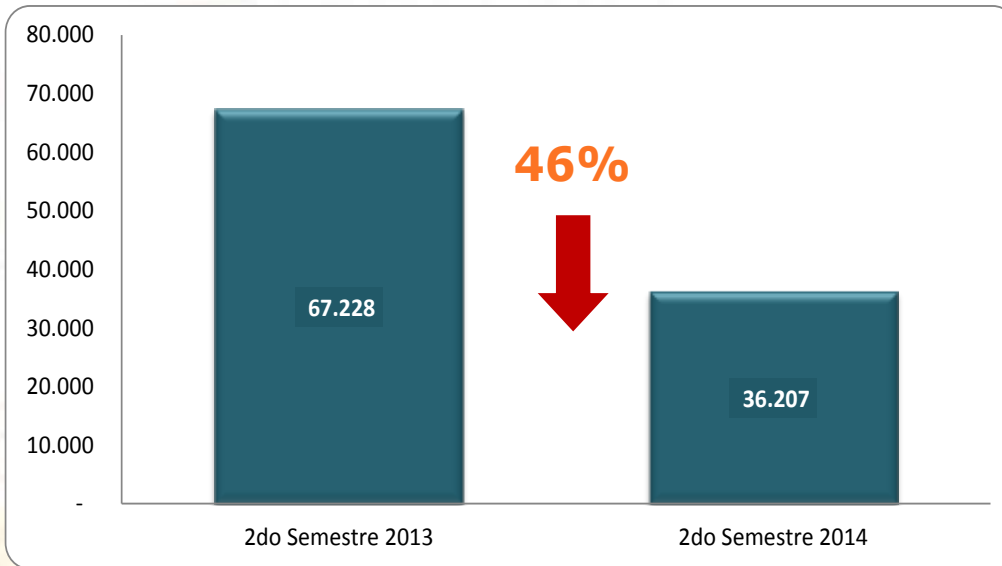




# HISTÓRICO

¿QUE HA PASADO?

Las PQRS para el segundo semestre 2014 se disminuyeron en un 46% con respecto al segundo semestre del año 2013.





