

DIRECCIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO

INFORME DE GESTIÓN PQRS
I SEMESTRE 2016



www.sena.edu.co



INFORME DE GESTIÓN PQRS

I SEMESTRE 2016



1) Introducción- Informe PQRS

2) Modelo actual- Control y seguimiento

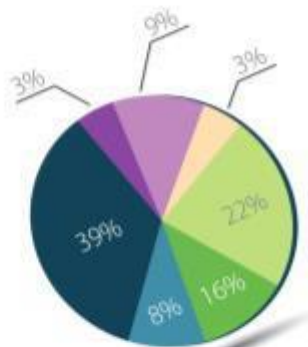
3) Histórico - ¿Qué ha pasado?

4) Resultados - ¿Qué ha llegado?

5) A tener en cuenta – Debilidades y avances.



Introducción | Informe PQRS

A black pen is lying horizontally across the bottom right portion of the image, over a document with numerical data.

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	
1177,18	
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.



Objetivo e Iniciativas

Objetivo:

Propender porque los grupos de interés reciban respuestas a los requerimientos en términos de calidad y oportunidad, con una gestión por parte de la entidad que permita un servicio diferenciador.

Iniciativas:

✓ Reducir vencimientos de términos y aumentar PQRS con Respuestas.
✓ Realizar control y seguimiento a los tiempos y respuestas en las PQRS que se radiquen en la entidad.
✓ Conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés en la respuesta de las PQRS radicadas
✓ Sensibilizar al cliente interno y externo frente al proceso de gestión de las PQRS.
✓ Evidenciar debilidades en la gestión de las PQRS a nivel nacional que se sirvan para el planteamiento de acciones de mejora.
✓ Mejorar el proceso de radicación de PQRS en la entidad.
✓ Optimizar los procesos de gestión de las PQRS.

Indicadores:

La estrategia de PQRS para el 2016 establece indicadores para los proyectos o iniciativas que tiene proyectadas, buscando de esta manera medir el grado de cumplimiento o acercamiento a lo propuesto en el objetivo estratégico, para ello establece dos baterías de indicadores compuestas por indicadores de gestión y de apoyo.

Indicadores de gestión	Meta
Incumplimiento normativo	0%
Nivel de Satisfacción en respuestas	>=80%
Conocimiento PQRS	>=90%



INTRODUCCIÓN

INFORME DE GESTIÓN PQRS

Objetivo

Dar a conocer la gestión realizada del SENA en las PQRS que recibió durante el I Semestre 2016, 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 2016, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2016.

Alcance

Asuntos OnBase y CRM 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 (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 las herramientas tecnológicas que tiene el SENA para radicar las PQRS (On-Base y CRM).

Importante

- La herramienta On-Base 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 On-Base 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).
- Para el 1^{er} semestre 2016 la estrategia PQRS empezó a realizar control y seguimiento de las peticiones empresariales, las cuales se manejan a través del aplicativo CRM.



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"> Realizar seguimiento a nivel nacional. Generar y entregar informes oficiales de gestión en las PQRS. Entregar lineamientos para la gestión de las PQRS. Proponer mejoras institucionales para el tratamiento de las PQRS 	Dirección General	
TÉCNICO PQRS	18	<ul style="list-style-type: none"> Realizar control y seguimiento a las PQRS que ingresan a cada una de las Regionales y Centros de Formación Capacitación y divulgación sobre los canales de radicación de PQRS. Orientación en gestión de PQRS en Regionales a cargo Elaboración de informes atreves del aplicativo OnBase. 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). 	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"> Adicional a las actividades de Líder PQRS, realiza actividades de Líder CRM. 	Amazonas	Guainía
			Arauca	Guajira
			Bolivar	Guaviare
			Caquetá	Putumayo
			Casanare	San andres
			César	N. Santander
			Choco	Vaupés
			Cordoba	Vichada

Distribución nacional 2016 - equipo PQRS.



Histórico

¿Qué ha pasado?



