

# DIRECCIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO

PETICIONES EXTERNAS (PQRS)  
INFORME DE GESTIÓN



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



I SEMESTRE 2018



# INFORME DE GESTIÓN PETICIONES EXTERNAS (PQRS)

## I SEMESTRE 2018



1) Introducción- Informe Peticiones Externas (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  
Peticiones  
Externas (PQRS)





# INTRODUCCIÓN

## INFORME DE GESTIÓN PETICIONES EXTERNAS (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 Peticiones Externas (PQRS) “*Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Tutelas, Felicitaciones, etc.*”, 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 en términos de calidad y oportunidad respuesta a los requerimientos que presentan, con una gestión y servicio diferenciador por parte del SENA.*

## Iniciativas:

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

## Indicadores:

*La estrategia de Peticiones Externas para el 2018 establece indicadores para los proyectos o iniciativas que tiene proyectadas.*

*Los indicadores de gestión definidos buscan establecer los parámetros mínimos de gestión que se requieren para un cumplimiento normativo frente a la atención y gestión de Peticiones Externas (PQRS) por parte de la entidad.*

Indicadores de gestión	Meta
Incumplimiento Normativo	0%
Nivel de Satisfacción en respuestas a Peticiones Externas	>=80%
Conocimiento Peticiones Externas (PQRS)	>=90%



# INTRODUCCIÓN

## INFORME DE GESTIÓN PETICIONES EXTERNAS (PQRS)

### Objetivo

Dar a conocer la gestión realizada del SENA en las PQRS que recibió durante el I Semestre 2018, para que así de esta forma se tomen las acciones según corresponda por los competentes de dar la respuesta.

El actual informe corresponde al I Semestre 2018, periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018.

### Alcance

Asuntos OnBase y CRM contemplados en el informe:

- Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Solicitudes

- 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 PETICIONES EXTERNAS (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, entre otros).
- 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).
- Desde el 1<sup>er</sup> semestre 2016 la estrategia PQRS empezó a realizar control y seguimiento de las solicitudes empresariales, las cuales se manejan a través del aplicativo CRM.



# Modelo Actual

Estrategia  
Peticiones  
Externas (PQRS)





## MODELO ACTUAL

### ESTRATEGIA PETICIONES EXTERNAS (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.



# MODELO ACTUAL

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

ROL	No. PAX LÍDER	RESPONSABILIDADES GENERALES LIDERES PQRS	UBICACIÓN	
LÍDER NACIONAL PETICIONES EXTERNAS (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 Peticiones Externas (PQRS).</li> <li>Entregar lineamientos para la gestión de las Peticiones Externas (PQRS).</li> <li>Proponer mejoras institucionales para el tratamiento de las Peticiones Externas (PQRS)</li> </ul>	Dirección General	
TÉCNICO PQRS	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar control y seguimiento a las Peticiones Externas (PQRS) que ingresan a cada una de las Regionales y Centros de Formación</li> <li>Capacitación y divulgación sobre los canales de radicación de Peticiones Externas (PQRS).</li> <li>Orientación en gestión de Peticiones Externas (PQRS) en Regionales a cargo</li> <li>Elaboración de informes a través del aplicativo OnBase.</li> <li>Análisis de Peticiones Externas (PQRS) (identificar qué cantidad 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	Quindío
			Cauca	Risaralda
			Cundinamarca	Santander
			Dirección General	Sucre
			Distrito Capital	Tolima
TÉCNICO PQRS - CRM	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adicional a las actividades de Líder Regional de Peticiones Externas (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 2018 - equipo Peticiones Externas.**



**Histórico**

¿Qué ha pasado?



