

DIRECCIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO

INFORME DE GESTIÓN PQRS
II SEMESTRE 2015



www.sena.edu.co



INFORME DE GESTIÓN PQRS

II SEMESTRE 2015



1) Introducción- Informe PQRS

2) Modelo actual- Control y seguimiento

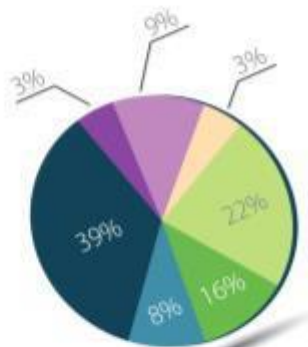
3) Histórico - ¿Qué ha pasado?

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
1177,18
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.



INTRODUCCIÓN

INFORME DE GESTIÓN PQRS

Objetivo

Dar a conocer la gestión realizada del SENA en las PQRS que recibió durante el II 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 II Semestre 2015, periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 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 (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"> 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 2015 - equipo PQRS.



Histórico

¿Qué ha pasado?



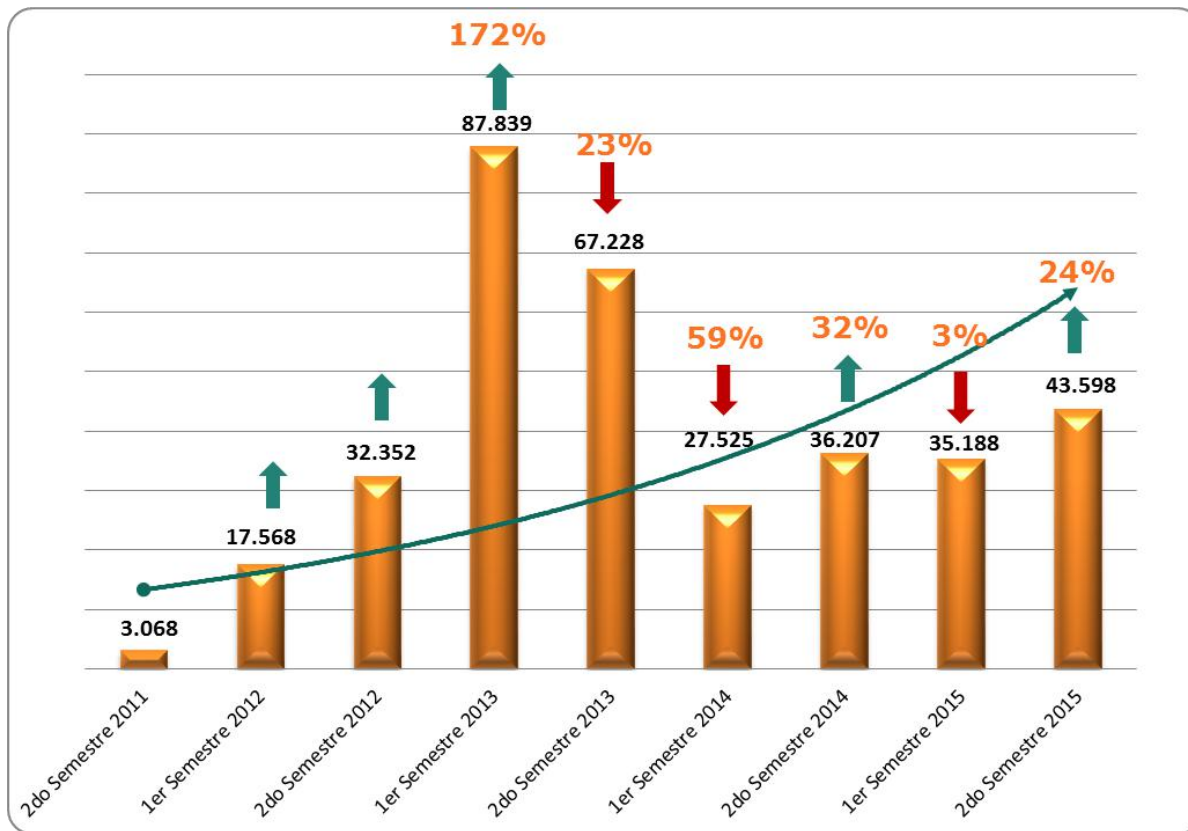


HISTÓRICO

¿QUÉ HA PASADO?