# 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 II 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?

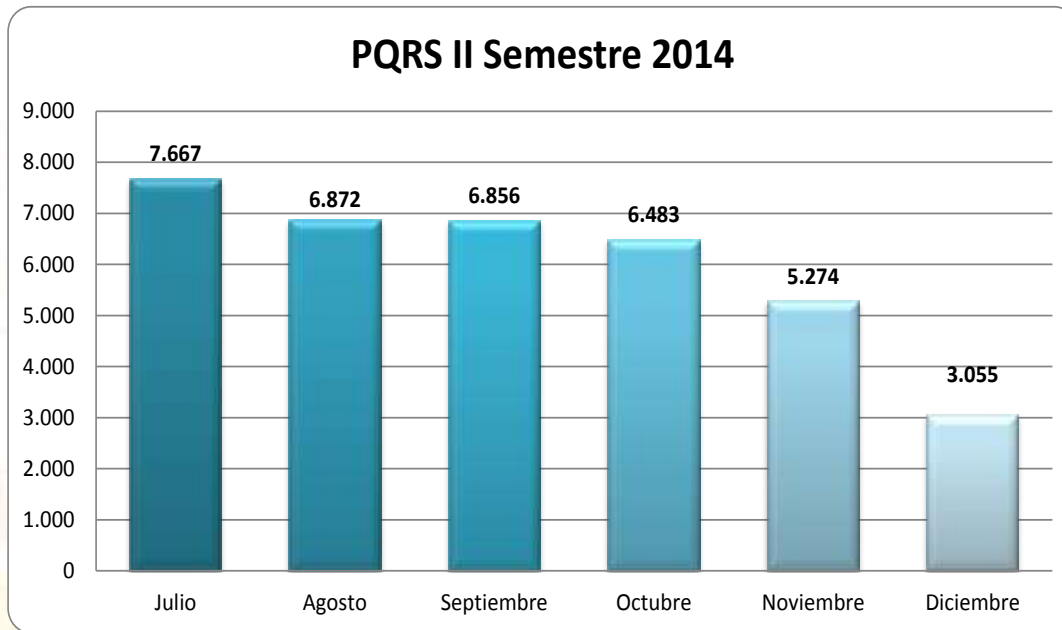




# RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿QUE LLEGO?

El SENA para el segundo semestre de 2014 recibió 36.207 PQRS



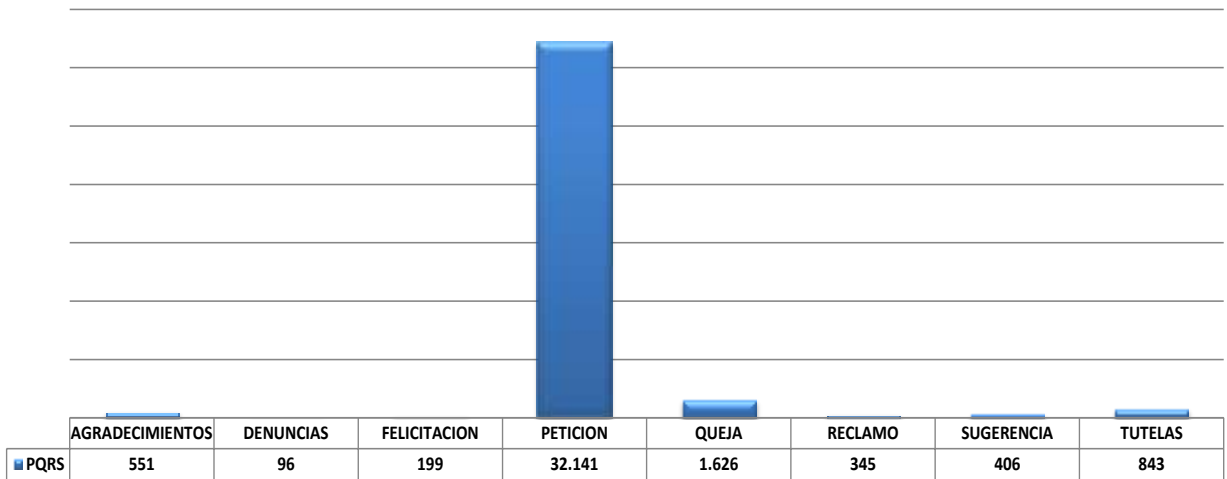


# RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿QUE LLEGO?

De las 36.207 PQRS recibidas el asunto que mayor presentación tuvo, fue el de *Petición* con un 88,8%.

## ASUNTOS RADICADOS





## RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿A QUIEN LE LLEGO?

De las 36.207 PQRS recibidas, la regional que mas recibió fue la Regional Distrito Capital con un 17,2%, seguida por la Dirección General con un 9,7% y en 3er Lugar Regional Caldas con un 8,9%.

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

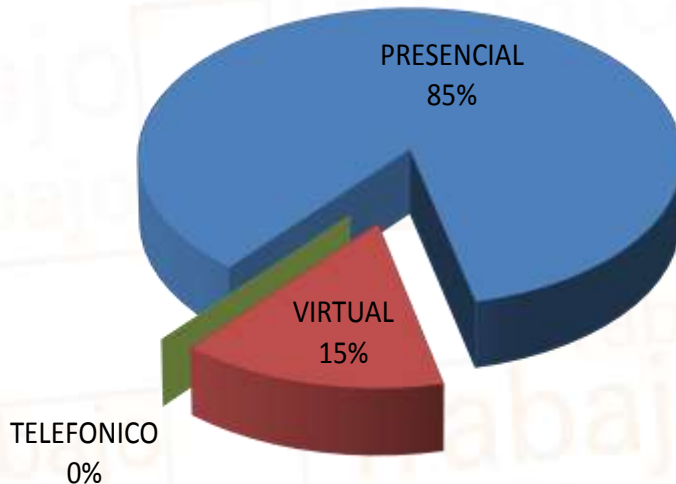
Regional	PQRS	%
Distrito Capital	6.231	17,2%
Dirección General	3.511	9,7%
Caldas	3.215	8,9%
Valle	2.993	8,3%
Tolima	2.305	6,4%
Cundinamarca	2.300	6,4%
Cauca	1.787	4,9%
Boyaca	1.616	4,5%
Bolívar	1.366	3,8%
Huila	1.203	3,3%
Guajira	1.188	3,3%
Nariño	920	2,5%
Antioquia	773	2,1%
Atlántico	724	2,0%
Casanare	697	1,9%
Quindío	657	1,8%
Magdalena	643	1,8%
San Andrés	605	1,7%
Cesar	573	1,6%
Santander	468	1,3%
Meta	426	1,2%
Chocó	375	1,0%
Norte de Santander	330	0,9%
Risaralda	296	0,8%
Amazonas	266	0,7%
Sucre	265	0,7%
Guaviare	166	0,5%
Putumayo	106	0,3%
Córdoba	85	0,2%
Caquetá	57	0,2%
Arauca	49	0,1%
Guainía	5	0,0%
Vaupés	4	0,0%
Vichada	2	0,0%
<b>Total general</b>	<b>36.207</b>	<b>100%</b>



## RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿PORQUE CANALES LLEGARON LAS PQRS?

El canal de radicación de las PQRS mas utilizado es el presencial con un 85%, seguido del canal virtual con un 15%, el canal telefónico no fue usado para radicar PQRS



CANAL	PQRS	%
PRESENCIAL	30.864	85%
VIRTUAL	5.343	15%
TELEFONICO	-	0%
<b>Total general</b>	<b>36.207</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Debido a la limitación para entrega de usuarios en OnBase y la rotación del personal del Contact Center no fue posible radicar PQRS por el canal telefónico en el segundo semestre de 2014.



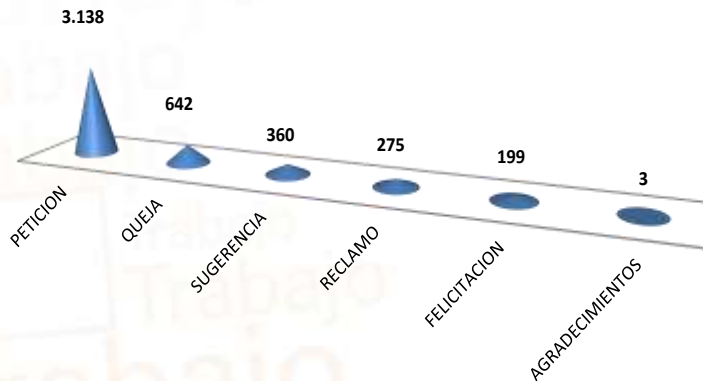
## RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Las 5.343 PQRS recibidas por el canal virtual, corresponden a los medios; electrónico (3), email (723) y web (4.617).

El comportamiento del medio web fue así:

WEB	PQRS	%
PETICION	3.138	68%
QUEJA	642	14%
SUGERENCIA	360	8%
RECLAMO	275	6%
FELICITACION	199	4%
AGRADECIMIENTOS	3	0%
<b>Total general</b>	<b>4.617</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 II SEMESTRE 2014

## ¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto PETICIÓN, el tipo de asunto *Peticion de informacion* ocupo el 58%, y el tema de este tipo mas solicitado fue referente a *Novedades de Alumnos* con un 27%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>PETICION</b>	<b>3138</b>	<b>100%</b>
<b>PETICION DE INFORMACION</b>	<b>1811</b>	<b>58%</b>
NOVEDADES DE ALUMNOS	492	27%
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO	396	22%
PROGRAMAS DE FORMACION	303	17%
OFERTA EDUCATIVA	179	10%
CURSOS VIRTUALES	141	8%
<b>PETICION DE SERVICIOS</b>	<b>779</b>	<b>25%</b>
SOFIA PLUS - REGISTRO EN APLICATIVO	315	40%
VALIDACION DE CERTIFICACION DE APRENDICES	153	20%
SOFIA PLUS - CONTRASEÑAS Y ACTUALIZACION DE DATOS	214	27%
FISCALIZACIÓN - ACTUALIZACION DE INFORMACION	76	10%
<b>DE CONSULTA</b>	<b>258</b>	<b>8%</b>
CONVOCATORIA PUBLICA	172	67%
CONCURSO DE MERITOS	49	19%
CONVOCATORIAS COMISION NACIONAL SERVICIO CIVIL CNSC	19	7%
LICITACIONES	16	6%
PRESTACION DEL SERVICIO - COLABORADOR SENA	1	0%
<b>DE DOCUMENTACION</b>	<b>280</b>	<b>9%</b>
CERTIFICACIONES APRENDICES	190	68%
CERTIFICACION DE COMPETENCIAS LABORALES	53	19%
PAZ Y SALVO DE APORTES	10	4%
CERTIFICACIONES APRENDICES - BILINGUISMO	7	3%
CERTIFICADO DE FIC	6	2%
<b>OTROS ( ERROR DEL SISTEMA)</b>	<b>10</b>	<b>0,3%</b>

