

# DIRECCIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO

INFORME DE GESTIÓN PQRS  
I SEMESTRE 2015



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)



# INFORME DE GESTIÓN PQRS I SEMESTRE 2015



1) Introducción- Informe PQRS

2) Modelo actual- Control y seguimiento

3) Histórico - ¿Qué ha pasado?

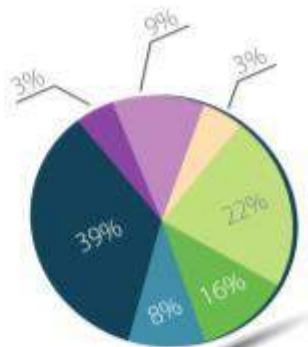
4) Resultados - ¿Qué ha llegado?

5) A tener en cuenta – Debilidades y avances.



# Introducción

Informe PQRS



200,52  
254,12  
154,25  
1550,01  
450,12

125  
650  
846  
15  
546  
516  
113  
642  
15  
35  
56  
44  
156  
1

45  
351  
55  
75  
95  
45  
54  
62  
41  
63  
75  
95  
21  
41  
22  
7  
11725,35  
13326,85  
12446,81  
10952,5  
16298,75  
1177,8  
14786,9  
15131,35  
11885,97  
12645,3  
11151,14  
7601,3



# ***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 externos de la entidad, con el objetivo de mejorar la satisfacción en los servicios utilizados por los mismos.



# INTRODUCCIÓN

INFORME DE GESTIÓN PQRS

## Objetivo

Dar a conocer la gestión realizada del SENA en las PQRS que recibió durante el I Semestre 2015, para que de esta forma se tomen las acciones según corresponda por los competentes de dar la respuesta.

El actual informe corresponde al I Semestre 2015, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2015.

## Alcance

Asuntos OnBase contemplados en el informe:

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia

- Denuncia
- Tutela
- Felicitacion /  
Agradecimientos

**Nota:** No todos los asuntos de PQRS se pueden evidenciar en el presente 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.





# INTRODUCCIÓN

INFORME DE GESTIÓN PQRS

## *Fuente de Datos*

Los datos del presente informe son extraídos de la herramienta tecnológica que tiene el SENA para radicar las PQRS (On-Base).

## *Importante*

- La herramienta genera inconsistencias al momento de generar el reporte sobre las PQRS (duplicación de PQRS, vencimientos de términos antes del tiempo normativo, no visualización de las respuestas proyectadas de las PQRS).
- La herramienta no cumple normativamente con el tratamiento que se le deben dar a las PQRS, ya que no tiene las etapas de gestión necesarias (Desistimiento, ampliación de términos, entre otros)



# Modelo Actual

Estrategia PQRS



## MODELO ACTUAL

### ESTRATEGIA PQRS

Un Líder Nacional en Dirección General / 34 líderes regionales presentes en cada regional.

Control y Seguimiento a nivel nacional

Entrega de informes a competentes de respuesta, evidenciando gestión realizada por cada Regional

Capacitación y/o sensibilización a nivel nacional

Ranking PQRS – Informes de gestión

Cliente interno y externo conociendo deberes y derechos en gestión de PQRS

Canales de Radicación

Promoción y divulgación a nivel nacional de los canales oficiales para la radicación de PQRS.

**Nota:** Distrito Capital se apoya desde Dir. General





# MODELO ACTUAL

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

ROL	No. PAX LÍDER	RESPONSABILIDADES GENERALES LIDERES PQRS	UBICACIÓN	
LÍDER NACIONAL PQRS	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento a nivel nacional.</li> <li>Generar y entregar informes oficiales de gestión en las PQRS.</li> <li>Entregar lineamientos para la gestión de las PQRS.</li> <li>Proponer mejoras institucionales para el tratamiento de las PQRS</li> </ul>	Dirección General	
TÉCNICO PQRS	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar control y seguimiento a las PQRS que ingresan a cada una de las Regionales y Centros de Formación</li> <li>Capacitación y divulgación sobre los canales de radicación de PQRS.</li> <li>Orientación en gestión de PQRS en Regionales a cargo</li> <li>Elaboración de informes atreves del aplicativo OnBase.</li> <li>Análisis de PQRS (identificar qué cantidad de PQRS ingresaron, que se contestó, y análisis de gestión de las mismas en las regionales donde se encuentren).</li> </ul>	Antioquia	Magdalena
			Atlántico	Meta
			Boyacá	Nariño
			Caldas	Quindio
			Cauca	Risaralda
			Cundinamarca	Santander
			Dirección General	Sucre
			Distrito Capital	Tolima
	Huila	Valle del Cauca		
TÉCNICO PQRS - CRM	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adicional a las actividades de Líder PQRS, realiza actividades de Líder CRM.</li> </ul>	Amazonas	Guainía
			Arauca	Guajira
			Bolivar	Guaviare
			Caquetá	Putumayo
			Casanare	San andres
			César	N. Santander
			Choco	Vaupés
			Cordoba	Vichada

**Distribución nacional 2015 - equipo PQRS.**



# Histórico

¿Qué ha pasado?



