



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

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 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?



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.

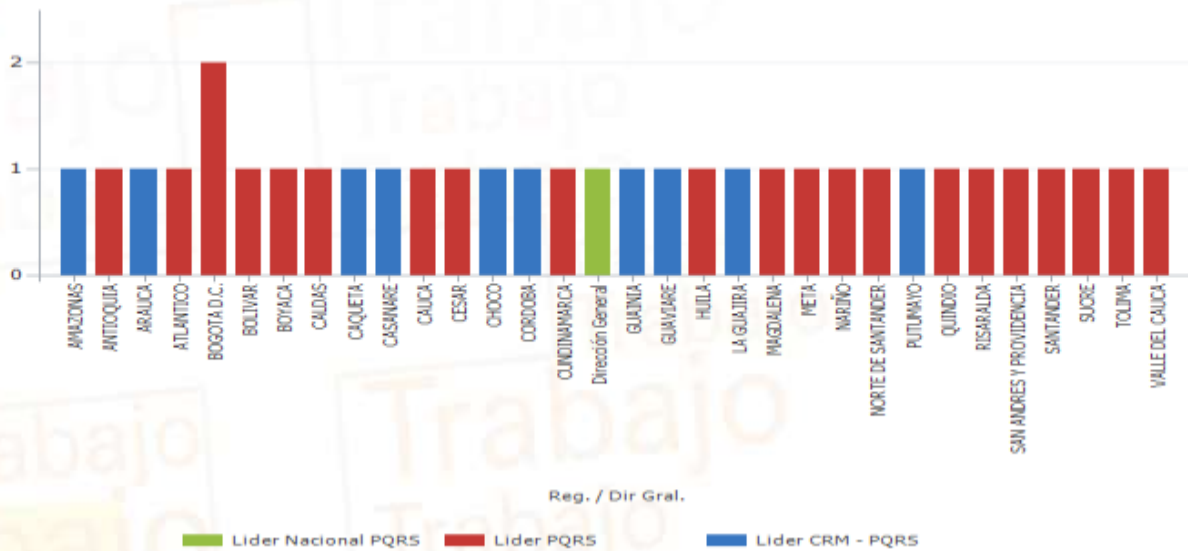
Nota: La regional Distrito Capital contaba con 2 personas con el rol de PQRS y la Regional Vaupés y Vichada no contaban con Líder de PQRS



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

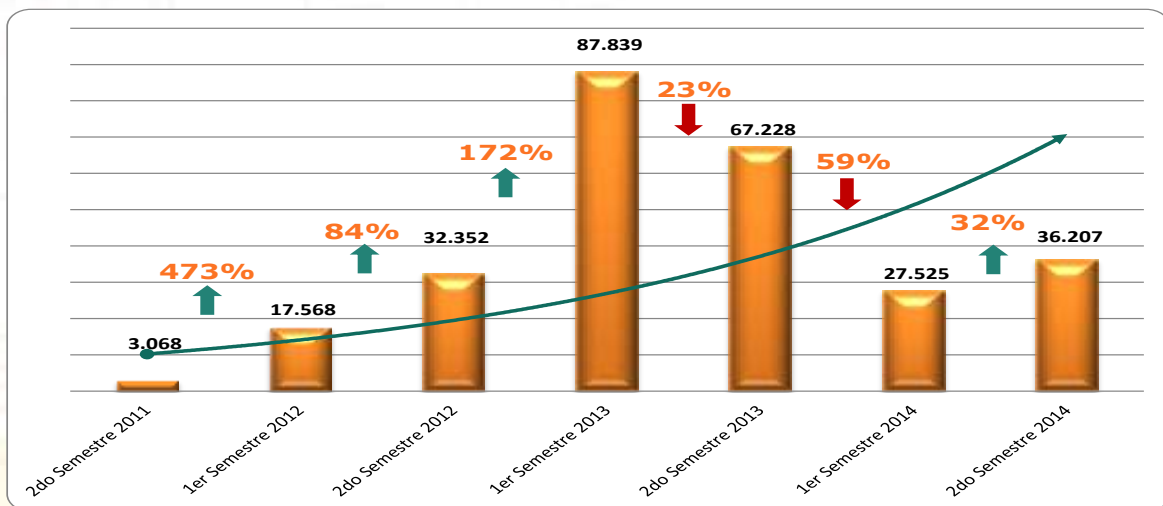
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
 - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados II Semestre 2014
 - ¿Qué llevo?
 - ¿Qué gestión se realizó?
 - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
 - Debilidades de la Información
 - Debilidades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