**Nota:** El aplicativo no clasifica algunos temas y arroja error en información, corresponde al 0,3%



## RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto QUEJA, el tipo de asunto *Servidor Publico* ocupo el 60%, y el tema de este tipo mas reportado fue referente a *Mala prestación del servicio - Instructor* con un 28%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>QUEJA</b>	<b>642</b>	<b>20%</b>
<b>SERVIDOR PUBLICO</b>	<b>384</b>	<b>60%</b>
MALA PRESTACION DEL SERVICIO - INSTRUCTOR	106	28%
IRREGULARIDADES EN GESTION ADMINISTRATIVA	81	21%
MALA PRESTACION DEL SERVICIO - COLABORADOR SENA	52	14%
MALA PRESTACION DEL SERVICIO - APOYO TECNOLOGICO	47	12%
<b>ENTIDAD</b>	<b>258</b>	<b>40%</b>
IRREGULARIDADES CONTRATACION - PRESTACION SERVICIOS PERSONALES CENTROS DE FORMACION	134	52%
IRREGULARIDADES CONTRATACION - PRESTACION SERVICIOS PERSONALES DIRECCION GENERAL	42	16%
IRREGULARIDADES CONTRATACION - PRESTACION SERVICIOS PERSONALES REGIONALES	34	13%
PROCESO MERITOCRATICO - GERENTES PUBLICOS	20	8%



## RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto RECLAMO, el tipo de asunto *Petición sin responder* ocupó el 99%, y el tema de este tipo más reportado fue referente a *Petición que transcurrió tiempo normativo y no se ha recibido respuesta* con un 80%

ASUNTO	TOTAL	%
RECLAMO	275	9%
PETICION SIN RESPONDER	272	99%
PETICION QUE TRANSCURRIO TIEMPO NORMATIVO Y NO SE HA RECIBIDO RESPUESTA	217	80%
FISCALIZACION - FALTA DE RESPUESTA DE UNA REGIONAL	55	20%
SERVICIOS SENA	0	0%
OTROS ( ERROR DEL SISTEMA)	3	1,1%

**Nota:** El aplicativo no clasifica algunos temas y arroja error en información, corresponde al 1,1%





# RESULTADOS II SEMESTRE 2014

## ¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto *SUGERENCIA*, el tipo de asunto *Servicios SENA* ocupó el 77%, y el tema de este tipo más reportado fue referente a *Página Servicio Público de Empleo* con un 30%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>SUGERENCIA</b>	<b>360</b>	<b>11%</b>
<b>SERVICIOS SENA</b>	<b>277</b>	<b>77%</b>
PAGINA SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO	83	30%
OFERTA EDUCATIVA	50	18%
PROGRAMAS DE FORMACION	40	14%
CURSOS VIRTUALES	22	8%
PAGINA SENA - ATENCION AL CIUDADANO	12	4%
PAGINA DEL SENA	12	4%
SOFIA PLUS	11	4%
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>32</b>	<b>9%</b>
DIRECCION DE EMPLEO, TRABAJO Y EMPRENDIMIENTO	17	53%
OFICINA DE SISTEMAS	4	13%
REGIONALES Y CENTROS DE FORMACION	4	13%
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	2	6%
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	6%
DIRECCION SISTEMA NACIONAL FORMACION PARA EL TRABAJO	1	3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	3%
DIRECCION DE PLANEACION Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO	1	3%
<b>ENTIDAD</b>	<b>32</b>	<b>9%</b>
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	11	34%
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO	8	25%
ORIENTACIONES, DIRECTRICES Y POLITICAS SENA	8	25%
PUNTOS DE ATENCION AL CIUDADANO	2	6%
<b>SERVIDOR PUBLICO</b>	<b>19</b>	<b>5%</b>
PRESTACION DEL SERVICIO - APOYO TECNOLOGICO	7	37%
PRESTACION DEL SERVICIO - INSTRUCTOR	6	32%
PRESTACION DEL SERVICIO - CONTACT CENTER	3	16%
PRESTACION DEL SERVICIO - COLABORADOR SENA	3	16%



# RESULTADOS II SEMESTRE 2014

## ¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Del asunto FELICITACIÓN, el tipo de asunto *Servicios SENA* ocupo el 66%, y el tema de este tipo mas reportado fue referente a *Programas de Formación* con un 25%

ASUNTO	TOTAL	%
<b>FELICITACION</b>	<b>199</b>	<b>6%</b>
<b>SERVICIOS SENA</b>	<b>132</b>	<b>66%</b>
PROGRAMAS DE FORMACION	33	25%
CURSOS VIRTUALES	20	15%
SOFIA PLUS	18	14%
<b>ENTIDAD</b>	<b>11</b>	<b>6%</b>
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	3	27%
UNIDADES DE CORRESPONDENCIA	2	18%
ORIENTACIONES, DIRECTRICES Y POLITICAS SENA	2	18%
<b>SERVIDOR PUBLICO</b>	<b>43</b>	<b>22%</b>
PRESTACION DEL SERVICIO - INSTRUCTOR	27	63%
PRESTACION DEL SERVICIO - COLABORADOR SENA	9	21%
PRESTACION DEL SERVICIO - APOYO TECNOLOGICO	6	14%
PRESTACION DEL SERVICIO - CONTACT CENTER	1	2%
<b>DEPENDENCIAS</b>	<b>13</b>	<b>7%</b>
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	5	38%
REGIONALES Y CENTROS DE FORMACION	2	15%
DIRECCION DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS	2	15%
DESPACHO DIRECCION GENERAL	2	15%
DIRECCION DE EMPLEO, TRABAJO Y EMPRENDIMIENTO	1	8%