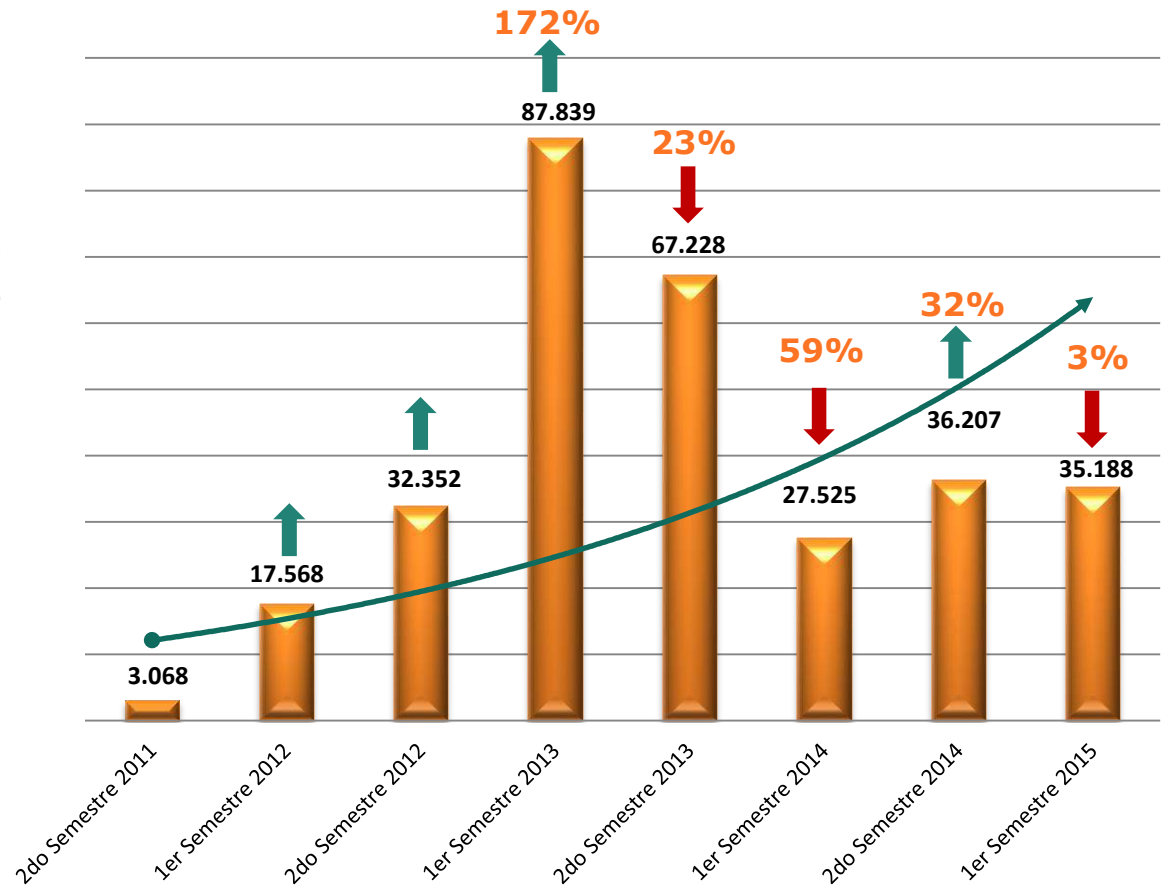


# HISTÓRICO

¿QUÉ HA PASADO?

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2015 se radican 35.188 PQRS, las cuales disminuyen un 3% (1.019) con respecto al 2<sup>do</sup> semestre 2014.

Por lo anterior una causal probable de la reducción de PQRS, se debe a capacitación a unidades de correspondencia frente a lo que es realmente una PQRS y así radiquen correctamente, debido a que no todo lo de los grupos de interés externos son PQRS.