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

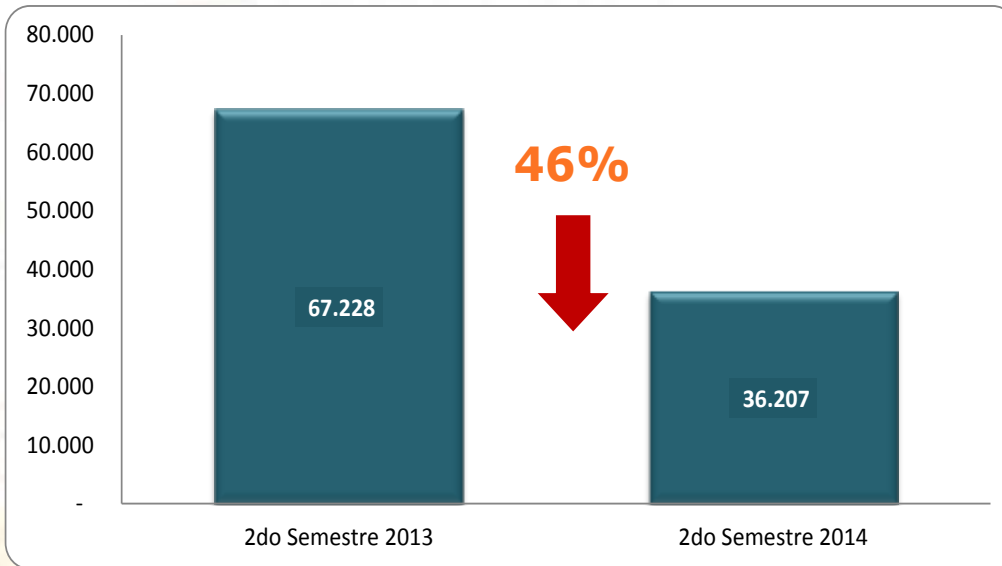




HISTÓRICO

¿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

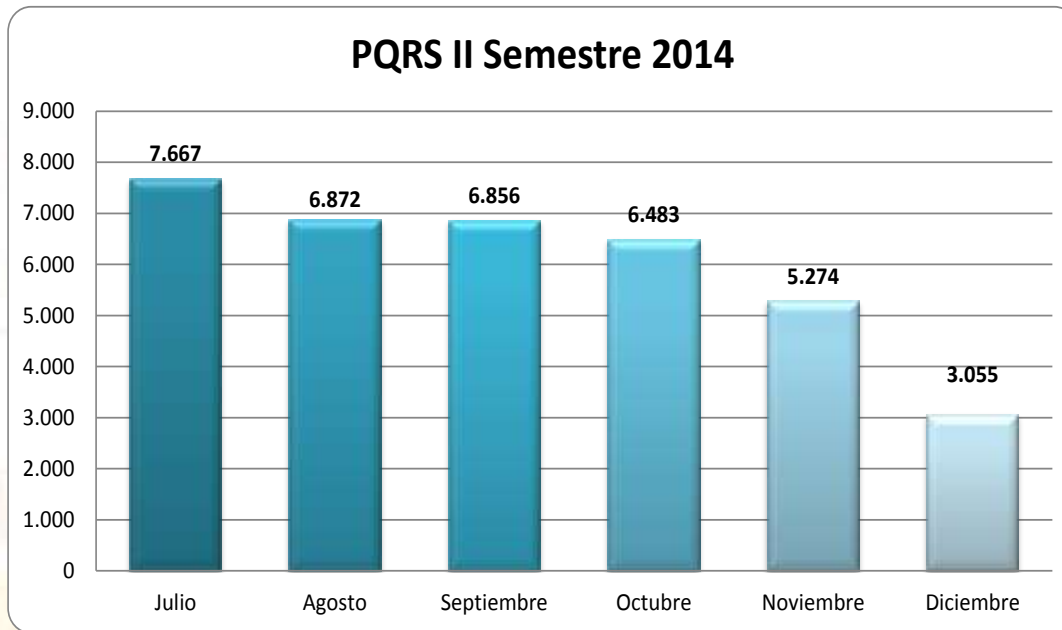
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
 - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados II Semestre 2014
 - ¿Qué llevo?
 - ¿Qué gestión se realizó?
 - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
 - Debilidades de la Información
 - Debilidades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