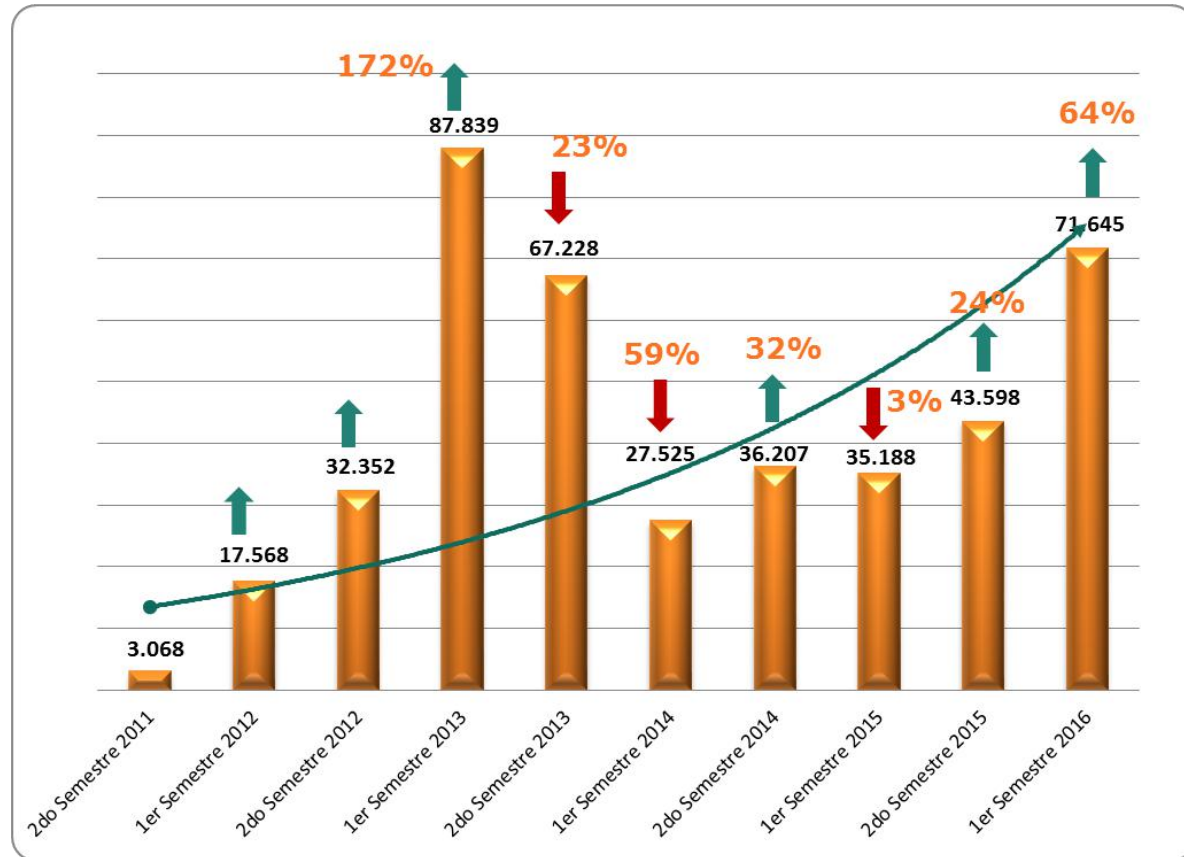


HISTÓRICO

¿QUÉ HA PASADO?

Para el 1^{er} semestre 2016 se radican 71.645 PQRS, las cuales aumentan un 64% (28,047) con respecto al 2^o semestre 2015.

La causa del aumento de PQRS, se debe a que para el 1^{er} semestre 2016 las peticiones empresariales empezaron a tener control y seguimiento por parte de la estrategia PQRS.