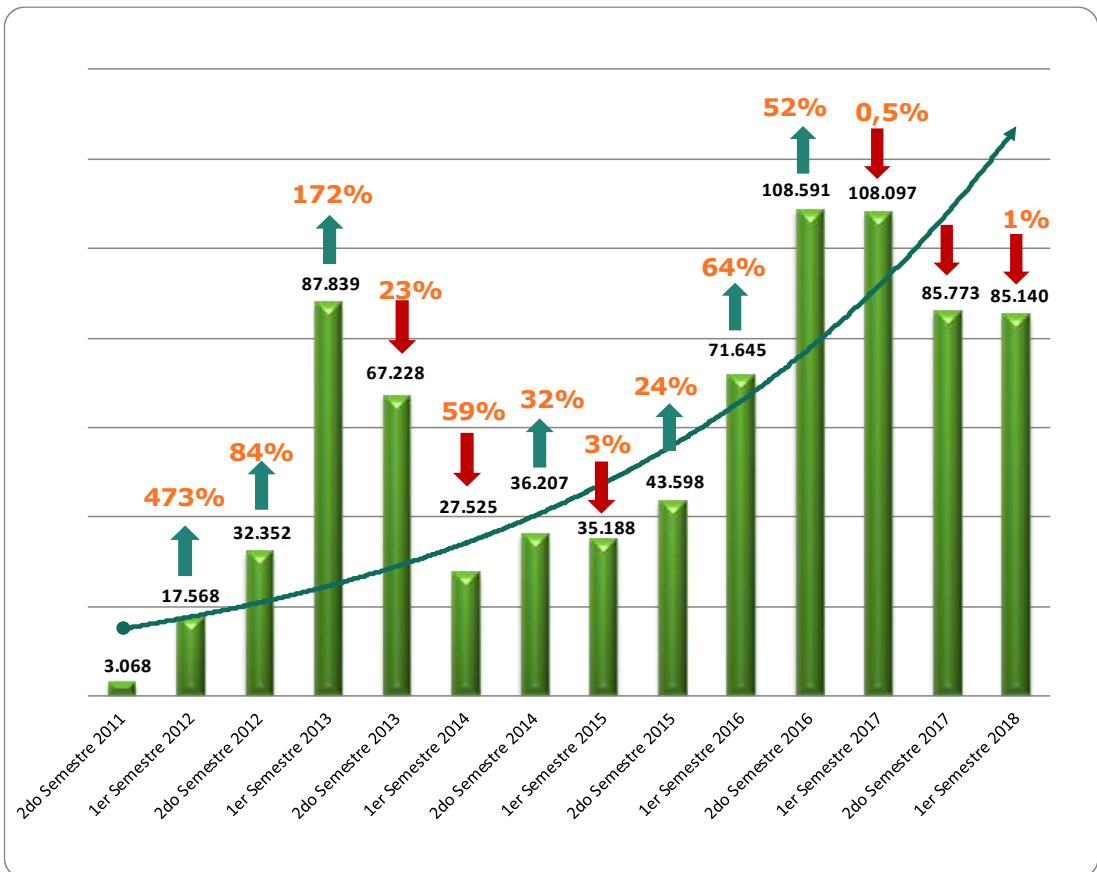


# HISTÓRICO

¿QUÉ HA PASADO?

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2018 se radican 85.140 Peticiones Externas (PQRS), las cuales disminuyen un 1% (633) con respecto al 2<sup>o</sup> semestre 2017.

La disminución de Peticiones Externas (PQRS) para este semestre no es representativa, por lo que no da a lugar a un análisis sobre la diferencia.

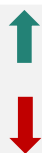
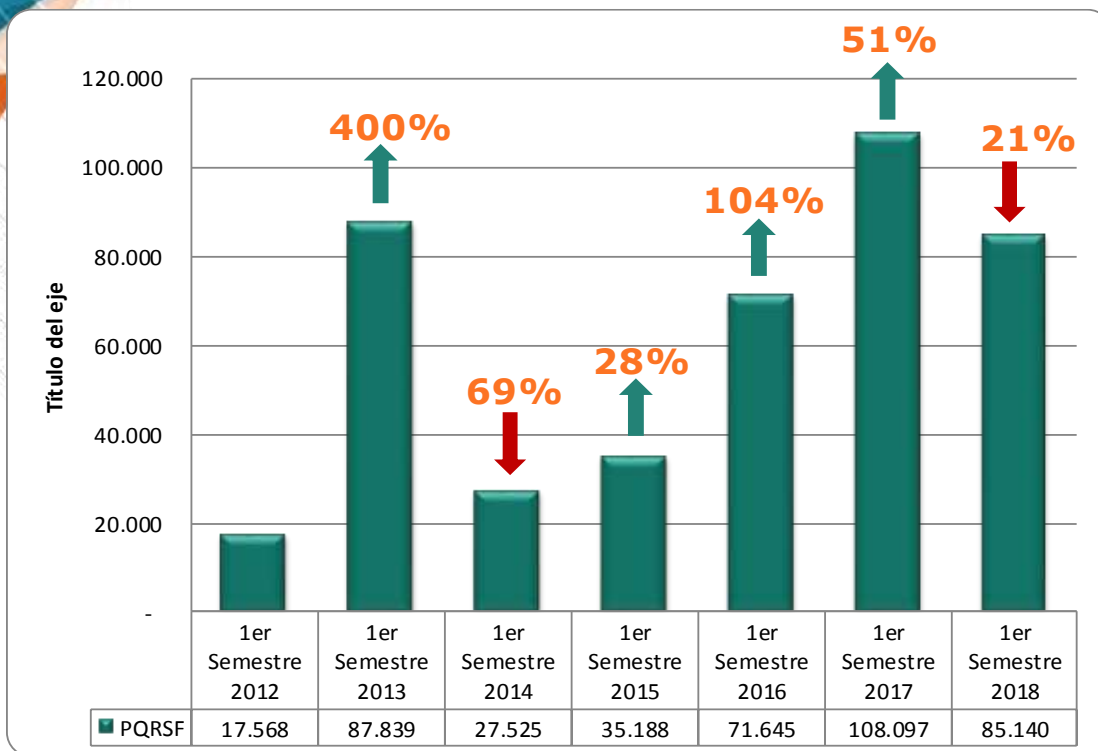