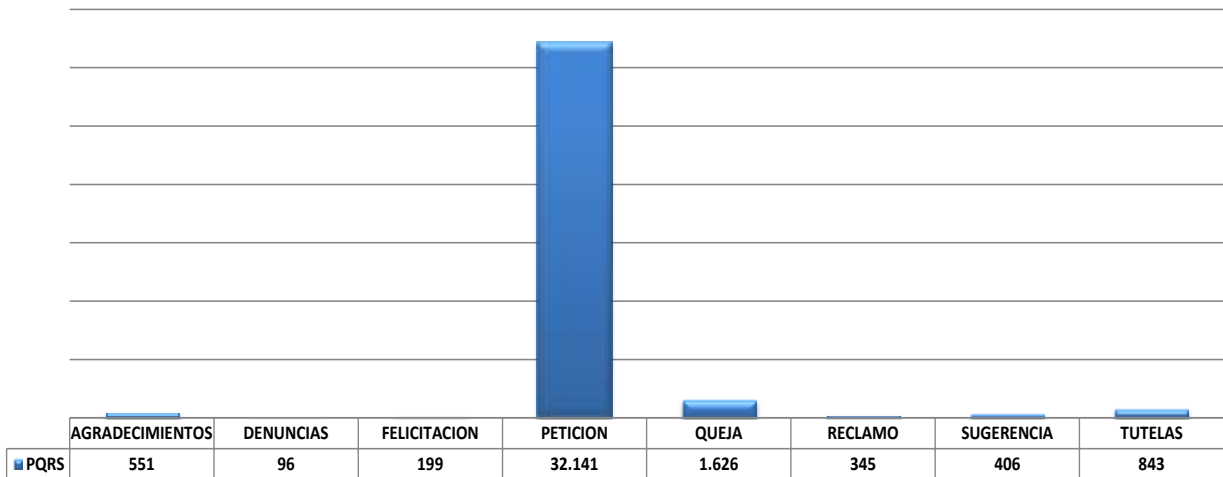


RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿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.

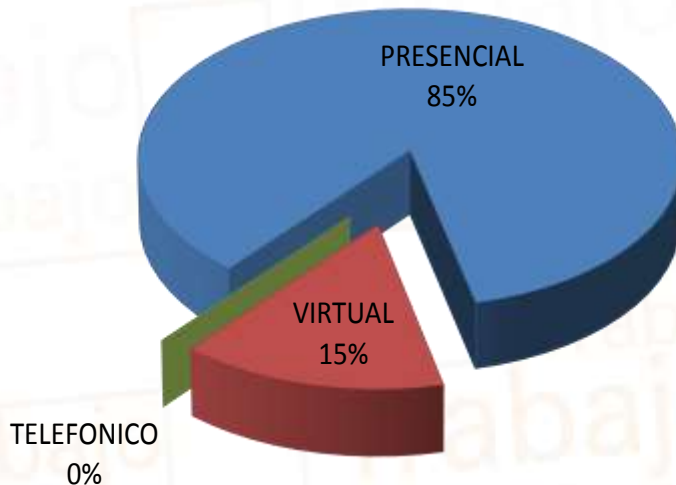
| Regional | PQRS | % |
|----------------------|---------------|-------------|
| Distrito Capital | 6.231 | 17,2% |
| Dirección General | 3.511 | 9,7% |
| Caldas | 3.215 | 8,9% |
| Valle | 2.993 | 8,3% |
| Tolima | 2.305 | 6,4% |
| Cundinamarca | 2.300 | 6,4% |
| Cauca | 1.787 | 4,9% |
| Boyaca | 1.616 | 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% |
| Choco | 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% |
| Total general | 36.207 | 100% |