Aumento

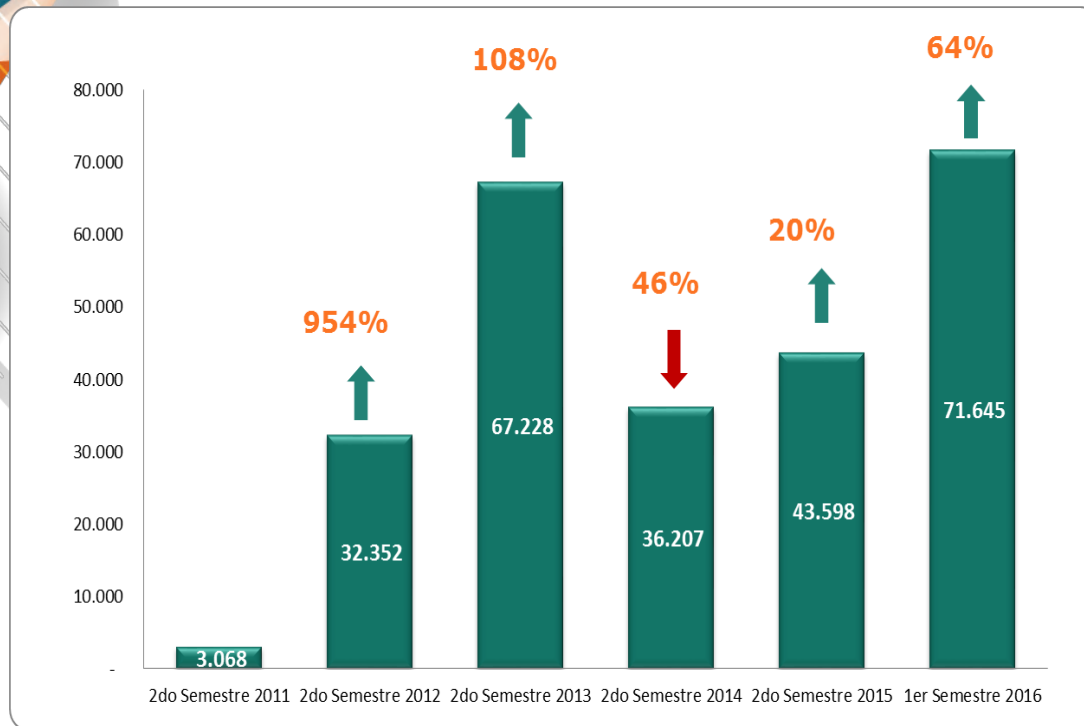


Reducción

Respecto al semestre inmediatamente anterior.

Para el 1^{er} semestre 2016 las PQRS aumentan un 64% con respecto al 2^o semestre 2015.

El comportamiento dinámico se debe a que para este semestre la estrategia PQRS empezó a realizar control y seguimiento de las peticiones empresariales, por esta razón el aumento en casi el doble comparado con el semestre anterior.



Aumento

Reducción

Respecto al semestre anterior de comparación.

