



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Informe de Gestión Semestral PQRS - Peticiones Externas



@SENAcomunica

www.sena.edu.co



Informe de Gestión Semestral PQRS - Peticiones Externas

Julio – Diciembre de 2019

Informe de Gestión Semestral PQRS - Peticiónes Externas

- 1 Introducción
- 2 Objetivos
- 3 Modelo Actual
- 4 Disposiciones Legales
- 5 Resultados
- 6 Peticiones de Información – Canal Telefónico y Virtual SENA
- 7 Gestión PQRS por Regionales



Introducción



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

Para el Segundo Semestre de 2019, el SENA realiza seguimiento a sus Peticiones Externas basados en la Promesa de Servicio Institucional: *“Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación”*.

El siguiente informe, corresponde a la gestión realizada frente a las PQRS gestionadas por la entidad para el Segundo Semestre del año 2019, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas y que a su vez sirva de insumo para la alta dirección y cada uno de los competentes responsables, que conlleven a generar estrategias enfocadas al mejoramiento continuo de la entidad a fin de lograr la mayor satisfacción de nuestros ciudadanos.

Objetivos



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Dar a conocer la gestión realizada del SENA frente a las PQRS que recibió durante el Segundo Semestre 2019, para que de esta forma se tomen las medidas correspondientes por la Alta Dirección.



Dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública. Art. 11 literal h.



Fortalecer la interacción con la ciudadanía, bajo el entendido que las PQRS – Peticiones Externas gestionadas por la Entidad a través de sus diferentes canales de atención, son insumos que permiten establecer mejoras e identificar necesidades con relación a la prestación de servicios y trámites de la Entidad.

Modelo Actual



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Disposiciones Legales



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

Constitución Política de
Colombia

Ley 1755 de 2015

Ley 1474 de 2011

Decreto 1166 de 2016,

Ley 24 de 1992

Decreto 249 de 2004

Decreto 2591 de 1991

Resolución 01961 de 2004
- Servicio Nacional de
Aprendizaje, SENA

Decreto 2482 de 2012

Decreto 2641 de 2012

Resultados



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

Para el Segundo Semestre de 2019, la Entidad recibió un total de 83.309 PQRS, de las cuales al 95% se dio respuesta en los términos establecidos por la Ley.

Asunto / Estado	Respuesta fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimiento de Términos	Total general
Petición	1.543	43.614	884	46.041
Solicitudes	543	34.933	129	35.605
Queja	67	2.234	572	2.873
Reclamo	34	1.073	432	1.539
Tutelas	52	856	19	927
Sugerencia	9	514	140	663
Agradecimientos	9	365	6	380
Felicitación	1	205	5	211
Denuncias	10	58	2	70
Total general	2.268	83.852	2.189	88.309

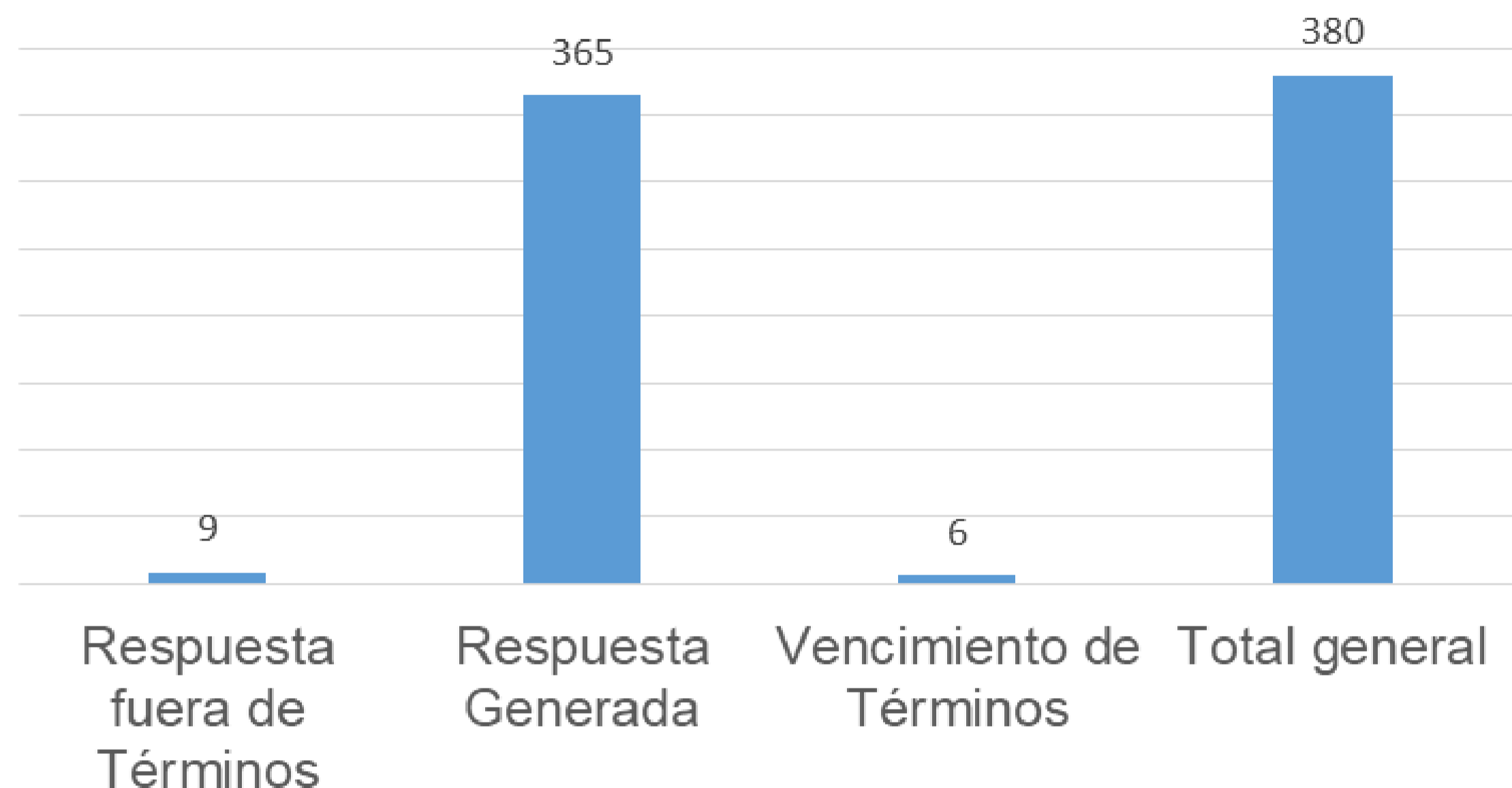
Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