**Aumento**



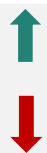
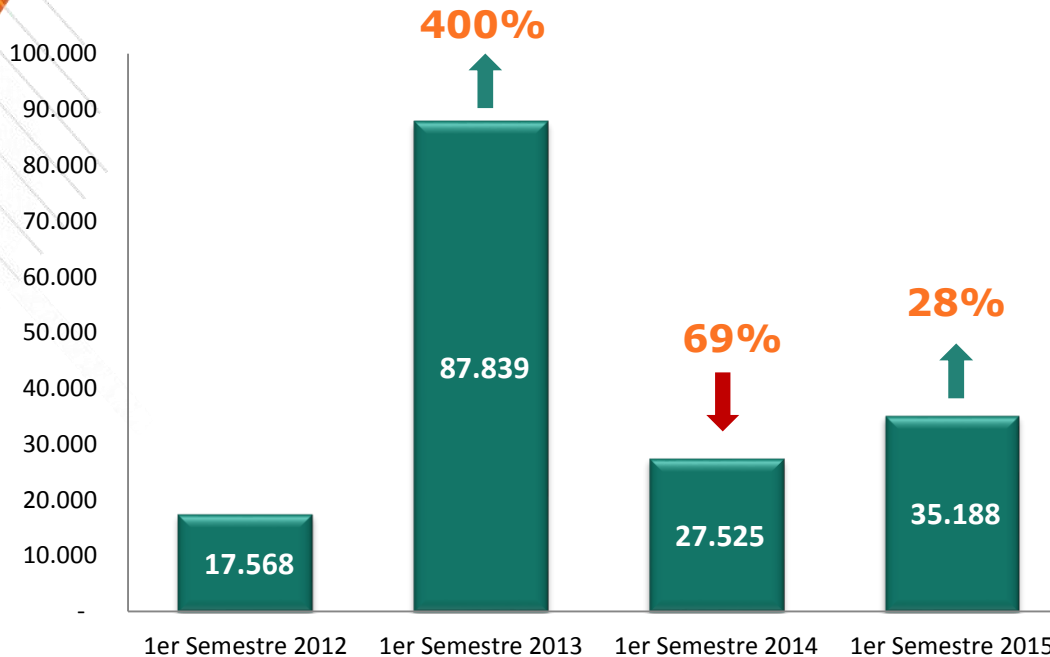
**Reducción**

Respecto al semestre inmediatamente anterior.



# HISTÓRICO

¿QUÉ HA PASADO?



**Aumento**

**Reducción**

Respecto al semestre anterior de comparación.

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2015 las PQRS aumentan un 28% con respecto al 1<sup>er</sup> semestre 2014.

El comportamiento dinámico se debe a que la entidad no contaba con mecanismos claros de gestión en PQRS, (definiciones, etapas, aplicativo, etc.) y en la medida en que la estrategia PQRS interviene en cada etapa se encuentran temas por alinear o mejorar.