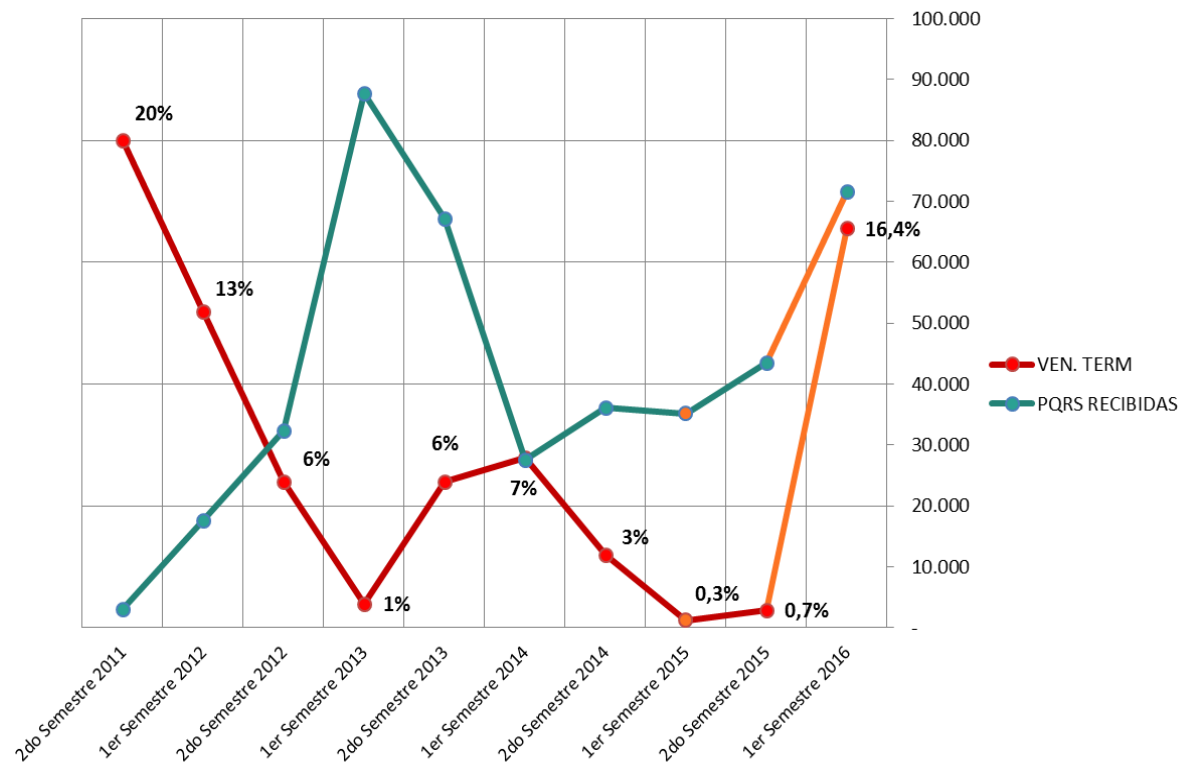


HISTÓRICO

LOGROS

Para el 1^{er} semestre 2016 de las 71.645 PQRS recibidas por el SENA, el 16,4% incumplió normativamente, es decir que no se respondieron dentro de los tiempos establecidos 11.762 PQRS.

De este incumplimiento normativo el 15% corresponde a respuesta fuera de términos es decir 10.741 y 1.4% corresponde a vencimientos de términos es decir 1.021 PQRS.



En el 1^{er} semestre 2016 las peticiones empresariales empezaron a tener control y seguimiento por parte de la estrategia PQRS, lo que generó un aumento significativo del incumplimiento normativo



Resultados | ¿Qué llegó?





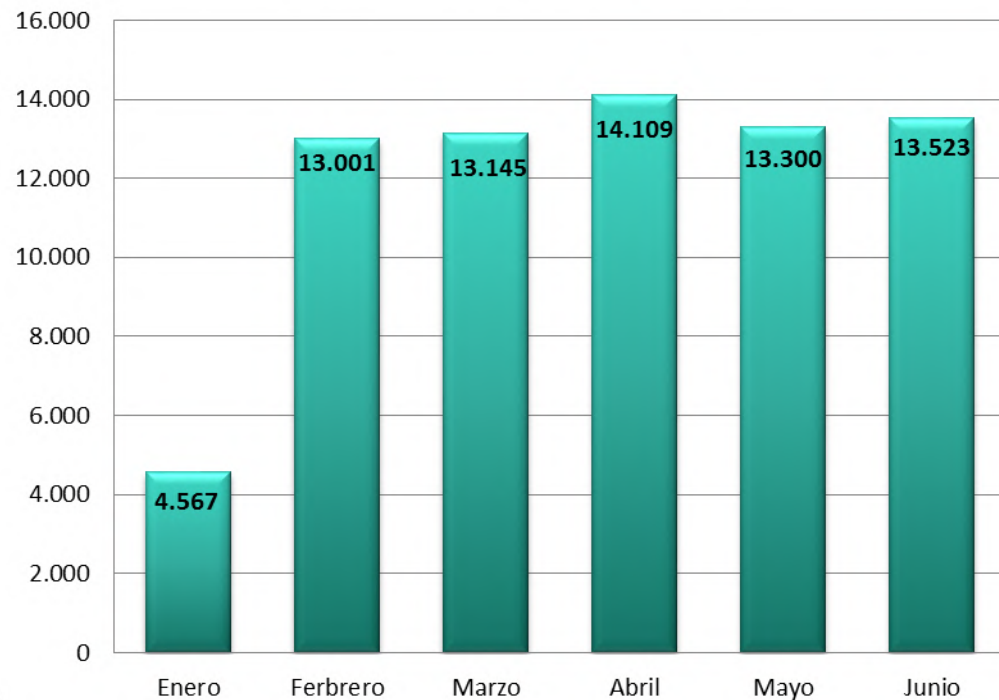
RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 1^{er} semestre 2016 de las 71.645 PQRS recibidas, el mes de Abril recibió 14.109 que corresponde al 19,7%.