Resultados

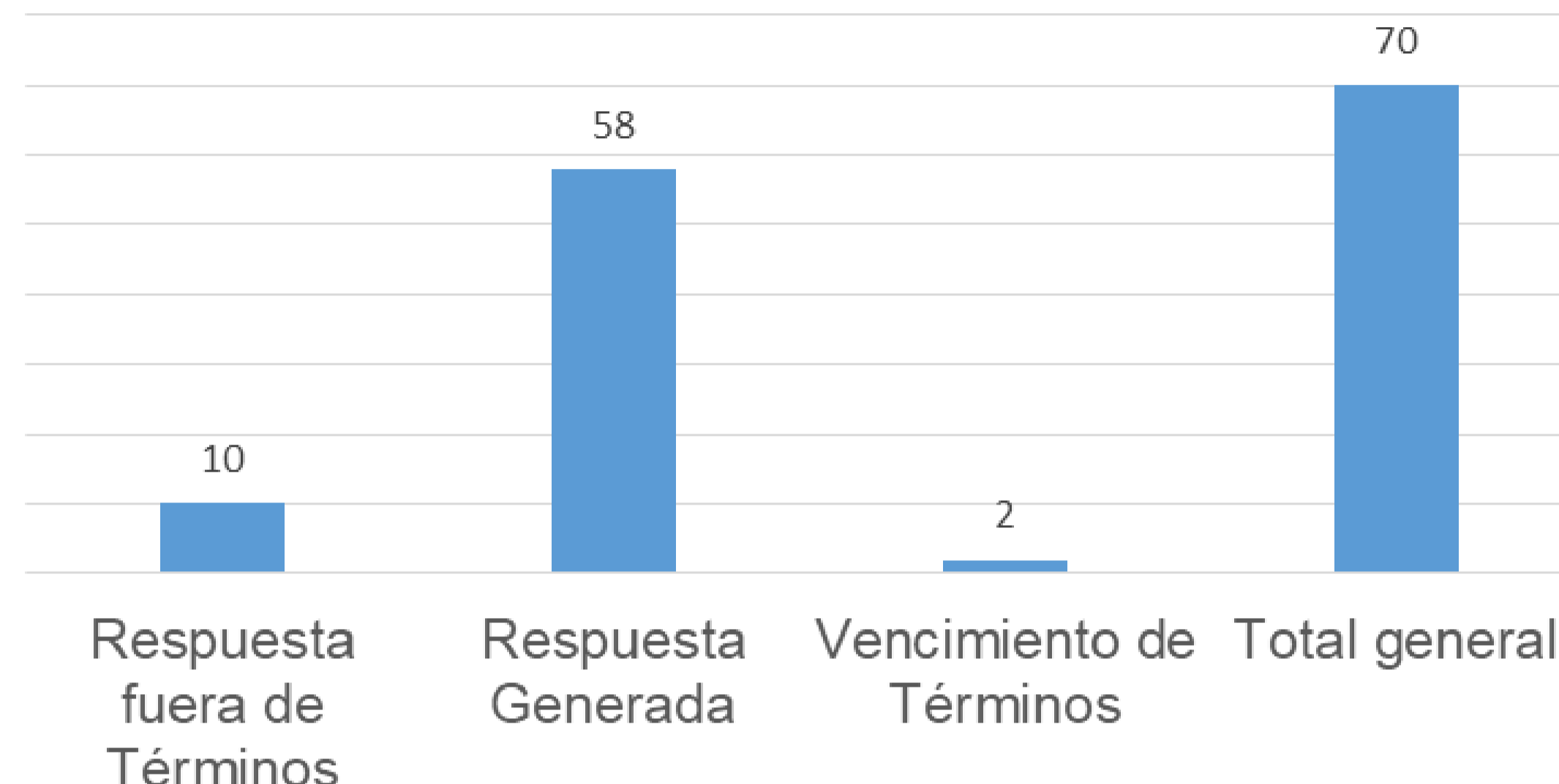
Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