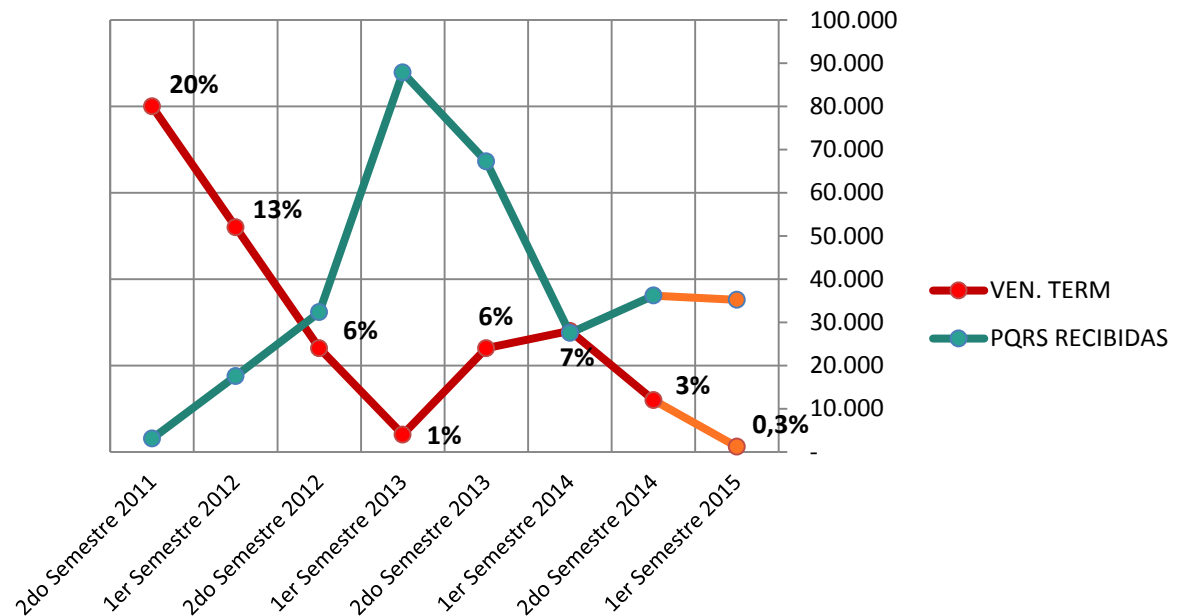
# HISTÓRICO

## LOGROS

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2015 de las 35.188 PQRS recibidas por el SENA, el 0,3% paso a vencimientos de términos, es decir que no se respondió dentro de los tiempos normativos 105 PQRS.

La estrategia PQRS se implementa a partir del 1<sup>er</sup> semestre 2012.

Para el 2<sup>do</sup> semestre 2011 se recibían aprox. 3.000 PQRS y pasaban a vencimientos de términos el 20%



**Aspecto positivo:** 1<sup>er</sup> semestre 2015 tiene el % más bajo que ha tenido la entidad en vencimientos de términos.





# Resultados | ¿Qué llegó?





# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2015 de las 35.188 PQRS recibidas, el mes de enero recibió 3.348 que corresponde al 9,5%.

El comportamiento mes a mes se mantiene constante a diferencia del mes de enero, donde la tendencia histórica debido al periodo vacacional, influye en la baja presentación de PQRS.

### PQRS I Semestre 2015

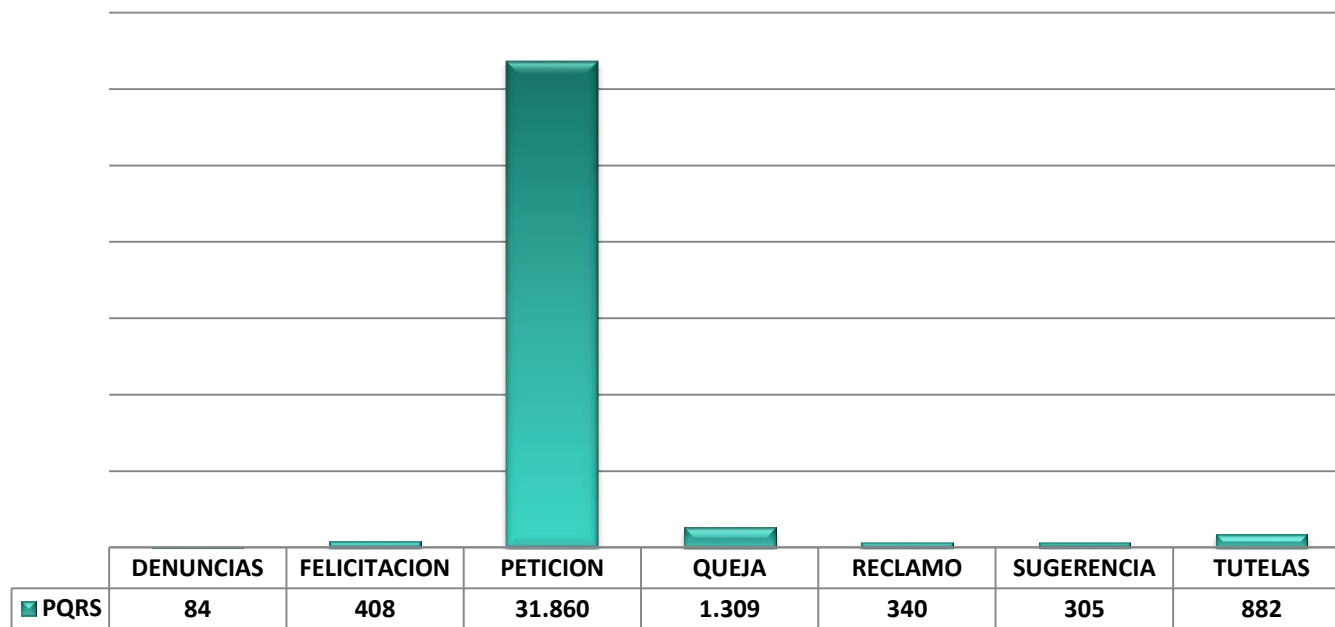




# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 1<sup>er</sup> semestre del año 2015 de las PQRS que ingresaron, el **91%** corresponden al asunto **PETICION** y el 9% restante corresponde a otros asuntos.