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 2016

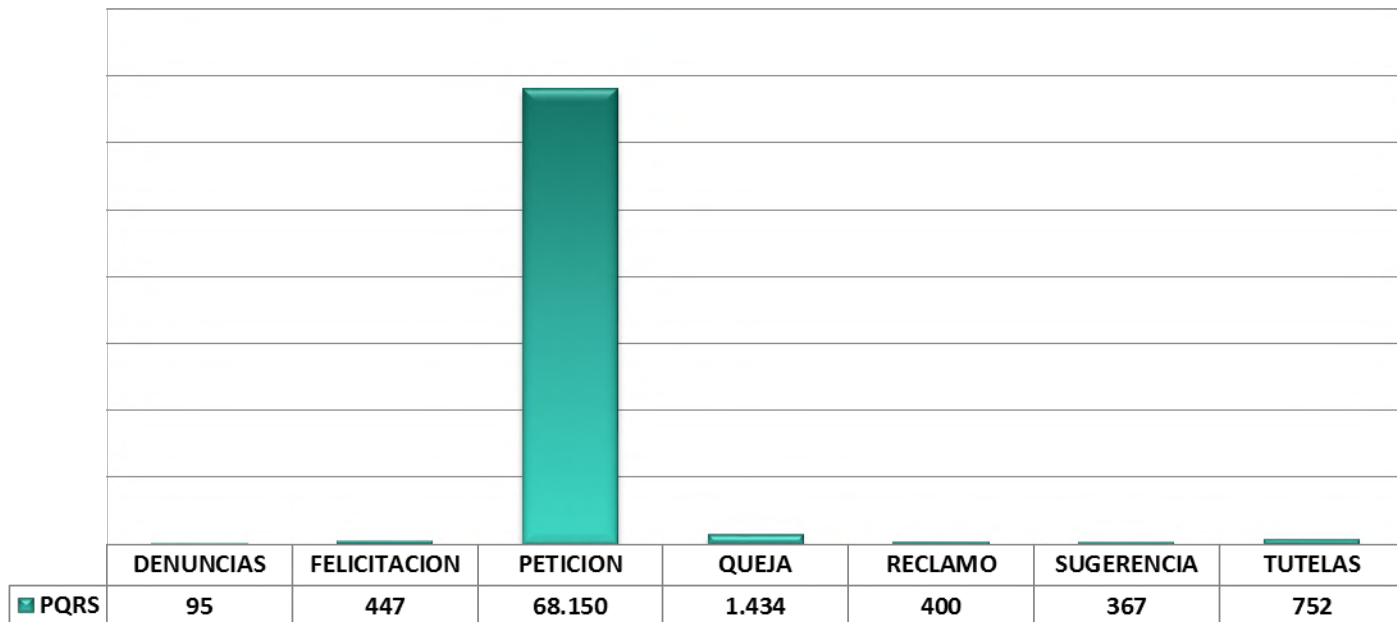




RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 1^{er} semestre 2016 de las PQRS que ingresaron, el **95%** corresponden al asunto **PETICION** y el 5% restante corresponde a otros asuntos.



Nota: En el aplicativo CRM no existe otro asunto diferente a peticiones, por lo cual aumenta significativamente el porcentaje de este asunto.



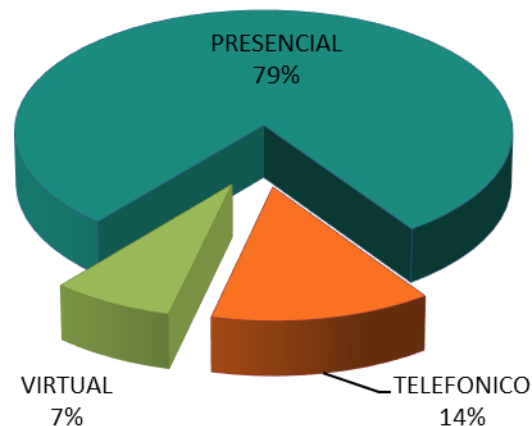
RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

De las 71.645 PQRS radicadas, la regional que mas recibió fue la regional Distrito Capital con un 12,7%, seguida por la regional Antioquia con un 11% y en 3^{er} lugar Cundinamarca con un 9,7%.

Las Regionales que menos PQRS recibieron son Guainía, Caquetá y Arauca.

El canal de radicación de las PQRS más utilizado por los grupos de interés del SENA es el presencial con un **79%**, seguido del canal telefónico con un **14%** y por ultimo el canal virtual con un **7%**.