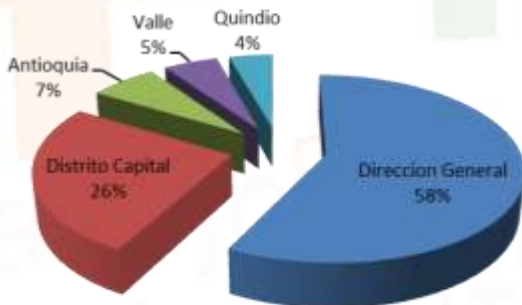


# RESULTADOS II SEMESTRE 2014

## ¿QUE TIPO DE PQRS LLEGAN?

Regionales de mayor impacto en PQRS, Canal Web

### PQRS CANAL WEB



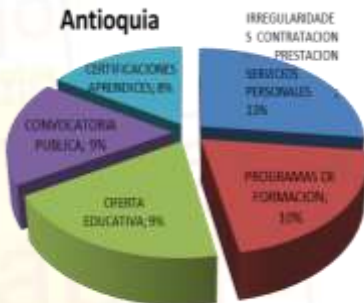
### Dir. General



### Distrito Capital



### Antioquia



### Valle



### Quindio





# ÍNDICE

## INFORME DE GESTIÓN PQRS

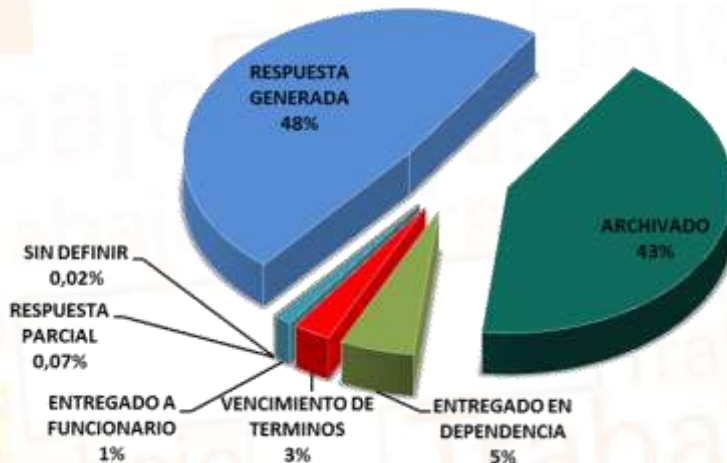
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
  - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados II Semestre 2014
  - ¿Qué llevo?
  - ¿Qué gestión se realizó?
  - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
  - Debilidades de la Información
  -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



## RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿QUE GESTIÓN SE REALIZO?

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



ESTADO	PQRS
RESPUESTA GENERADA	17.496
ARCHIVADO	15.338
ENTREGADO EN DEPENDENCIA	1.912
VENCIMIENTO DE TERMINOS	976
ENTREGADO A FUNCIONARIO	453
RESPUESTA PARCIAL	24
SIN DEFINIR	8
<b>Total general</b>	<b>36.207</b>