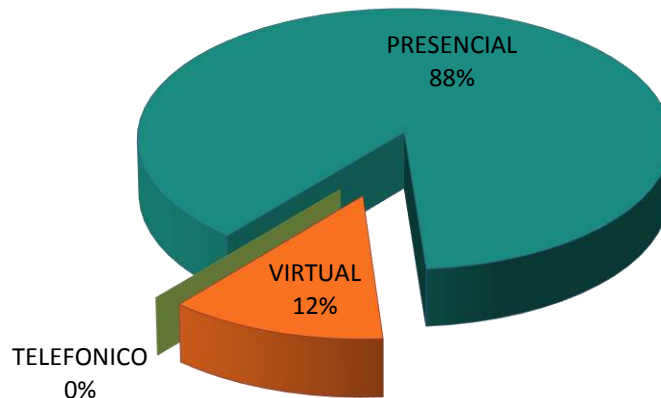


# RESULTADOS

## ¿QUÉ LLEGÓ?

De las 35.188 PQRS radicadas, la regional que más recibió fue la regional Distrito Capital con un 15%, seguida por la regional Caldas con un 8,7% y en 3<sup>er</sup> lugar Dirección General con un 8,1%.

Las Regionales que menos PQRS recibieron son Putumayo, Vaupés, Arauca.



El canal de radicación de las PQRS más utilizado por los grupos de interés del SENA es el presencial con un **88%**, seguido del canal virtual con un **12%**.

Regional	PQRS	%
Distrito Capital	5.263	15,0%
Caldas	3.052	8,7%
Dirección General	2.855	8,1%
Cundinamarca	2.586	7,3%
Tolima	2.584	7,3%
Cauca	2.275	6,5%
Valle	2.033	5,8%
Antioquia	1.681	4,8%
Huila	1.337	3,8%
Bolívar	1.260	3,6%
Boyaca	1.190	3,4%
Magdalena	1.172	3,3%
Guajira	1.098	3,1%
Quindío	812	2,3%
Atlántico	800	2,3%
Nariño	755	2,1%
Risaralda	531	1,5%
Cesar	516	1,5%
Norte de Santander	439	1,2%
Santander	426	1,2%
Choco	384	1,1%
Sucre	353	1,0%
Amazonas	350	1,0%
Meta	343	1,0%
Guaviare	323	0,9%
Casanare	214	0,6%
Guainia	91	0,3%
Córdoba	88	0,3%
San Andrés	69	0,2%
Vichada	68	0,2%
Caqueta	65	0,2%
Putumayo	64	0,2%
Vaupés	62	0,2%
Arauca	49	0,1%
<b>Total general</b>	<b>35.188</b>	<b>100%</b>



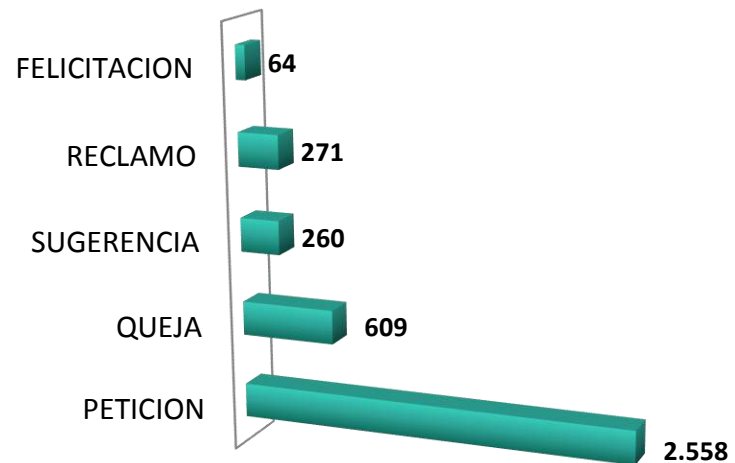
# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Por el canal virtual ingresaron **4.327** PQRS, de las cuales 12 corresponden al medio electrónico, 553 medio email y el medio web con **3.762** PQRS, que hacen referencia a la **página web** del SENA.