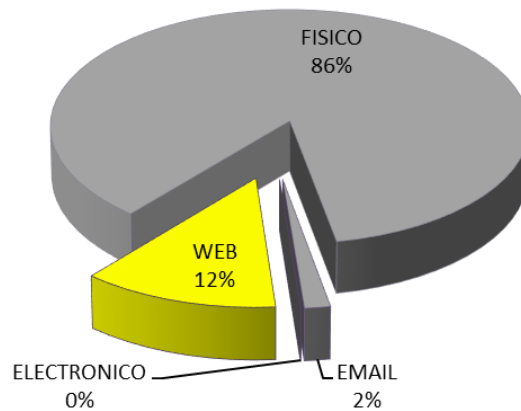


Regional	PQRS	%
Distrito Capital	9.431	13,2%
Antioquia	7.076	9,9%
Cundinamarca	6.956	9,7%
Tolima	6.102	8,5%
Direccion General	5.234	7,3%
Caldas	5.154	7,2%
Valle	4.047	5,6%
Cauca	2.768	3,9%
Huila	2.428	3,4%
Quindio	2.400	3,3%
Risaralda	2.193	3,1%
Boyaca	2.019	2,8%
Guajira	1.850	2,6%
Magdalena	1.739	2,4%
Nariño	1.334	1,9%
Atlantico	1.304	1,8%
Bolivar	1.279	1,8%
Norte de Santander	1.102	1,5%
Guaviare	793	1,1%
Cesar	771	1,1%
Santander	727	1,0%
Amazonas	725	1,0%
Vaupes	657	0,9%
Putumayo	563	0,8%
Vichada	549	0,8%
Meta	448	0,6%
Choco	355	0,5%
Sucre	336	0,5%
Casanare	333	0,5%
Cordoba	294	0,4%
San Andres	261	0,4%
Guainia	181	0,3%
Caqueta	136	0,2%
Arauca	100	0,1%
Total general	71.645	100%

Nota: El canal telefónico para recibir peticiones empresariales esta habilitado y por este mismo se recibieron 5.290 PQRS.

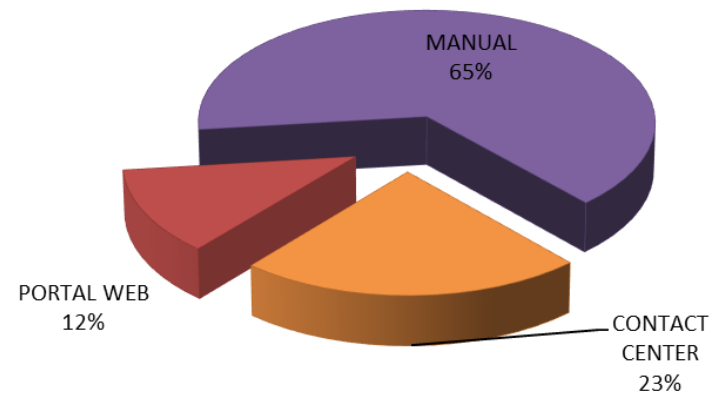
En la actualidad OnBase y CRM manejan varios medios de ingreso para las PQRS, en OnBase solo se pueden analizar los temas que ingresan por el medio web, mientras que en CRM los temas se pueden analizar sin importar su medio de ingreso, por esta razón el análisis de los dos aplicativos se debe realizar de forma independiente.

ONBASE



Total PQRS recibidas: 48.402

CRM



Total PQRS recibidas: 23.243



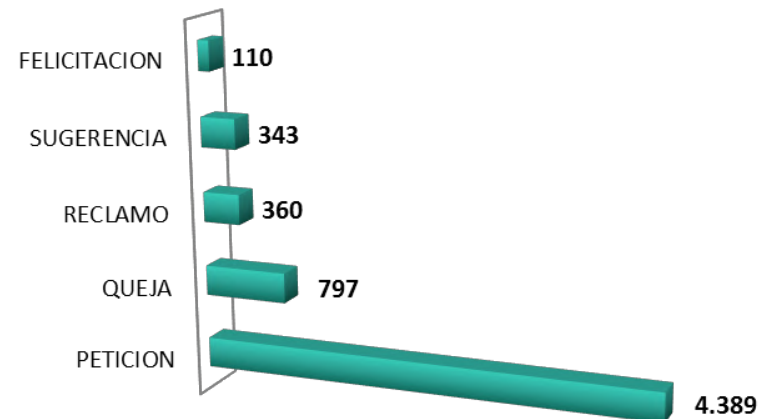
RESULTADOS ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ?