Para el 2° semestre 2015 se radican 43.598 PQRs, las cuales aumentan un 24% (8,410) con respecto al 1er semestre 2015.

Una causal probable del aumento de PQRs, es la implementación de una gestión oportuna de PQRs en semestres pasados, por lo tanto los ciudadanos formalizan la presentación de PQRs radicándolas por los canales oficiales.

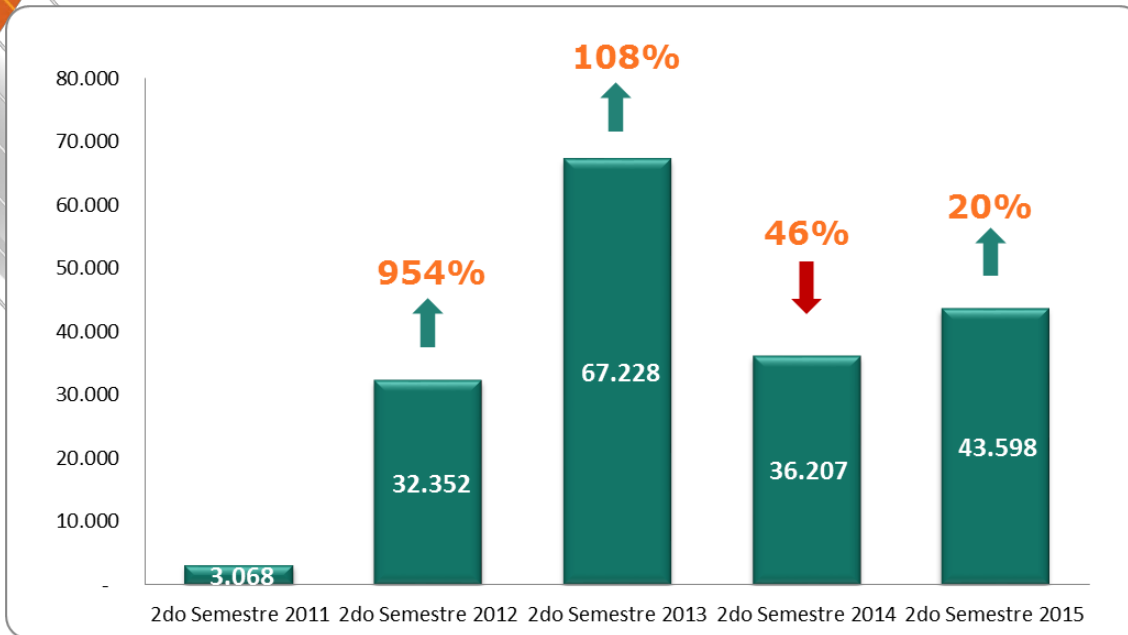


Aumento



Reducción

Respecto al semestre inmediatamente anterior.



 **Aumento**
 **Reducción**

Respecto al semestre anterior de comparación.

Para el 2° semestre 2015 las PQRS aumentan un 20% con respecto al 2° semestre 2014.

El comportamiento dinámico se debe a que la entidad al interactuar con más y diversos grupos de interés, y en la medida en que la estrategia PQRS interviene se puede presentar un aumento o disminución en la radicación de PQRS.