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% |
| Total general | 36.207 | 100% |

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.



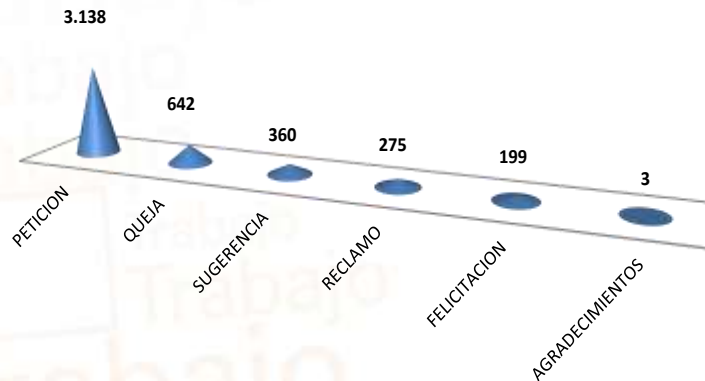
RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿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% |
| Total general | 4.617 | 100% |



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 | % |
|---|-------------|-------------|
| PETICION | 3138 | 100% |
| PETICION DE INFORMACION | 1811 | 58% |
| NOVEDADES DE ALUMNOS | 492 | 27% |
| SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO | 396 | 22% |
| PROGRAMAS DE FORMACION | 303 | 17% |
| OFERTA EDUCATIVA | 179 | 10% |
| CURSOS VIRTUALES | 141 | 8% |
| PETICION DE SERVICIOS | 779 | 25% |
| 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% |
| DE CONSULTA | 258 | 8% |
| 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% |
| DE DOCUMENTACION | 280 | 9% |
| 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% |
| OTROS (ERROR DEL SISTEMA) | 10 | 0,3% |

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 | % |
|---|------------|------------|
| QUEJA | 642 | 20% |
| SERVIDOR PUBLICO | 384 | 60% |
| 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% |
| ENTIDAD | 258 | 40% |
| 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 | % |
|--|------------|------------|
| SUGERENCIA | 360 | 11% |
| SERVICIOS SENA | 277 | 77% |
| 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% |
| DEPENDENCIAS | 32 | 9% |
| 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% |
| ENTIDAD | 32 | 9% |
| 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% |
| SERVIDOR PUBLICO | 19 | 5% |
| 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 | % |
|--|------------|------------|
| FELICITACION | 199 | 6% |
| SERVICIOS SENA | 132 | 66% |
| PROGRAMAS DE FORMACION | 33 | 25% |
| CURSOS VIRTUALES | 20 | 15% |
| SOFIA PLUS | 18 | 14% |
| ENTIDAD | 11 | 6% |
| SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO | 3 | 27% |
| UNIDADES DE CORRESPONDENCIA | 2 | 18% |
| ORIENTACIONES, DIRECTRICES Y POLITICAS SENA | 2 | 18% |
| SERVIDOR PUBLICO | 43 | 22% |
| 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% |
| DEPENDENCIAS | 13 | 7% |
| 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% |