Para OnBase por los canales de radicación ingresaron un total de **48.402** PQRS de las cuales **41.601** corresponden al canal presencial, **3** al canal telefónico y por el canal virtual ingresaron **6.798** PQRS, de las cuales **15** corresponden al medio electrónico, **784** medio email y el medio web con **5.999** PQRS, que hacen referencia a la **página web** del SENA.

Asuntos OnBase radicados:

WEB	PQRS	%
PETICION	4.389	73%
QUEJA	797	13%
RECLAMO	360	6%
SUGERENCIA	343	6%
FELICITACION	110	2%
Total general	5.999	100%



En la actualidad la tipificación de temas en On Base 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 ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ?



5.999 PQRS ingresaron por el medio web, de las cuales el **73%** corresponden al asunto **PETICION** y el **51%** de este, corresponde a petición de **información**.

Nota: Los asuntos denuncias y tutelas no se reciben por medio web, solo por medio físico, electrónico o e-mail.



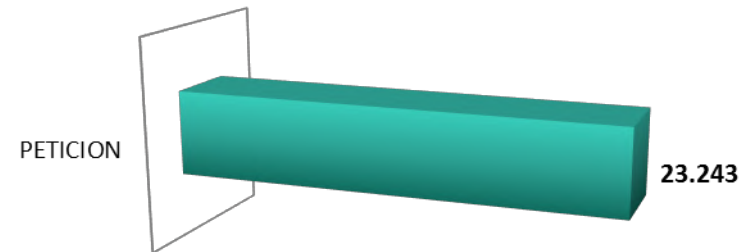
RESULTADOS CRM

¿QUÉ LLEGÓ?

Para CRM por los canales de radicación ingresaron **23.243** Peticiones, de las cuales **5.290** corresponden al medio Contact Center, **15.153** al medio manual y medio web con **2.800** Peticiones.

Asuntos CRM radicados:

CRM	PQRS	%
PETICION	23.243	100%
Total general	23.243	100%



Cabe anotar que por el aplicativo CRM el único asunto que se recibe son Peticiones Empresariales, por lo cual estas **23.243** peticiones configuran el **100%** de asuntos recibidos. Para la recepción de peticiones empresariales están habilitados los tres canales oficiales de la entidad (telefónico, presencial y virtual).



RESULTADOS CRM

¿QUÉ LLEGÓ?



23.243 PQRS ingresaron por CRM, de las cuales el **36%** corresponden a formación como el servicio más solicitado y **0,1%** a servicios tecnológicos como el menos solicitado.

Nota: Por el aplicativo CRM el único asunto que se recibe es el asunto petición.



Resultados

¿Qué gestión se realizó?



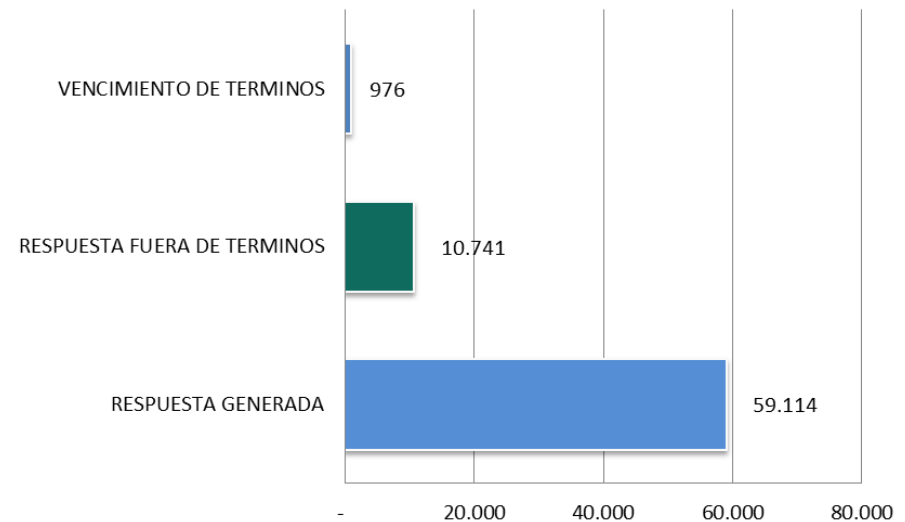


RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

Para el 1^{er} semestre 2016, 70.831 PQRS recibidas requerían respuesta normativa, para lo cual se entregó respuesta al **83%**, se tiene sin gestión el **16,6%**; lo que corresponde a estados de las PQRS: *Vencimiento de Términos* el 15,2%, Y *Respuesta Fuera de Términos* 1,4%.