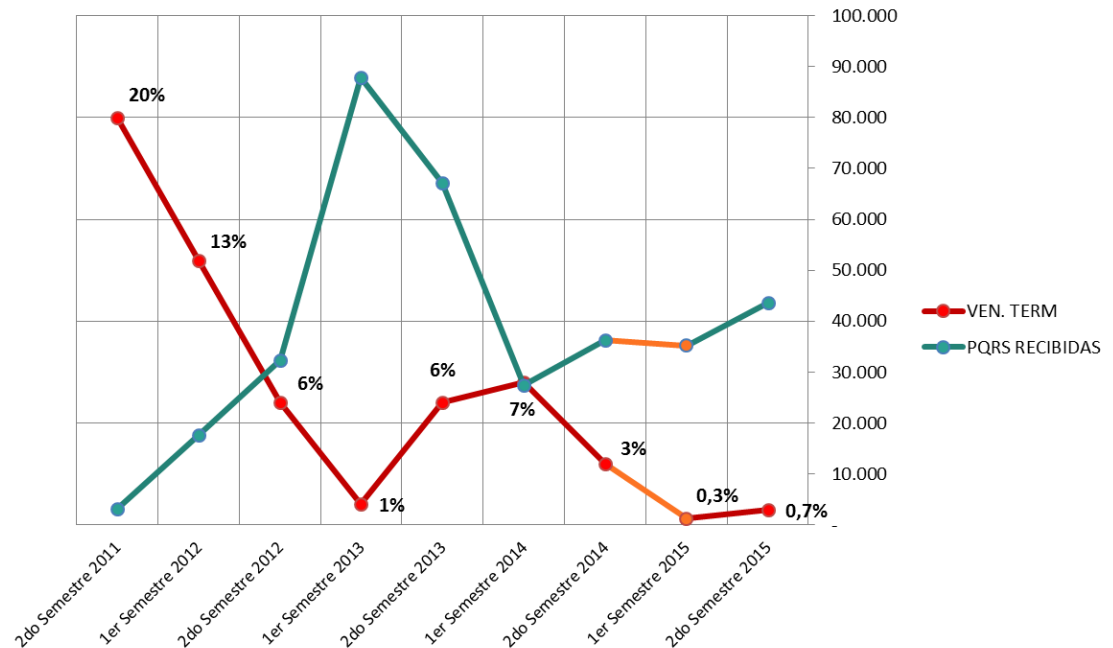
HISTÓRICO

LOGROS

Para el 2° semestre 2015 de las 43.598 PQRS recibidas por el SENA, el 0,7% paso a vencimientos de términos, es decir que no se respondió dentro de los tiempos normativos 322 PQRS.

La estrategia PQRS se implementa a partir del 1er semestre 2012.

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



Aspecto positivo: El año 2015 tiene el % más bajo que ha tenido la entidad en vencimientos de términos.



Resultados | ¿Qué llegó?





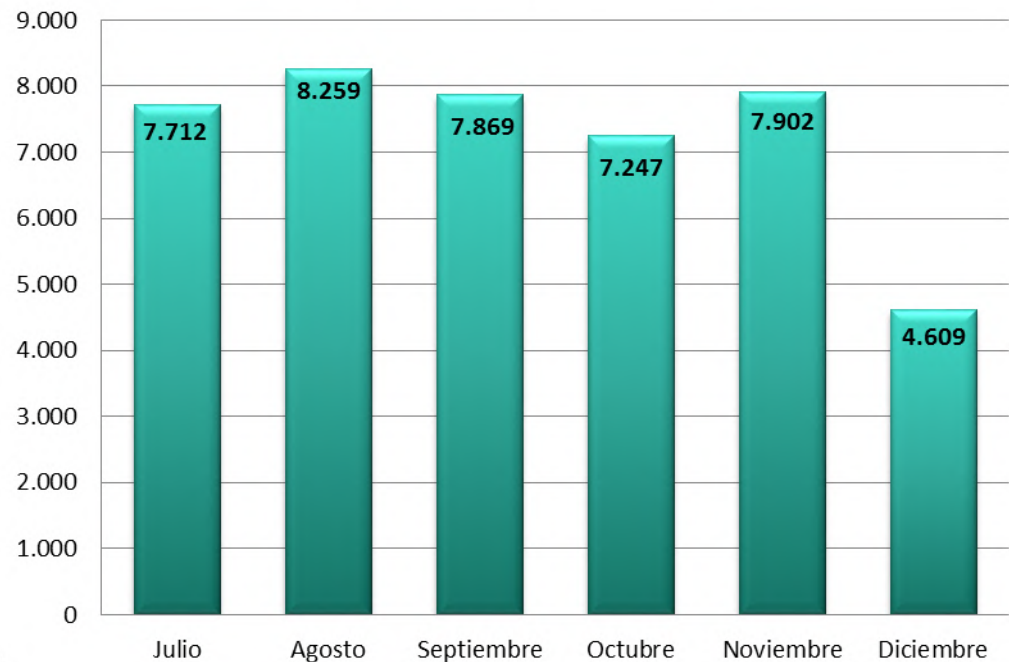
RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 2° semestre 2015 de las 43.598 PQRS recibidas, el mes de Julio recibió 7.712 que corresponde al 17,6%.