**Nota:** El aplicativo por error a algunas PQRS no les pone un estado final valido, como los siguientes (-, NO, etc.).

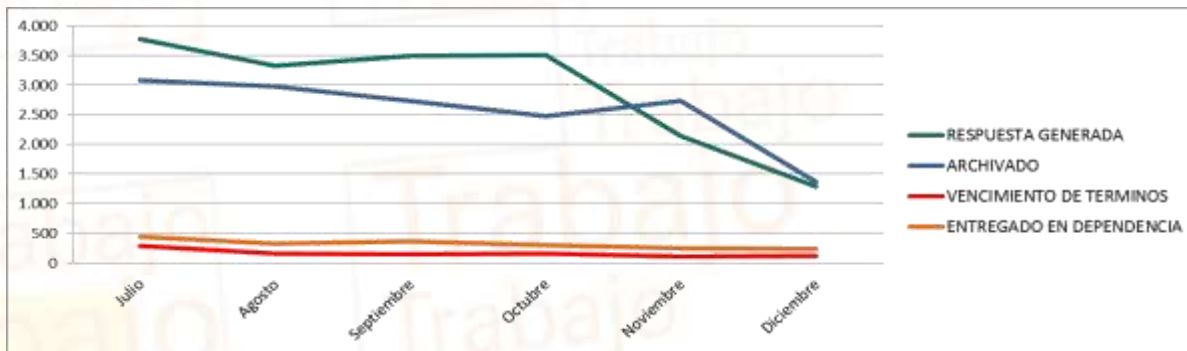


# RESULTADOS II SEMESTRE 2014

## ¿QUE GESTIÓN SE REALIZO?

De las PQRS recibidas en el asunto *PETICIÓN* se encuentra que: el 50% se deja en estado **Respuesta Generada**, el 43% se encuentra en **Archivado**, el 3% esta en el estado **Entregado en Dependencia**, al 3% 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	16.017	50%	13.783	43%	1.062	3%	976	3%	276	1%	19	0,1%	8	0,02%	32.141
QUEJA	645	40%	565	35%	307	19%	0	0%	104	6%	5	0,3%	0	0%	1.626
TUTELAS	562	67%	142	17%	132	16%	0	0%	7	1%	0	0%	0	0%	843
AGRADECIMIENTOS	77	14%	308	56%	166	30%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	551
SUGERENCIA	81	20%	246	61%	76	19%	0	0%	3	1%	0	0%	0	0%	406
RECLAMO	82	24%	108	31%	93	27%	0	0%	62	18%	0	0%	0	0%	345
FELICITACION	10	5%	160	80%	28	14%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	199
DENUNCIAS	22	23%	26	27%	48	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	96
<b>Total general</b>	<b>17.496</b>	<b>48%</b>	<b>15.338</b>	<b>42%</b>	<b>1.912</b>	<b>5%</b>	<b>976</b>	<b>3%</b>	<b>453</b>	<b>1%</b>	<b>24</b>	<b>0%</b>	<b>8</b>	<b>0,0%</b>	<b>36.207</b>





## RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿QUE GESTIÓN SE REALIZO?

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

La Regional Distrito Capital en **Respuesta Generada** ocupó el 15% en primer lugar y la Regional Cundinamarca tuvo el 12% ocupando el segundo puesto.

En el asunto **Vencimiento de Términos** La Regional Distrito Capital tuvo un 32% ocupando el primer lugar, seguido por la Regional San Andres con un 14%.

En estado **Archivado** la Regional Distrito Capital tuvo el 1er puesto con 18%, seguido por la Dir. General con un 16%.

En el estado **Entregado en Dependencia** la Regional Distrito Capital tuvo un 20% en 1er lugar, Seguido por Dir. General con un 17%.



# RESULTADOS II SEMESTRE 2014

## ¿QUE GESTIÓN SE REALIZO?

REGIONAL	RESPUESTA GENERADA	%
Distrito Capital	2.538	15%
Cundinamarca	2.041	12%
Caldas	1.874	11%
Valle	1.667	10%
Boyaca	1.197	7%
Bolivar	975	6%
Cauca	915	5%
Guajira	814	5%
Nariño	711	4%
Atlantico	564	3%
Direccion General	502	3%
Tolima	427	2%
Quindio	410	2%
Antioquia	343	2%
Meta	321	2%
Magdalena	268	2%
Risaralda	261	1%
Cesar	260	1%
Amazonas	235	1%
San Andres	221	1%
Norte de Santander	179	1%
Santander	161	1%
Guaviare	154	1%
Putumayo	95	1%
Huila	85	0,5%
Sucre	73	0,4%
Cordoba	62	0,4%
Choco	59	0,3%
Caqueta	43	0,2%
Casanare	38	0,2%
Arauca	2	0,0%
Vichada	1	0,0%
Vaupes		0%
Guainia		0%
<b>TOTAL</b>	<b>17.496</b>	<b>100%</b>