Asuntos OnBase radicados:

WEB	PQRS	%
PETICION	2.558	68%
QUEJA	609	16%
SUGERENCIA	260	7%
RECLAMO	271	7%
FELICITACION	64	2%
<b>Total general</b>	<b>3.762</b>	<b>100%</b>



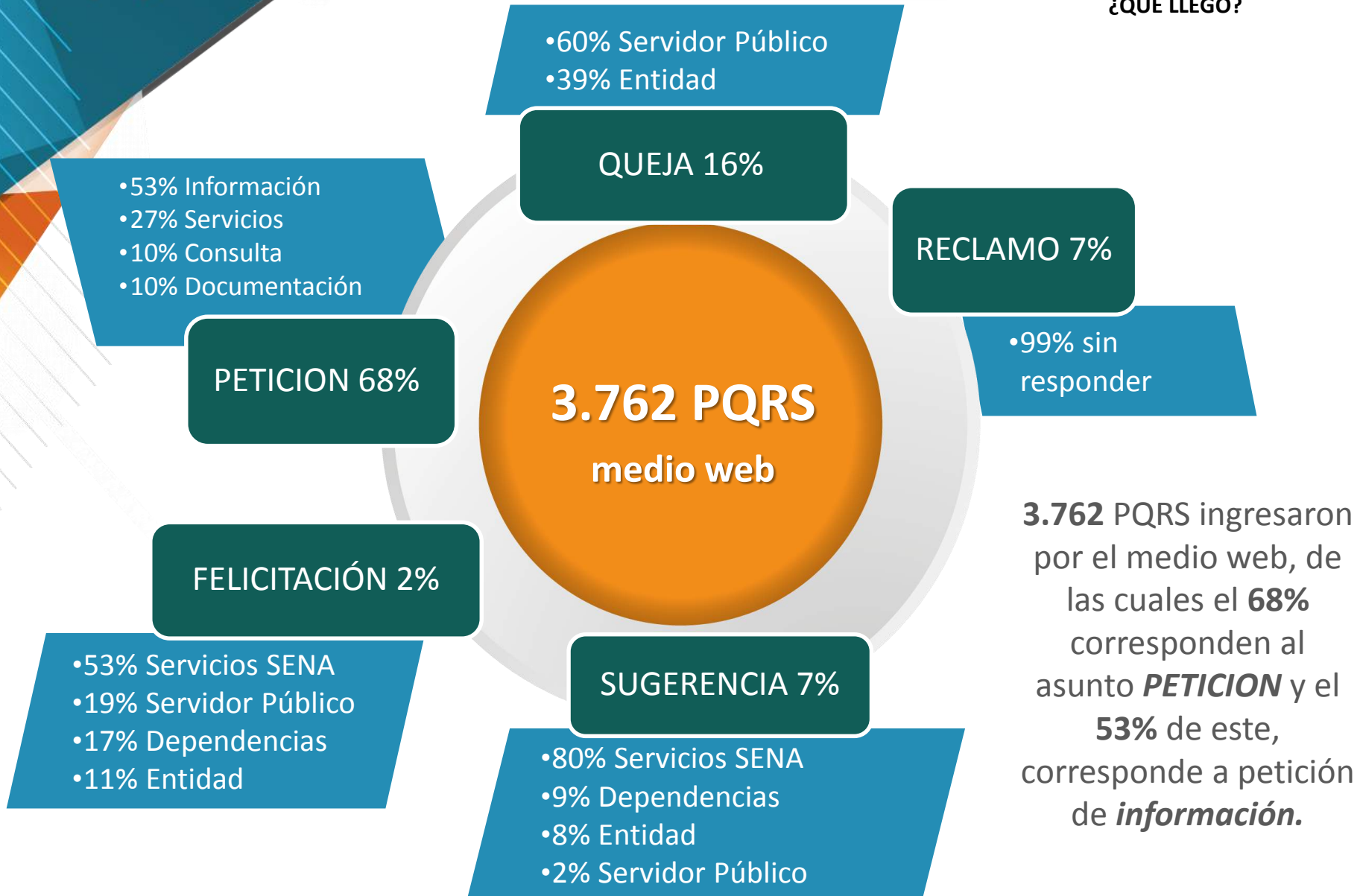
En la actualidad la tipificación de temas solo existe para el medio web, por lo que solo de allí se puede analizar los temas que mas solicitan y este árbol de decisiones es de libre elección por los grupos de interés, es decir no existe intermediación de un servidor de la entidad para radicar ante el SENA.





# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?



**3.762** PQRS ingresaron por el medio web, de las cuales el **68%** corresponden al asunto **PETICION** y el **53%** de este, corresponde a petición de **información**.



# Resultados

¿Qué gestión se realizó?