Mes a mes el nivel de recepción de PQRS se mantiene constante a diferencia del mes de diciembre, donde debido al periodo vacacional la radicación de PQRS disminuye.

PQRS II Semestre 2015

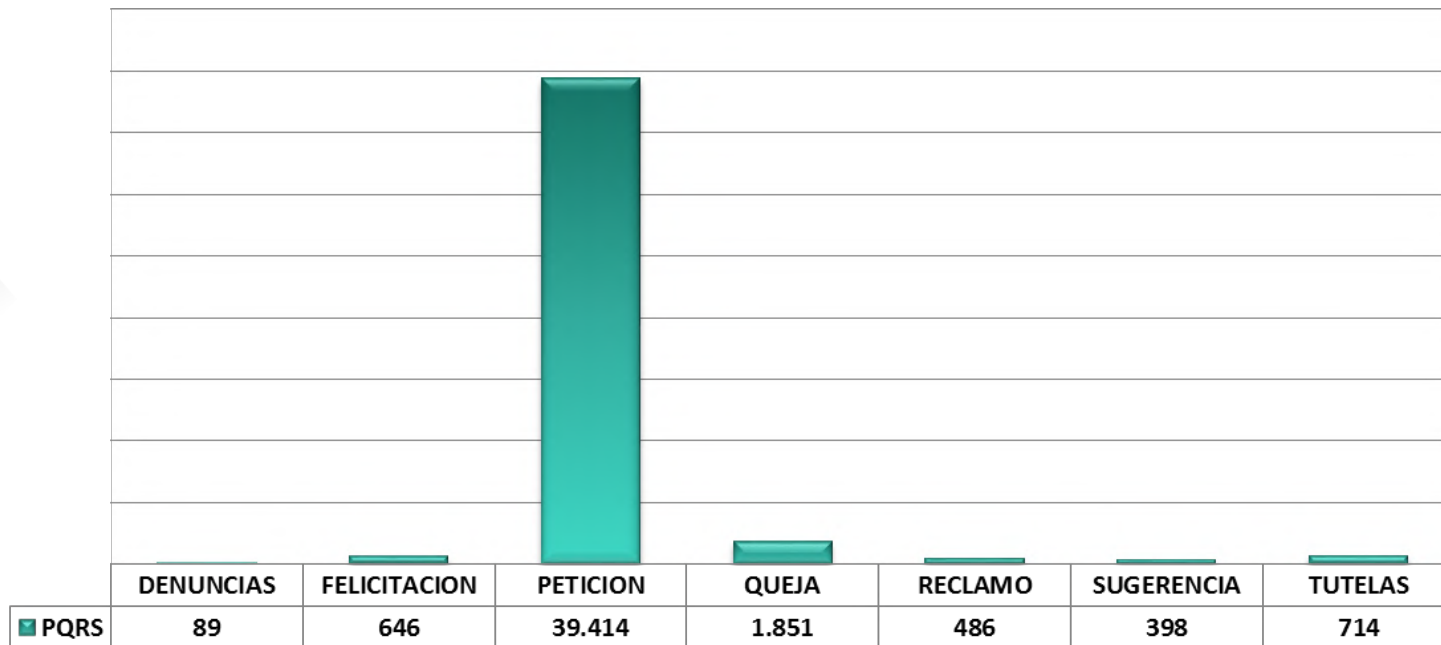




RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 2° semestre 2015 de las PQRS que ingresaron, el **90%** corresponden al asunto **PETICION** y el 10% restante corresponde a otros asuntos.