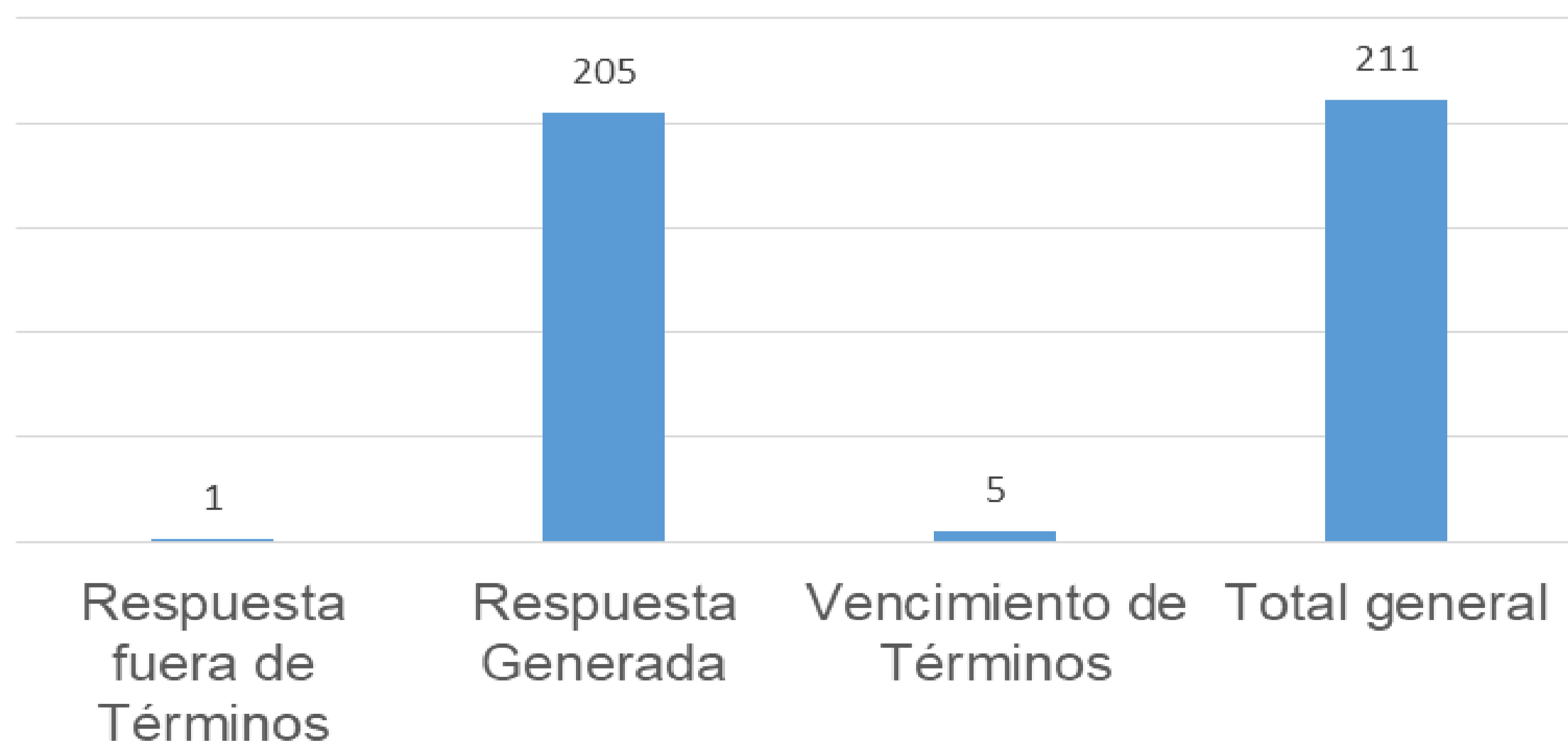
Agradecimientos



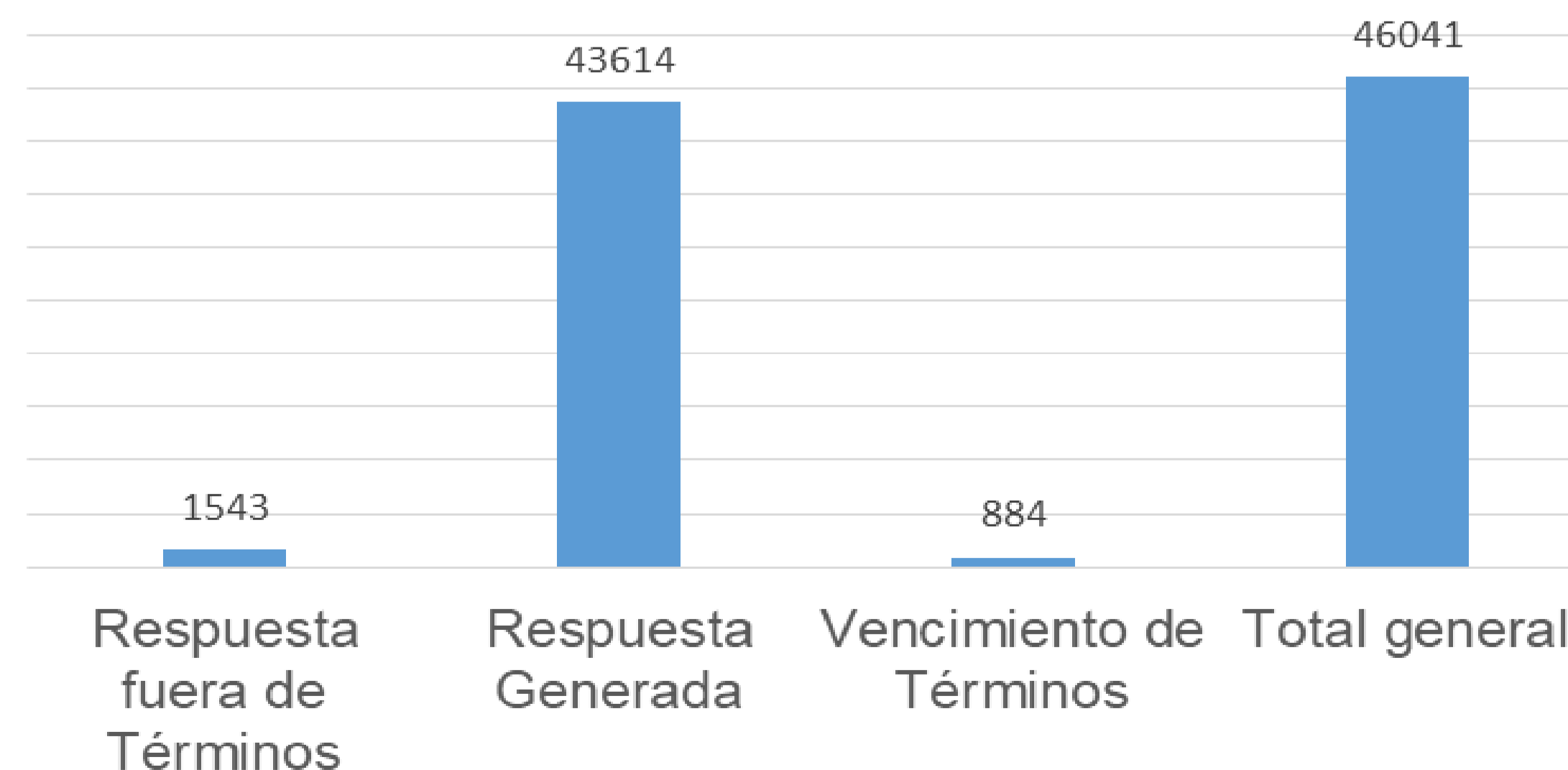
Denuncias