**Aumento**



**Reducción**

Respecto al semestre inmediatamente anterior.



**Aumento**



**Reducción**

Respecto al semestre anterior de comparación.

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2018 las PQRs disminuyen un 21% con respecto al 1<sup>er</sup> semestre 2017.

Lo anterior se debe a que las solicitudes empresariales de contrato de aprendizaje se excluyen del aplicativo oficial CRM y se dejan únicamente en el aplicativo SGVA, donde no se realiza seguimiento por parte de la estrategia PQRs.





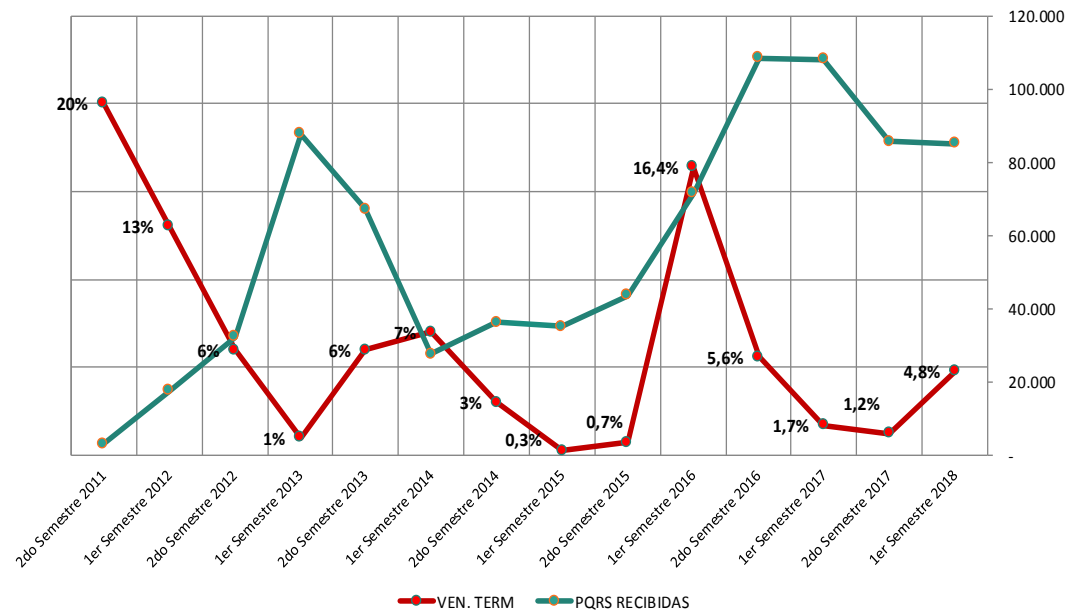
# HISTÓRICO

## LOGROS

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2018 de las 85.140 Peticiones Externas (PQRS) recibidas por el SENA, el 4,8% incumplió normativamente, es decir que no se respondieron dentro de los tiempos establecidos 4.063 Peticiones Externas (PQRS).

De este incumplimiento normativo; el 98,9% (4.018 PQRS) corresponde a respuesta fuera de términos y el 1,1% (45 PQRS) corresponde a vencimientos de términos.

El aumento de este indicador se debe, a que la entidad empieza a controlar tiempos de acuerdo al tipo de Petición y por ello el aumento en Respuestas Fuera de Término.