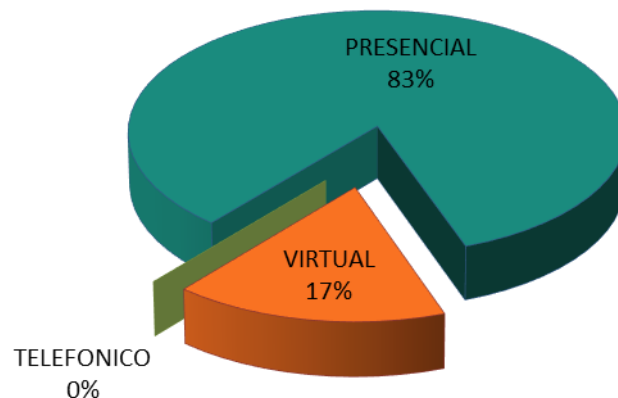


RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

De las 43.598 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 7,6%.

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 **83%**, seguido del canal virtual con un **17%**.

| Regional | PQRS | % |
|----------------------|---------------|-------------|
| Distrito Capital | 5.526 | 12,7% |
| Antioquia | 4.815 | 11,0% |
| Cundinamarca | 3.335 | 7,6% |
| Tolima | 3.325 | 7,6% |
| Direccion General | 3.026 | 6,9% |
| Caldas | 2.977 | 6,8% |
| Valle | 2.835 | 6,5% |
| Cauca | 2.549 | 5,8% |
| Huila | 1.813 | 4,2% |
| Quindio | 1.656 | 3,8% |
| Risaralda | 1.651 | 3,8% |
| Boyaca | 1.164 | 2,7% |
| Guajira | 1.098 | 2,5% |
| Magdalena | 907 | 2,1% |
| Nariño | 861 | 2,0% |
| Atlantico | 851 | 2,0% |
| Bolivar | 786 | 1,8% |
| Norte de Santander | 569 | 1,3% |
| Guaviare | 522 | 1,2% |
| Cesar | 490 | 1,1% |
| Santander | 481 | 1,1% |
| Amazonas | 322 | 0,7% |
| Vaupes | 303 | 0,7% |
| Putumayo | 302 | 0,7% |
| Vichada | 294 | 0,7% |
| Meta | 253 | 0,6% |
| Choco | 246 | 0,6% |
| Sucre | 199 | 0,5% |
| Casanare | 101 | 0,2% |
| Cordoba | 83 | 0,2% |
| San Andres | 82 | 0,2% |
| Guainia | 65 | 0,1% |
| Caqueta | 60 | 0,1% |
| Arauca | 51 | 0,1% |
| Total general | 43.598 | 100% |



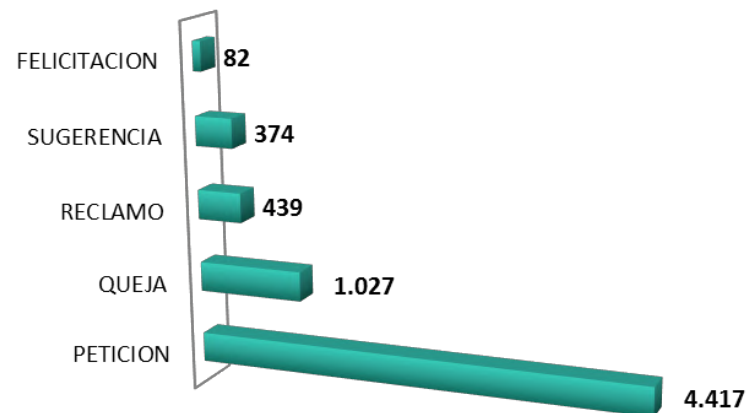
RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Por el canal virtual ingresaron **7.223** PQRS, de las cuales **7** corresponden al medio electrónico, **877** medio email y el medio web con **6.339** PQRS, que hacen referencia a la **página web** del SENA.