Felicitación



Peticion



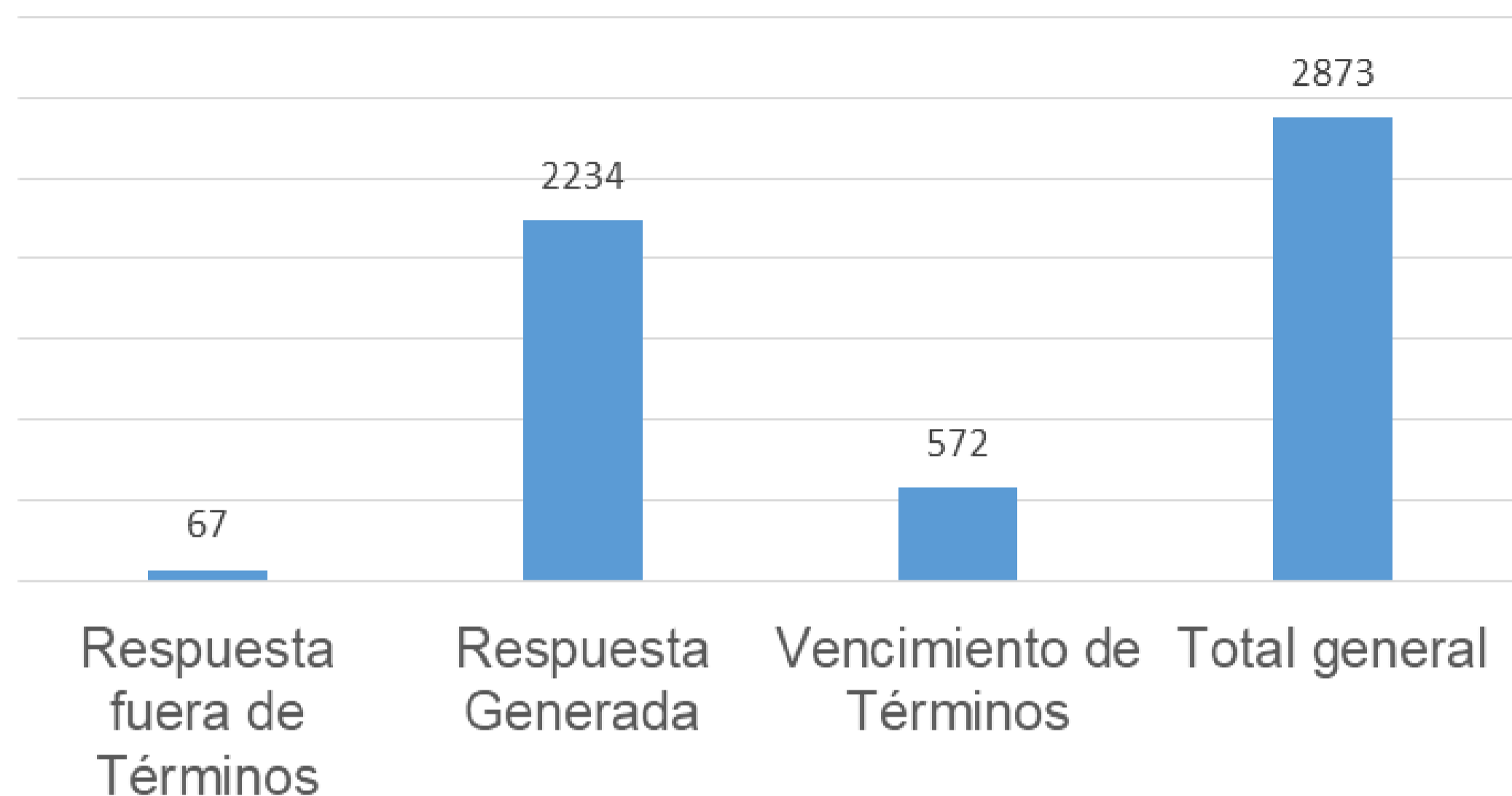
Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