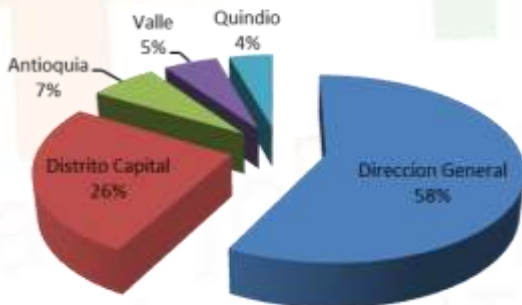


RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿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

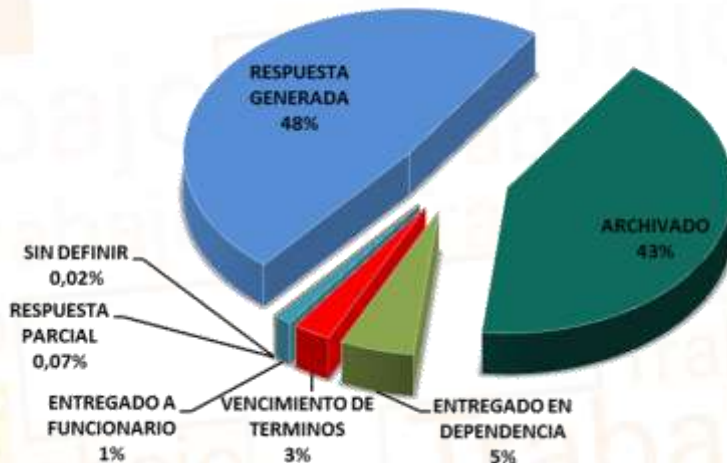
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Fuente de Datos
5. Modelo Actual – Control y Seguimiento
6. Histórico
 - ¿Qué ha pasado?
7. Resultados II Semestre 2014
 - ¿Qué llevo?
 - ¿Qué gestión se realizó?
 - ¿Quiénes impactaron en la gestión?
8. Conclusiones
 - Debilidades de la Información
 - Debilidades 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 |
| Total general | 36.207 |

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

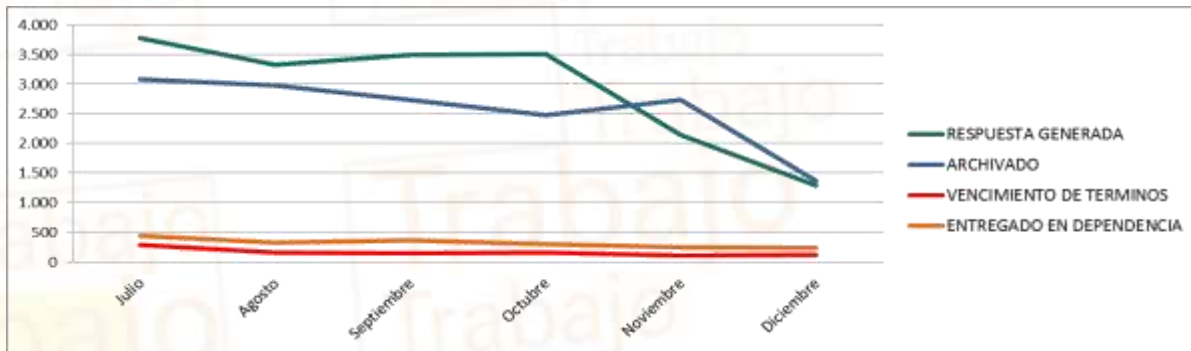


RESULTADOS II SEMESTRE 2014

¿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 |
| Total general | 17.496 | 48% | 15.338 | 42% | 1.912 | 5% | 976 | 3% | 453 | 1% | 24 | 0% | 8 | 0,0% | 36.207 |





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% |
| TOTAL | 17.496 | 100% |

| 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% |
| TOTAL | 15.338 | 100% |

| 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% |
| TOTAL | 976 | 100% |

| 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% |
| TOTAL | 1.912 | 100% |



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?



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 |
| TOTAL | 9.964 | 10.563 | 975 | 506 | 317 | 15 | 2 | 22.342 |



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 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

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