**Nota:** En el 2° semestre 2016 el asunto SOLICITUDES empezó a tener control y seguimiento por parte de la Estrategia PQRS, lo que generó un aumento significativo del incumplimiento normativo en dicho semestre.



# Resultados | ¿Qué llegó?





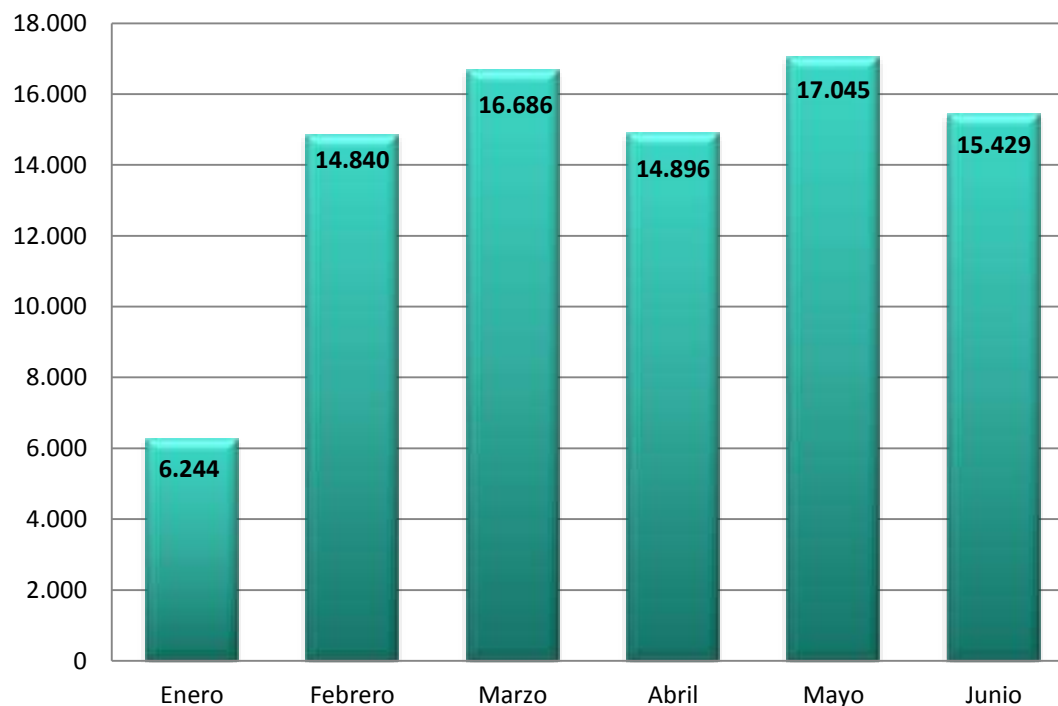
# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2018 de las 85.140 Peticiones Externas (PQRS) recibidas, el mes de mayo recibió 17.045 que corresponde al 20% del semestre.

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 Peticiones Externas (PQRS).