REGIONAL	ARCHIVADO	%
Distrito Capital	2.798	18%
Direccion General	2.498	16%
Tolima	1.872	12%
Valle	1.299	8%
Caldas	1.225	8%
Huila	1.117	7%
Cauca	848	6%
Casanare	629	4%
Magdalena	360	2%
Boyaca	310	2%
Antioquia	289	2%
Guajira	271	2%
Santander	268	2%
Choco	246	2%
Quindio	237	2%
Bolivar	231	2%
Cesar	225	1%
Sucre	162	1%
San Andres	139	1%
Meta	73	0,5%
Norte de Santander	62	0,4%
Arauca	42	0,3%
Atlantico	42	0,3%
Risaralda	30	0,2%
Amazonas	24	0,2%
Cundinamarca	23	0,1%
Caqueta	9	0,1%
Cordoba	6	0,0%
Vaupes	2	0,0%
Guainia	1	0,0%
Vichada		0%
Guaviare		0%
Putumayo		0%
Nariño		0%
<b>TOTAL</b>	<b>15.338</b>	<b>100%</b>

REGIONAL	VENCIMIENTO DE TERMINOS	%
Distrito Capital	317	32%
San Andres	134	14%
Nariño	90	9%
Direccion General	87	9%
Cundinamarca	63	6%
Guajira	38	4%
Cesar	37	4%
Choco	37	4%
Antioquia	29	3%
Atlantico	28	3%
Caldas	27	3%
Bolivar	24	2%
Boyaca	15	2%
Casanare	9	1%
Cauca	8	1%
Sucre	8	1%
Norte de Santander	7	1%
Magdalena	5	1%
Santander	3	0,3%
Valle	2	0,2%
Tolima	2	0,2%
Arauca	2	0,2%
Cordoba	2	0,2%
Meta	1	0,1%
Guainia	1	0,1%
Vaupes		0%
Huila		0%
Quindio		0%
Risaralda		0%
Putumayo		0%
Amazonas		0%
Vichada		0%
Caqueta		0%
Guaviare		0%
<b>TOTAL</b>	<b>976</b>	<b>100%</b>

REGIONAL	ENTREGADO EN DEPENDENCIA	%
Distrito Capital	382	20%
Direccion General	326	17%
Cundinamarca	160	8%
Nariño	116	6%
Bolivar	116	6%
San Andres	93	5%
Boyaca	89	5%
Antioquia	87	5%
Norte de Santander	72	4%
Atlantico	70	4%
Caldas	68	4%
Cesar	47	2%
Guajira	37	2%
Santander	35	2%
Choco	32	2%
Meta	31	2%
Valle	24	1%
Sucre	22	1%
Casanare	13	1%
Cauca	13	1%
Putumayo	11	1%
Cordoba	11	1%
Guaviare	11	1%
Magdalena	10	1%
Quindio	10	1%
Amazonas	6	0,3%
Caqueta	5	0,3%
Risaralda	4	0,2%
Arauca	3	0,2%
Guainia	3	0,2%
Vaupes	2	0,1%
Tolima	2	0,1%
Vichada	1	0,1%
Huila		0%
<b>TOTAL</b>	<b>1.912</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 II 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 II 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	2.538	2.798	382	317	191	4	1	6.231
Direccion General	502	2.498	326	87	90	8		3.511
Caldas	1.874	1.225	68	27	19	1	1	3.215
Valle	1.667	1.299	24	2	1			2.993
Tolima	427	1.872	2	2	2			2.305
Cundinamarca	2.041	23	160	63	12	1		2.300
Cauca	915	848	13	8	2	1		1.787
<b>TOTAL</b>	<b>9.964</b>	<b>10.563</b>	<b>975</b>	<b>506</b>	<b>317</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>22.342</b>



## RESULTADOS II 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	5,1%	40,7%	9%
Dirección General	2,5%	14,3%	12%
Valle	0,8%	58,3%	3%
Tolima	0,1%	55,7%	1%
Cundinamarca	0,1%	18,5%	0%
Caldas	2,7%	88,7%	8%
Atlántico	0,4%	51,2%	1%

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

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

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



## RESULTADOS II 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 Distrito Capital 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 5,1% del total de las PQRS recibidas.

En **Respuesta a las PQRS** la Regional Caldas genero respuesta al 88,7% de las PQRS que recibió en la misma.

En **Pendiente de Gestión** la Dir. General esta en un 12%, 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.

**Nota:** El aplicativo por error a algunas PQRS se les da respuesta, sin embargo estos estados no son visibles en el sistema de reportes, lo cual puede hacer que varíe 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 II 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 fuente de datos se genera a través del Report Service, herramienta generadora de reportes propio de On-base.