%	ESTADO	PQRS	%
GESTIÓN 83%	RESPUESTA GENERADA	59.114	83%
SIN GESTIÓN 16,6%	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	10.741	15,2%
	VENCIMIENTO DE TERMINOS	976	1,4%
Total general		70.831	100%





RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

De acuerdo al ranking de gestión del 1^{er} semestre de 2016, las siguientes son las posiciones de las regionales con mayor impacto:

POSICIÓN	REGIONAL										INCUMPLIMIENTO NORMATIVO
	Puesto Actual	Cod.	Nombre	Tamaño	ESTADO ACTUAL	CANT. PQRS INCUMPLIMIENTO		Total PQRS Sin Gestion	ASPECTOS POSITIVOS	TOTAL PQRS Y AP RECIBIDAS	META 0%
						Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos				
<i>Primeras en gestión</i>	1	95	Guaviare	Pequeña	✘	1	5	0,0%	4	563	1,08%
	2	50	Meta	Mediana	✘	5	17	0,3%	9	727	3,08%
	3	97	Vaupes	Pequeña	✘	4	8	0,0%	2	294	4,11%
	4	27	Choco	Pequeña	✘	2	26	0,3%	10	355	8,14%
	5	63	Quindio	Mediana	✘	10	109	0,0%	11	2.428	4,93%
	6	44	Guajira	Mediana	✘	2	79	0,0%	3	1.102	7,37%

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

POSICIÓN	REGIONAL										INCUMPLIMIENTO NORMATIVO
	Puesto Actual	Cod.	Nombre	Tamaño	ESTADO ACTUAL	CANT. PQRS INCUMPLIMIENTO		Total PQRS Sin Gestion	ASPECTOS POSITIVOS	TOTAL PQRS Y AP RECIBIDAS	META 0%
						Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos				
<i>Ultimas en gestión</i>	26	88	San Andres	Mediana	✘	19	51	1,7%	2	181	39,77%
	27	8	Atlantico	Grande	✘	74	285	0,4%	6	1.304	27,76%
	28	5	Antioquia	Grande	✘	9	770	0,0%	54	6.956	11,33%
	29	18	Caqueta	Pequeña	✘	4	313	0,1%	5	793	40,28%
	30	85	Casanare	Mediana	✘	2	160	0,6%	3	333	49,39%
	31	13	Bolivar	Mediana	✘	2	770	0,0%	1	2.400	32,21%
	32	73	Tolima	Mediana	✘	7	1053	0,0%	16	5.154	20,63%
	33	1	Direccion General	Dir. Gral	✘	287	1432	0,3%	94	7.076	25,46%
	34	11	Distrito Capital	Grande	✘	287	1788	0,2%	26	9.431	22,12%

Nota: El Ranking de gestión del 1^{er} semestre 2016 se anexa al presente informe.

- ❖ Las regionales que mejor gestión de PQRS tuvieron para el primer semestre de 2016 fueron:
 - **Guaviare** ya que recibió **563** PQRS de las cuales incumplieron normativamente en **1,08%** es decir 6 PQRS.
 - **Meta** ya que recibió **727** PQRS de las cuales incumplieron normativamente en **3,08%** es decir 22 PQRS.

- ❖ Las regionales con gestión más baja para el primer semestre de 2016 fueron:
 - **Distrito Capital** ya que recibió **9.431** PQRS de las cuales incumplieron normativamente en **22,12%** es decir 2.075 PQRS.
 - **Dirección general** ya que recibió **7.076** de las cuales incumplieron normativamente en **25,46%** es decir 1.719 PQRS.



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 cumpliendo en casi todos los 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.



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

Reducir los vencimientos de términos a la mínima expresión posible, generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión 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.



Los hallazgos de PQRS registrados en el Sistema de información CRM no son registrados en su totalidad por lo que se busca que se registren en el Sistema de información COMPROMISO.

INFORME DE GESTIÓN PQRS

I SEMESTRE 2016



Maria Andrea Nieto Romero
Directora de Empleo y Trabajo

Margarita Giraldo Correa
Coordinadora Grupo Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente

Yecid H. Torres B.
Líder Nacional de PQRS