Asuntos OnBase radicados:

| WEB | PQRS | % |
|----------------------|--------------|-------------|
| PETICION | 4.417 | 70% |
| QUEJA | 1.027 | 16% |
| RECLAMO | 439 | 7% |
| SUGERENCIA | 374 | 6% |
| FELICITACION | 82 | 1% |
| Total general | 6.339 | 100% |



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?



6.339 PQRS ingresaron por el medio web, de las cuales el **70%** corresponden al asunto **PETICION** y el **49%** de este, corresponde a petición de **información**.



Resultados

¿Qué gestión se realizó?



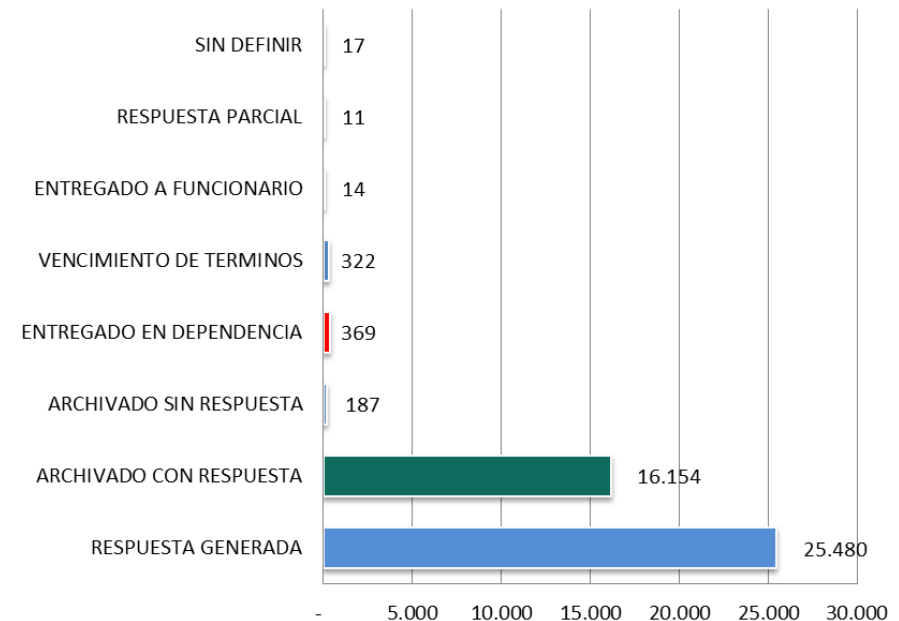


RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

Para el 2^{do} semestre 2015, 42.554 PQRS recibidas requerían respuesta normativa, para lo cual se entregó respuesta al **98%**, se tiene sin gestión el **2,2%**; lo que corresponde a estados de las PQRS como: *Vencimiento de Términos* el 0,8%, *Archivado sin respuesta* 0,4%, entre otros.

| % | ESTADO | PQRS | % |
|---------------------|--------------------------|--------|-------|
| GESTIÓN 98% | RESPUESTA GENERADA | 25.480 | 60% |
| | ARCHIVADO CON RESPUESTA | 16.154 | 38% |
| SIN GESTIÓN 2,2% | ARCHIVADO SIN RESPUESTA | 187 | 0,4% |
| | ENTREGADO EN DEPENDENCIA | 369 | 0,9% |
| | VENCIMIENTO DE TERMINOS | 322 | 0,8% |
| | ENTREGADO A FUNCIONARIO | 14 | 0,03% |
| | RESPUESTA PARCIAL | 11 | 0,03% |
| | SIN DEFINIR | 17 | 0,04% |
| Total general | | 42.554 | 100% |