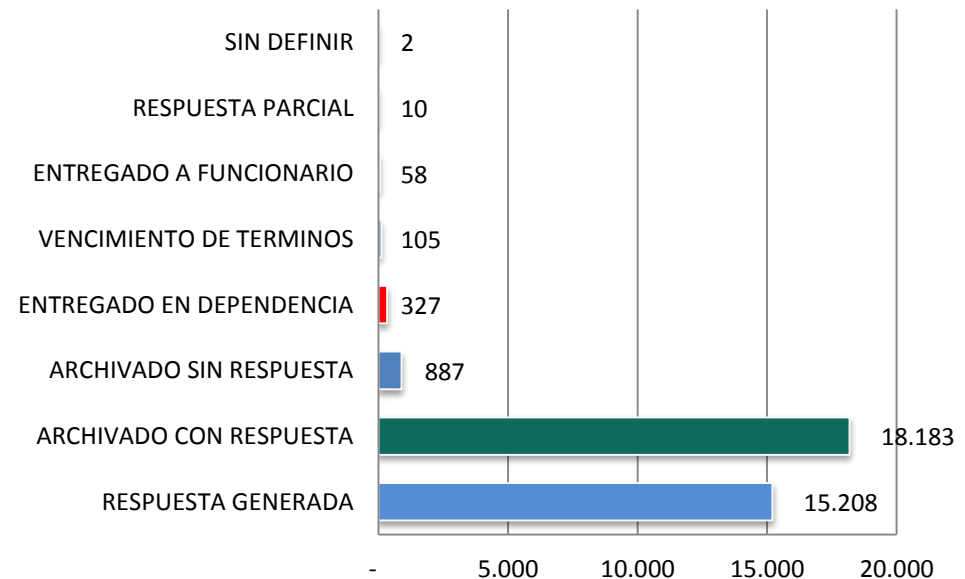


# RESULTADOS

## ¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2015, 34.780 PQRS recibidas requerían respuesta normativa, para lo cual se entregó respuesta al **96%**, se tiene sin gestión el **4%**; lo que corresponde a estados de las PQRS como: *Vencimiento de Términos* el 0,3%, *Archivado sin respuesta* **2,6%**, entre otros.

%	ESTADO	PQRS	%
<b>GESTIÓN</b> <b>96%</b>	RESPUESTA GENERADA	15.208	44%
	ARCHIVADO CON RESPUESTA	18.183	52%
<b>SIN GESTIÓN</b> <b>4,0%</b>	ARCHIVADO SIN RESPUESTA	887	2,6%
	ENTREGADO EN DEPENDENCIA	327	0,9%
	VENCIMIENTO DE TERMINOS	105	0,3%
	ENTREGADO A FUNCIONARIO	58	0,17%
	RESPUESTA PARCIAL	10	0,03%
	SIN DEFINIR	2	0,01%
<b>Total general</b>		<b>34.780</b>	<b>100%</b>



**Nota:** El aplicativo por error a algunas PQRS no les pone un estado final valido, como los siguientes (-, NO, etc.), por lo que se dejan en *SIN DEFINIR*

De acuerdo al ranking de gestión del 1<sup>er</sup> semestre de 2015, las siguientes son las posiciones de las regionales con mayor impacto:

RANKING	PQRS RECIBIDAS			SIN GESTION			GESTIONADOS		INDICADORES DE GESTION					
	Puesto	REGIONAL	Tamaño	ESTADO GENERAL	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	TOTAL SIN RESPUESTA	% SIN GESTION	TOTAL CON RESPUESTA	% GESTIONADOS	OPORTUNIDAD (VT/TG)	META	EFECTIVIDAD (ARC. SIN RTA)	META	PENDIENTES (ED; EF; RP; SD)
1	Tolima	Mediana	✓	0	0	0,0%	2575	100,0%	0,0%	0%	0,0%	≤5%	0,0%	0%
2	Cauca	Mediana	●	0	2	0,1%	2257	99,9%	0,0%	0%	0,0%	≤5%	0,0%	0%
3	Huila	Mediana	●	0	1	0,1%	1306	99,9%	0,0%	0%	0,1%	≤5%	0,0%	0%
4	Magdalena	Mediana	●	0	11	0,9%	1153	99,1%	0,0%	0%	0,3%	≤5%	0,6%	0%
5	Guajira	Mediana	✓	0	0	0,0%	1095	100,0%	0,0%	0%	0,0%	≤5%	0,0%	0%
6	Quindio	Mediana	●	0	1	0,1%	796	99,9%	0,0%	0%	0,0%	≤5%	0,1%	0%
7	Nariño	Mediana	●	0	4	0,5%	745	99,5%	0,0%	0%	0,1%	≤5%	0,4%	0%
8	Risaralda	Mediana	●	0	1	0,2%	504	99,8%	0,0%	0%	0,0%	≤5%	0,2%	0%

*Primeras en gestión*

Las variables que dan la posición en el ranking de PQRS son; Vencimientos de términos, cantidad de PQRS recibidas y cumplimiento de indicadores.