### PQRS I Semestre 2018

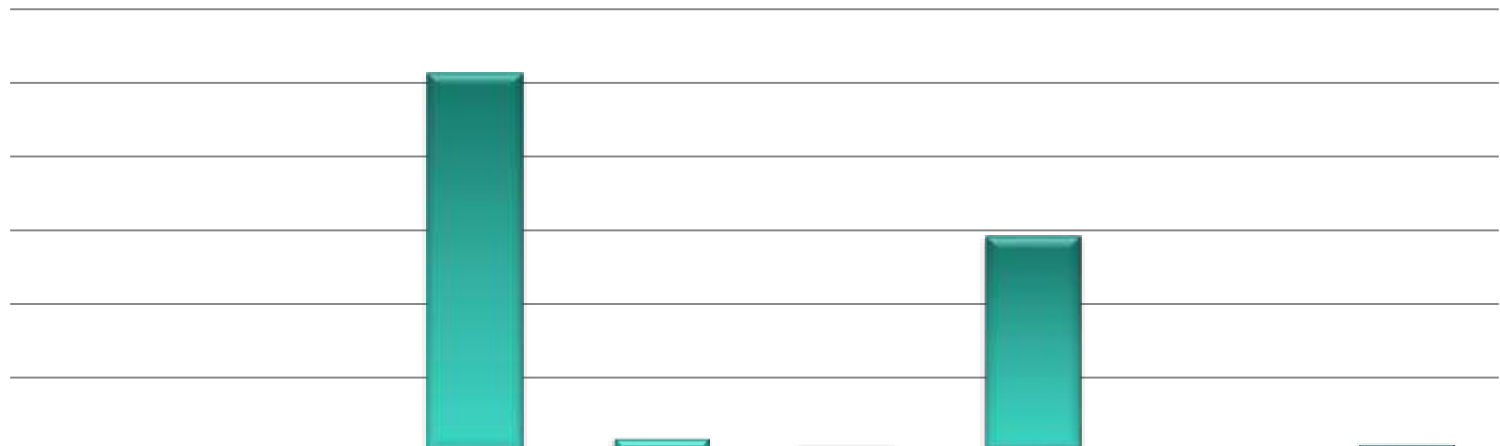




# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 1<sup>er</sup> semestre 2018 de las Peticiones Externas (PQRS) que ingresaron, el **60,3%** corresponde al asunto **PETICIÓN**, seguido por el asunto **SOLICITUDES** con el **34,3%**.



	DENUNCIAS	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUDES	SUGERENCIA	TUTELAS
■ % Part.	0,2%	0,4%	60,3%	2,1%	0,9%	34,3%	0,5%	1,1%
■ CANT.	200	383	51.330	1.804	804	29.223	423	973



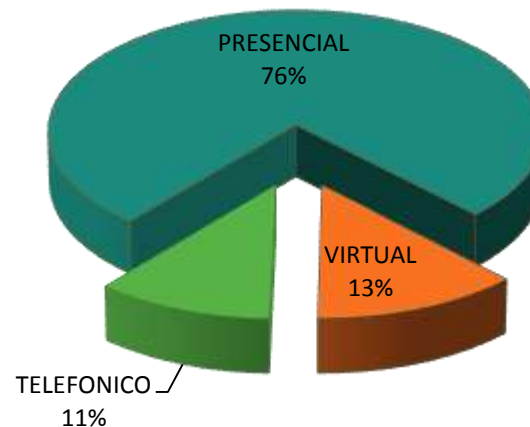
# RESULTADOS

## ¿QUÉ LLEGÓ?

De las 85.140 Peticiones Externas (PQRS) radicadas, la regional que mas recibió fue la regional Distrito Capital con un 16,2%, seguida por la regional Antioquia con un 10,8% y en 3<sup>er</sup> lugar Valle con un 10%.

Las Regionales que menos Peticiones Externas (PQRS) recibieron son Amazonas, Vaupés y Guainía.

El canal de radicación de las Peticiones Externas (PQRS) más utilizado por los grupos de interés del SENA es el presencial con un **76%**, seguido del canal virtual con un **13%** y por ultimo el canal telefónico con un **11%**.



**Nota:** El Canal Telefónico está habilitado solo para recibir Peticiones Empresariales y por este mismo se recibieron 9.184 Peticiones Externas (PQRS).

Regional	PQRS	%
Distrito Capital	13.826	16,2%
Antioquia	9.235	10,8%
Valle	8.482	10,0%
Cundinamarca	6.735	7,9%
Dirección General	6.645	7,8%
Tolima	4.712	5,5%
Quindío	3.141	3,7%
Caldas	2.942	3,5%
Boyacá	2.744	3,2%
Cauca	2.427	2,9%
Risaralda	2.241	2,6%
Huila	2.217	2,6%
Santander	1.796	2,1%
Atlántico	1.416	1,7%
Nariño	1.399	1,6%
Caquetá	1.343	1,6%
Cesar	1.342	1,6%
Bolívar	1.217	1,4%
Guajira	1.170	1,4%
Magdalena	1.153	1,4%
San Andrés	978	1,1%
Meta	966	1,1%
Casanare	953	1,1%
Sucre	944	1,1%
Chocó	762	0,9%
Putumayo	742	0,9%
Norte de Santander	624	0,7%
Guaviare	599	0,7%
Arauca	511	0,6%
Córdoba	455	0,5%
Vichada	434	0,5%
Amazonas	406	0,5%
Vaupés	391	0,5%
Guainía	192	0,2%
<b>Total general</b>	<b>85.140</b>	<b>100%</b>