Las debilidades del sistema de información actual (OnBase) han venido siendo reportadas a la Oficina de Sistemas y la Oficina de Administración de documentos, quienes son las áreas encargadas de supervisar el contrato con el proveedor y de autorizar y/o implementar cambios en el mismo, sin embargo a la fecha se siguen presentando, lo cual hace que la información y gestión que se adelante pueda presentar variaciones y debilidades en el control, seguimiento e informes que se realizan desde el grupo de Servicio al Cliente, se resaltan las más relevantes:

- El sistema de información no cumple con los criterios normativos solicitados en la ley 1437 de 2011 en cuanto a; Desistimiento, ampliación de términos, notificaciones, entre otros.
- El sistema de información no cumple con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 a establecer tiempos normativos a todas las Peticiones que se realizan ante la entidad.
- El sistema de información no cumple con criterios normativos estipulados en el Decreto 019 de 2012 "Ley Antitramites", al establecer mecanismos para radicar PQRS a nivel nacional sin importar su lugar de origen, entre otros.



# CONCLUSIONES

## DEBILIDADES DE LA INFORMACIÓN

Normativamente es importantes resaltar que la entidad en cuanto al tratamiento de las PQRS esta incumpliendo en muchos aspectos y se requiere urgente dar prioridad a este tema y así subsanar las situaciones presentadas.

Otros temas que se han venido presentando son los siguientes:

- Se archivan PQRS por parte de los competentes después de darles respuesta, sin embargo el sistema de información las muestra en estado archivado sin radicado ni fecha de respuesta.
- Las PQRS que llegan a través del medio web, están quedando con códigos de dependencias no validos, lo cual hace que las mismas no sean asignadas a nadie para su gestión.



# CONCLUSIONES

## DEBILIDADES DE LA INFORMACIÓN

Adicional a lo anterior se enuncian las siguientes que se siguen presentado y habían sido reportadas en el informe de I semestre de 2014.

- 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 II 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?



# CONCLUSIONES

## DEBILIDADES DE LA GESTIÓN

Los siguientes fueron reportados en el I semestre 2014 y a la fecha se siguen presentando:

- 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.



# CONCLUSIONES

## DEBILIDADES DE LA INFORMACIÓN

Adicional a lo anterior se enuncian las siguientes que se presentan:

- Cuando se encuentra una situación por error en el aplicativo, de acuerdo al procedimiento indicado por la Oficina de Sistemas, se crea un caso ante mesa de servicio para que sea corregido, sin embargo en muchos casos se demora el tiempo de gestión o solución o en su defecto se cierran muchos de ellos sin gestión final, haciendo que se tenga que abrir casos constantemente.
- Los casos que se abren ante mesa de servicio son solucionados sin tener en cuenta la causa raíz del problema, lo que hacen que se pases casos en repetidas ocasiones por una misma situación.
- En conjunto con las Dependencias de Dir. General se creo un árbol de decisiones con temas y asuntos para la radicación de las PQRS, sin embargo este árbol no esta implementado en todos los medios de ingresos de las PQRS, y la actualización del mismo es demorado y requiere autorizaciones previas que no permiten corregir situaciones indeseables de manera oportuna.



# 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 II 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?



## AVANCES

¿QUE SE ESTA HACIENDO PARA MEJORAR?

Las acciones tomadas para el control y seguimiento de las PQRS por parte del grupo de Servicio al Cliente y el correcto funcionamiento de las mismas en la entidad se evidencian con actividades tales como:

- Se ha realizado capacitación a los competentes a nivel nacional donde se cuenta con el recurso humano de Líder Regional de PQRS.
  - Esto ha logrado bajar los vencimientos de términos a un 3% generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.
- Se ha creado un Ranking de gestión, el cual se envía mensualmente a nivel nacional y donde se evidencian las Regionales de la entidad con el desempeño global de las PQRS.
- Con el apoyo de la Oficina de Sistemas se está trabajando en un sistema de información diferente que pueda dar tratamiento a las PQRS que reciben la entidad y con lo cual se cumplan los requisitos normativos vigentes.
- Se está trabajando en conjunto con la Dirección Jurídica para establecer un único procedimiento que establezca las acciones a tomar en el caso de los incumplimientos que se den por parte de los competentes que reciban las PQRS.



## AVANCES

¿QUE SE ESTA HACIENDO PARA MEJORAR?

- Se hace acompañamiento en las Regionales, entregando lineamientos frente a la gestión de PQRS.
- Se realiza seguimiento y acompañamiento de gestión a las Regionales que han presentado dificultades en las actividades e indicadores de PQRS.
- El modulo de hallazgos se implemento en CRM y se empezara a usar para el 2015, donde se dejaran acciones y evidencias, así como su plan de acción frente al tratamiento de las PQRS.



**PQRS**

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

**Maria Andrea Nieto Romero**  
Directora de Empleo y Trabajo

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

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