RANKING	PQRS RECIBIDAS			SIN GESTION			GESTIONADOS		INDICADORES DE GESTION					
	Puesto	REGIONAL	Tamaño	ESTADO GENERAL	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	TOTAL SIN RESPUESTA	% SIN GESTION	TOTAL CON RESPUESTA	% GESTIONADOS	OPORTUNIDAD (VT/TG)	META	EFECTIVIDAD (ARC. SIN RTA)	META	PENDIENTES (ED; EF; RP; SD)
29	Vichada	Pequeña	●	1	2	2,9%	66	97,1%	1,5%	0%	0,0%	≤5%	1,5%	0%
30	San Andres	Mediana	●	2	4	7,0%	53	93,0%	2,9%	0%	2,9%	≤5%	0,0%	0%
31	Bolivar	Mediana	●	7	82	6,5%	1170	93,5%	0,6%	0%	2,3%	≤5%	3,7%	0%
32	Distrito Capital	Grande	●	19	622	11,9%	4618	88,1%	0,4%	0%	9,8%	≤5%	1,7%	0%
33	Direccion General	0	●	30	335	12,0%	2462	88,0%	1,1%	0%	6,3%	≤5%	4,4%	0%
34	Atlantico	Grande	●	27	75	9,4%	723	90,6%	3,4%	0%	1,5%	≤5%	4,5%	0%

*Ultimas en gestión*

**Nota:** El Ranking de gestión del 1<sup>er</sup> semestre 2015 se anexa al presente informe.





# A tener en cuenta

Debilidades – Avances







# A TENER EN CUENTA

## DEBILIDADES

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

INFORMACIÓN	GESTIÓN
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.	Falta aún compromiso en algunos funcionarios al momento de contestar las PQRS, y por ende se entregan respuestas fuera de tiempo que no corresponden a lo solicitado por los grupos de interés.
PQRS con problemas en fecha máxima de respuesta; No tienen fecha, fecha de radicación posterior, Tiempos en días hábiles no corresponden, entre otros. Situación que hace que se presenten vencimientos por error del aplicativo.	Los casos reportados ante mesa de servicio por errores del aplicativo OnBase no son solucionados a tiempo, y esto se refleja de manera negativa en el ranking para las regionales.
La información aparece duplicada, es decir que existen radicados con misma regional, fecha, asunto, totalmente iguales y repetidos en varias oportunidades, las cuales se depuran para la generación del informe.	Algunas PQRS radicadas, al momento de ser trasladadas entre dependencias, no son visibles por los usuarios del cliente web al cual se le trasladó, y esto impide que se responda electrónicamente.
No se cuenta con el 100% de la información de PQRS en el Report Service.	La actualización de los temas en el aplicativo no es fácil de ejecutar, lo cual hace que se radiquen PQRS con temas que no corresponden.
Para la generación de informes se requieren de procesos manuales que el sistema podría realizar automáticamente.	Falta aún mayor apropiación por parte de los responsables de indexar la información para que adelanten las gestiones al día y de manera correcta.



# A TENER EN CUENTA

## AVANCES

Las acciones tomadas para el control y seguimiento de las PQRS por parte de la Estrategia PQRS y la mejora en la gestión de las mismas en la entidad, se evidencian con actividades tales como:

Capacitación a los competentes a nivel nacional donde se cuente con el recurso humano de Líder Regional de PQRS.



Reducir los vencimientos de términos a un 0.3% generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.



Ranking de gestión, el cual se envía mensualmente a nivel nacional, donde se evidencia el desempeño global de las PQRS.



Borrador de 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.



# A TENER EN CUENTA

AVANCES

Se realiza seguimiento y acompañamiento de gestión a las Regionales que han presentado dificultades en las actividades e indicadores de PQRS.



Se está trabajando en un sistema de información diferente, que pueda dar tratamiento a las PQRS que recibe la entidad y con lo cual se cumplan los requisitos normativos vigentes.



Presencia a nivel nacional de los líderes PQRS, quienes acompañan la gestión de cada regional a la que pertenecen y los centros de formación adscritos.



El módulo de hallazgos se implementó en CRM y se empezará a usar para el 2do semestre 2015, donde se dejarán acciones y evidencias para el tratamiento de las PQRS.

# INFORME DE GESTIÓN PQRS

## I SEMESTRE 2015



**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