Resultados

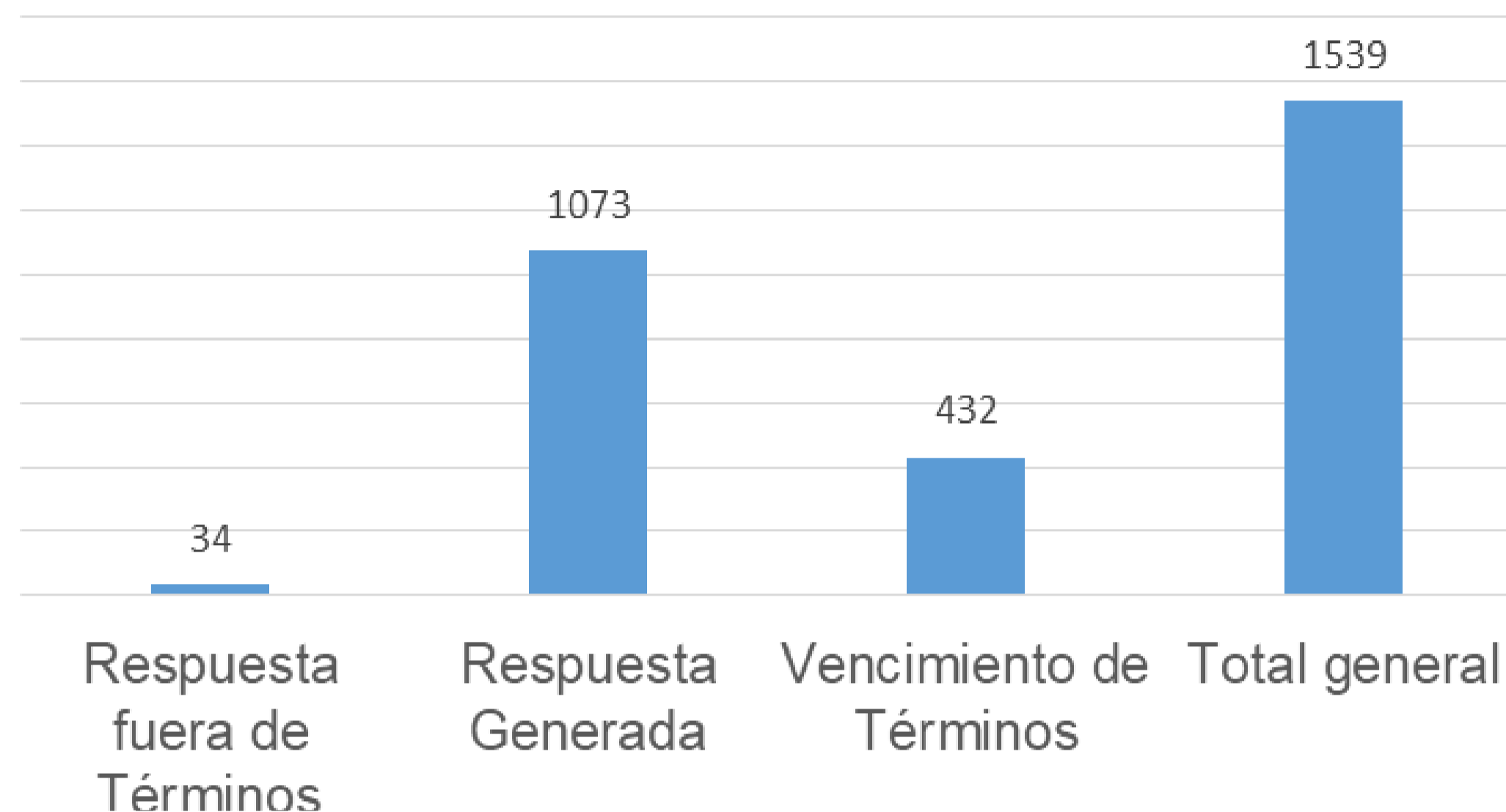
Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