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 2^{do} semestre de 2015, 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 |
| | | | | | | Vencimiento términos | Respuesta fuera de términos | | | | |
| Primeras en gestión | 1 | 41 | Huila | Mediana | ✘ | 18 | 16 | 0,4% | 31 | 1.813 | 1,91% |
| | 2 | 86 | Putumayo | Pequeña | ✘ | 2 | 12 | 0,0% | 1 | 302 | 4,65% |
| | 3 | 18 | Caqueta | Pequeña | ✘ | 2 | 1 | 0,0% | 8 | 60 | 6,00% |
| | 4 | 95 | Guaviare | Pequeña | ✘ | 18 | 3 | 0,6% | 3 | 522 | 4,05% |
| | 5 | 27 | Choco | Pequeña | ✘ | 10 | 2 | 0,4% | 13 | 246 | 5,15% |
| | 6 | 99 | Vichada | Pequeña | ✘ | 11 | 3 | 3,7% | 13 | 294 | 5,00% |

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 |
| | | | | | | Vencimiento términos | Respuesta fuera de términos | | | | |
| Ultimas en gestión | 26 | 13 | Bolivar | Mediana | ✘ | 100 | 45 | 0,8% | 9 | 786 | 18,76% |
| | 27 | 23 | Cordoba | Mediana | ✘ | 8 | 19 | 1,2% | 4 | 83 | 36,00% |
| | 28 | 63 | Quindio | Mediana | ✘ | 213 | 32 | 0,0% | 25 | 1.656 | 15,05% |
| | 29 | 70 | Sucre | Mediana | ✘ | 56 | 26 | 2,0% | 4 | 199 | 42,27% |
| | 30 | 8 | Atlantico | Grande | ✘ | 172 | 77 | 0,8% | 3 | 851 | 29,50% |
| | 31 | 5 | Antioquia | Grande | ✘ | 348 | 120 | 0,1% | 49 | 4.816 | 9,87% |
| | 32 | 1 | Direccion General | Dir. Gral | ✘ | 277 | 178 | 1,7% | 85 | 3.028 | 16,62% |
| | 33 | 19 | Cauca | Mediana | ✘ | 376 | 131 | 0,0% | 36 | 2.549 | 20,23% |
| | 34 | 11 | Distrito Capital | Grande | ✘ | 771 | 174 | 0,5% | 41 | 5.525 | 17,42% |

Nota: El Ranking de gestión del 2^{do} 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 cumpliendo en casi todos los aspectos y se requiere dar prioridad a este tema y así subsanar las situaciones en las cuales se presentan fallas.

| INFORMACIÓN | GESTIÓN |
|--|---|
| Se archivan PQRS por parte de los competentes después de responderlas, sin embargo en el aplicativo se muestran 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 responde fuera de términos o con información que no corresponde a lo solicitado por los grupos de interes. |
| PQRS con problemas en fecha maxima de respuesta; No tienen fecha, fecha de radicación posterior, Tiempos en días hábiles no corresponden, entre otros. Situación que hace que se presenten vencimiento de términos 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 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 el medio electronico. |
| 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 facil de realizar 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 mayor apropiación por parte de los responsables de indexar la información para que adelanten las gestiones al día y de manera correcta, ya que esto facilitaria la gestión de PQRS. |



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 un 0.7% generando mayor pertinencia por parte de los competentes frente a la atención y gestión de las PQRS.

Borrador de procedimiento donde se establece las acciones a tomar en el caso de los incumplimientos que se den por parte de los competentes que reciben 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 para el 2^{do} semestre de 2015, donde se registraron 26 acciones y evidencias para el tratamiento de las PQRS.

INFORME DE GESTIÓN PQRS

II SEMESTRE 2015



Maria Andrea Nieto Romero
Directora de Empleo y Trabajo

Ludwig Wagner Casas
Coordinadora Grupo Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente

Yecid H. Torres B.
Líder Nacional de PQRS