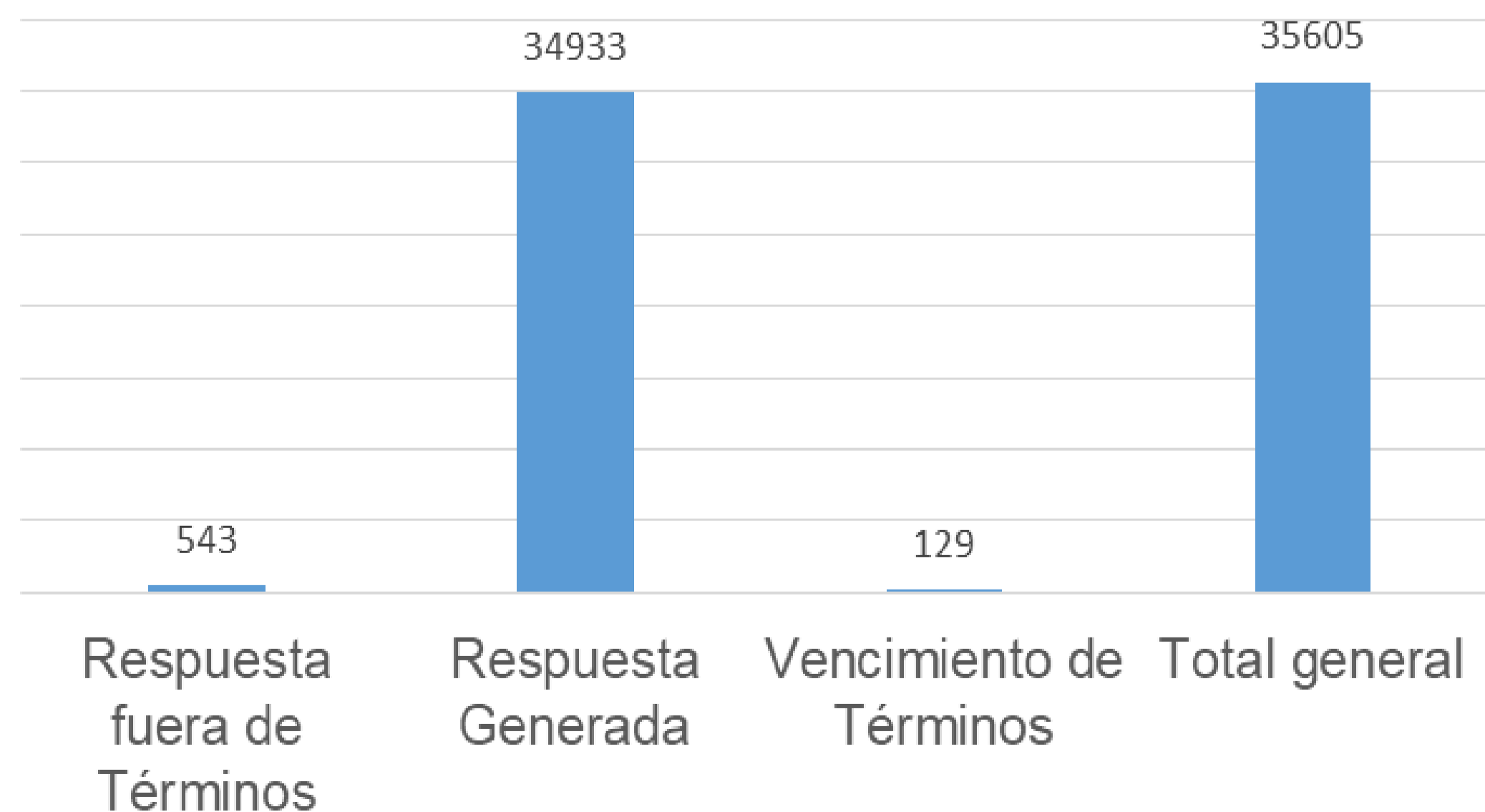
Queja



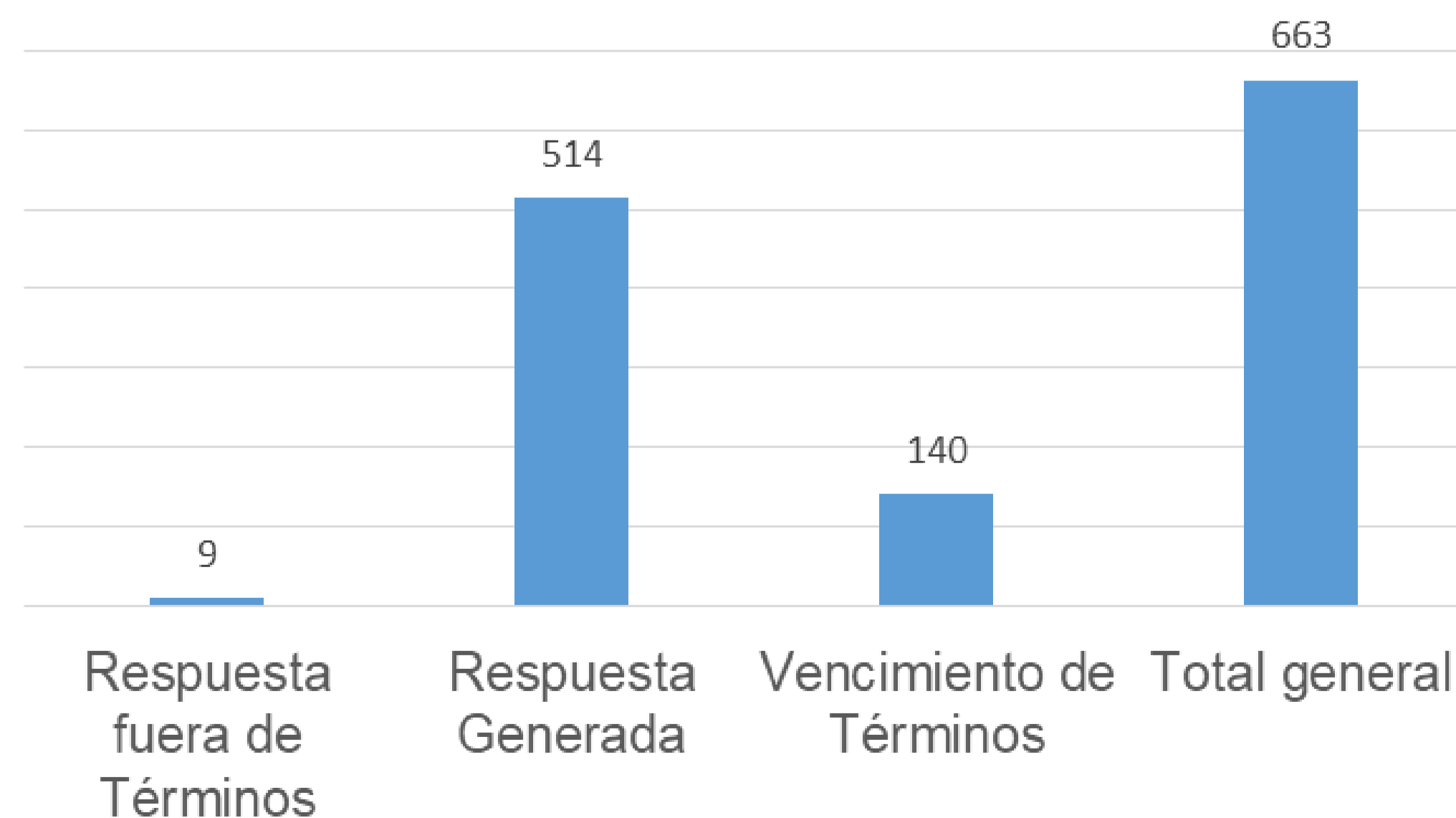
Reclamo



Solicitudes



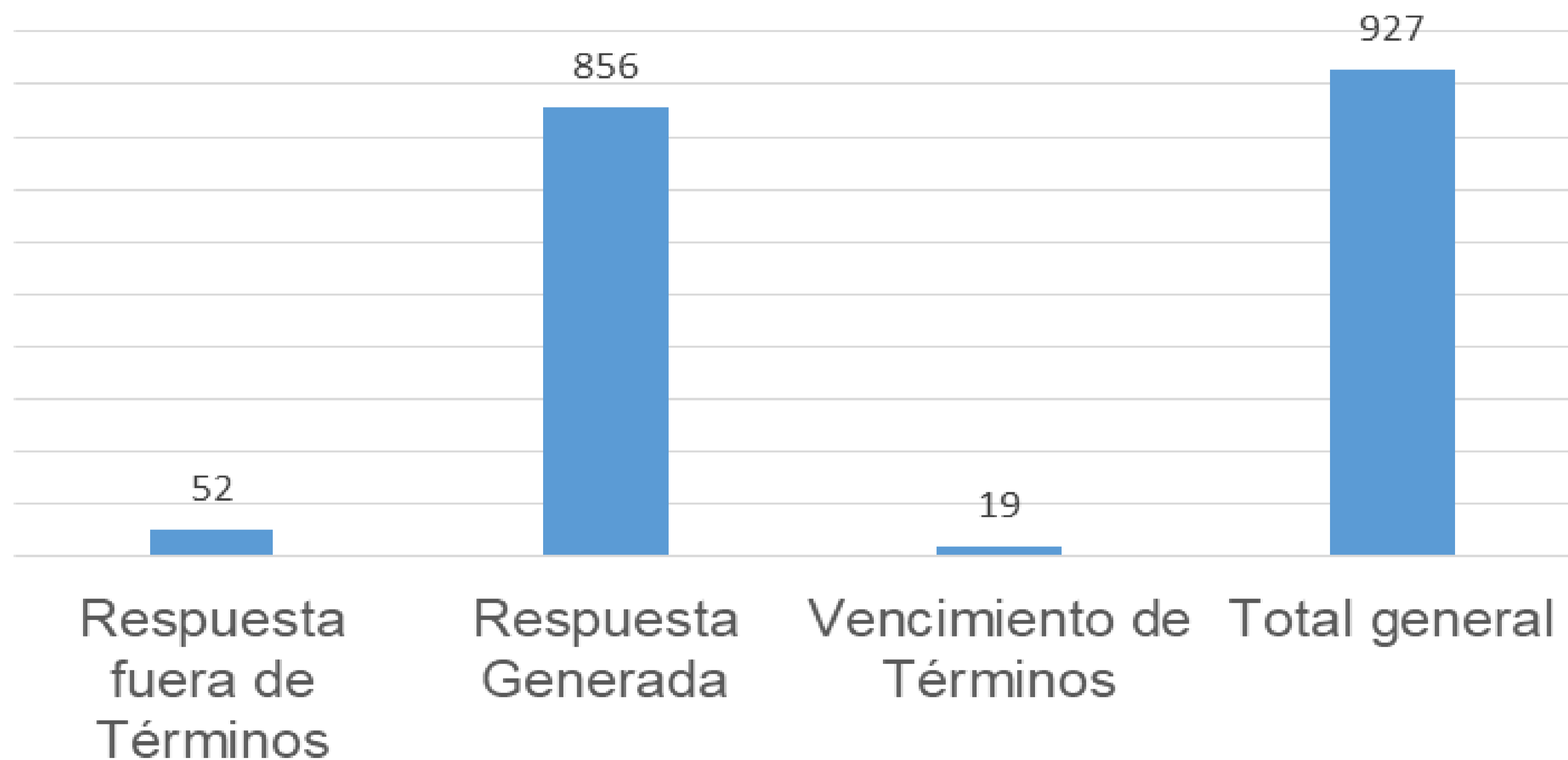
Sugerencia



Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)



Tutelas



Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



El canal oficial más utilizado por nuestros grupos de valor e interés para la radicación de PQRS fue el presencial con 63.997 PQRS equivalentes al 73,7%, seguido del canal virtual con 17.490 PQRS equivalentes al (19,8%) y finalmente el telefónico con 6.822 PQRS equivalentes al (7,7%)

Canal	Medio de ingreso	Respuesta fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimiento de Términos	Total general	%
Presencial	FISICO	984	57.758	253	58.995	66,8%
	Manual	131	4.855	16	5.002	5,7%
	Total	1.115	62.613	269	63.997	72,5%
Virtual	EMAIL	63	897	35	995	1,1%
	WEB	928	13.767	1.800	16.495	18,7%
	Total	991	14.664	1.835	17.490	19,8%
Telefónico	Contact Center	162	6.575	85	6.822	7,7%
	Total	162	6.575	85	6.822	7,7%
Total general		2.268	83.852	2.189	88.309	100%

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Resultados - Peticiones de Información Canal Telefónico y Virtual – SENA

Desde el Canal Telefónico y Virtual, se atienden Peticiones de Información que se crean y terminan en línea, estas peticiones son recibidas desde cuatro líneas de servicio: ciudadano, conmutador, empresario y chat.

Transacciones Atendidas Canal Telefónico Segundo Semestre 2019					
Línea de Servicio	Ciudadano	Conmutador	Empresario	Chat	Total Mes
Julio	71.642	65.951	12.815	11.153	161.561
Agosto	69.629	50.478	10.108	9.623	139.838
Septiembre	58.226	51.208	10.123	7.974	127.531
Octubre	67.113	51.793	10.053	8.654	137.613
Noviembre	52.154	42.853	7.489	7.578	110.074
Diciembre	31.044	39.230	9.086	4.133	83.493
Total general	349.808	301.513	59.674	49.115	1.520.220

Fuente: Elaboración propia con base en informes Canal Telefónico y Virtual (2019)

Decreto 1166 del 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



La Regional que más PQRS recibió durante el Segundo Semestre 2019 fue Distrito Capital con 13.392 PQRS de las cuales solo el 0,18% no obtuvieron respuesta (Vencimiento de Términos).

Tamaño Regional	Respuesta fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimiento de Términos	Total general	Porcentaje (%)
Grande	1.478	48.127	2.026	51.631	58,5%
Mediana	482	30.387	73	30.942	35,0%
Pequeña	308	5.338	90	5.736	6,5%
Total general	2.268	83.852	2.189	88.309	100%

Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

Tamaño Regional	Regional	Respuesta fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimiento de Términos	Total general	Porcentaje (%)
Grande	DISTRITO CAPITAL	171	13.197	24	13.392	15,2%
	DIRECCIÓN GENERAL	874	6.589	1.910	9.373	10,6%
	ANTIOQUIA	223	10.975	27	11.225	12,7%
	VALLE DEL CAUCA	59	8.004	23	8.086	9,2%
	CUNDINAMARCA	87	5.854	3	5.944	6,7%
	SANTANDER	7	2.059	12	2.078	2,4%
	ATLÁNTICO	57	1.449	27	1.533	1,7%
Total general	Total	1.478	48.127	2.026	51.631	58%

Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Tamaño Regional	Regional	Respuesta fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimiento de Términos	Total general	Porcentaje (%)
Mediana	TOLIMA	9	4.192	0	4.201	4,8%
	CALDAS	28	3.293	0	3.321	3,8%
	BOYACÁ	14	2.840	1	2.855	3,2%
	QUINDÍO	107	2.560	18	2.685	3,0%
	RISARALDA	8	2.597	2	2.607	3,0%
	HUILA	11	2.348	1	2.360	2,7%
	CAUCA	33	2.134	2	2.169	2,5%
	CESAR	11	1.455	2	1.468	1,7%
	GUAJIRA	18	1.328	2	1.348	1,5%
	META	41	1.165	18	1.224	1,4%
	SUCRE	59	1.211	1	1.271	1,4%
	CASANARE	41	1.144	3	1.188	1,3%
	NARIÑO	29	1.116	14	1.159	1,3%
	MAGDALENA	34	1.044	1	1.079	1,2%
	BOLÍVAR	17	828	1	846	1,0%
	CÓRDOBA	6	570	3	579	0,7%
	NORTE DE SANTANDER	16	562	4	582	0,7%
Total general	Total	482	30.387	73	30.942	35%

Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



La Regional que menos PQRS recibió, fue Vichada con un total de 185 PQRS, de las cuales el 2,16% de PQRS no obtuvieron respuesta (Vencimiento de Términos).

Tamaño Regional	Regional	Respuesta fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimiento de Términos	Total general	Porcentaje (%)
Pequeña	CHOCÓ	92	1.176	3	1.271	1,4%
	SAN ANDRÉS	86	788	28	902	1,0%
	ARAUCA	6	838	1	845	1,0%
	VAUPÉS	11	576	5	592	0,7%
	GUAINÍA	24	523	0	547	0,6%
	GUAVIARE	9	417	5	431	0,5%
	AMAZONAS	11	332	1	344	0,4%
	CAQUETÁ	57	227	43	327	0,4%
	PUTUMAYO	1	291	0	292	0,3%
	VICHADA	11	170	4	185	0,2%
Total general	Total	308	5338	90	5.736	6%

Fuente: Elaboración propia con base en CRM y On Base (2019)

Análisis de Resultados Consolidado



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

- ❖ El canal oficial de radicación que mayor volumen presentó para el periodo analizado fue el **Presencial** con un total de 63.997 PQRS equivalentes al 72,5%.
- ❖ Los asuntos mas recurrentes durante el Segundo Semestre 2019 fueron **Peticiones con 46.041** radicaciones (52,1%) y **Solicitudes con 35.605** radicaciones equivalentes al (40,3%), los cuales suman el 92,5% del total de las PQRS recibidas.
- ❖ El promedio de días en tiempo de respuesta para el periodo analizado fue de **5.5 días**, cumpliendo así con lo establecido en la Promesa de Servicio Institucional PQRS: “*Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación*”.



Análisis de Resultados Consolidado



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

- ❖ Gestión Regional: la Regional que mayor número de PQRS recibió durante el Segundo Semestre 2019 fue Distrito Capital con **13.392 PQRS**; de las cuales **13.197** tuvieron respuesta generada y solo **24** no obtuvieron respuesta (Vencimiento de Términos).
- ❖ El SENA entregó respuesta en términos legales a un total de **83.852 PQRS** equivalentes al (95%) frente a un total recibido de 88,309; se atendieron por fuera de los términos legales establecidos **2.268 PQRS** equivalentes al (3%) y **2.189 PQRS** no cuentan con respuesta equivalentes al (2%) es decir su estado es vencimiento de términos.
- ❖ A través del Canal Telefónico y Virtual fueron atendidas **1.520.220 transacciones** de cara a los distintos grupos de interés y grupos de valor de la Entidad.





**Dra. Adriana Maria Colmenares
Montoya**

Directora de Promoción y Relaciones Corporativas

Adriana Milena Gasca Cardoso

Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano

Laura Alejandra Villaneda Horta

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

Marisabel Ledesma Palomares

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

Angie Carolina Pardo Hernández

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano





GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



@SENAcomunica

www.sena.edu.co