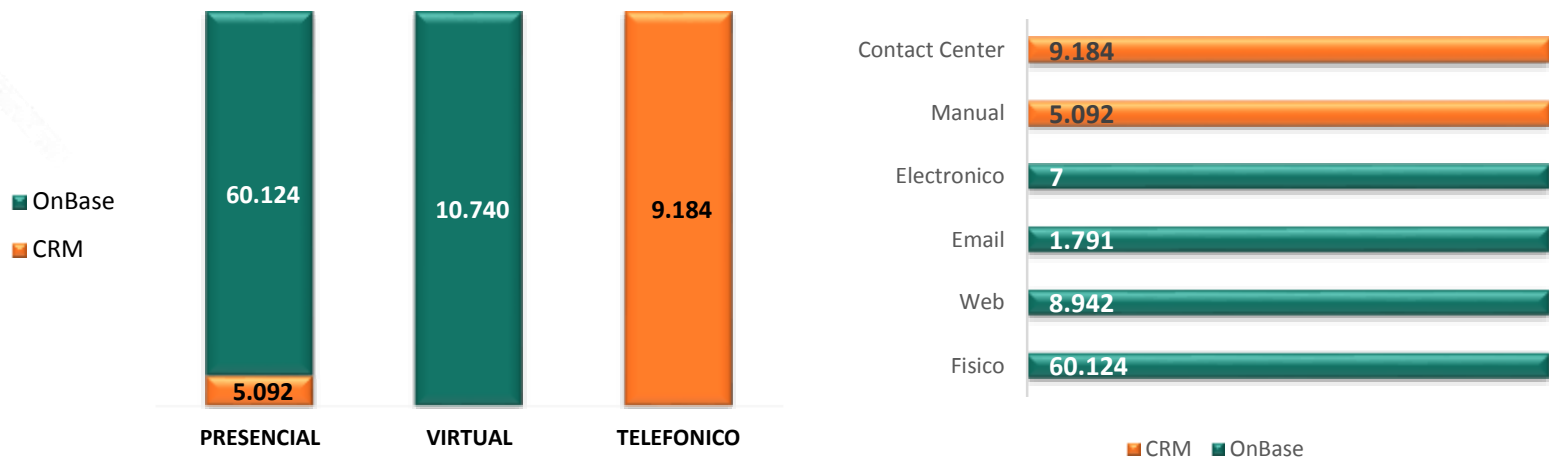


# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

En OnBase ingresaron un total de **70.864** Peticiones Externas (PQRS); **60.124** corresponden al Canal Presencial y **10.740** PQRS corresponden al Canal Virtual.

Canal Virtual OnBase; **7** corresponden al medio Electrónico, **1.791** medio Email y el medio Web con **8.942** PQRS, estas últimas hacen referencia a la página de la entidad.



**Nota:** OnBase y CRM tienen medios de ingresos diferentes, por lo cual se presenta la información de manera independiente.

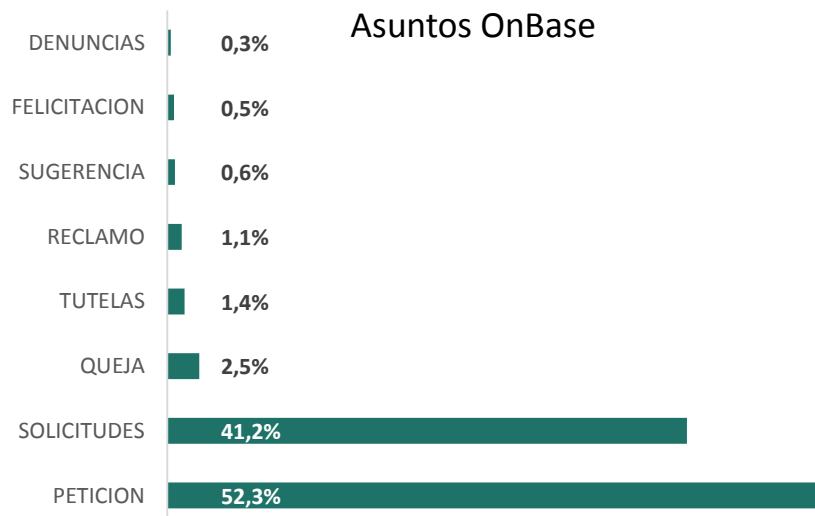


# RESULTADOS ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ OnBase?

De las **70.864** PQRS que ingresaron a OnBase; el **52,3%** corresponde al Asunto PETICIÓN, seguido por el asunto SOLICITUDES con un **41,2%**.

A través del medio **Web** ingresaron **8.942**, donde el 71,6% corresponde al asunto PETICIÓN, seguido por el asunto QUEJA con un 14,4%



## Canal Virtual – Medio Web

ASUNTOS	CANT.	% Part.
PETICION	6.400	71,6%
QUEJA	1.288	14,4%
RECLAMO	766	8,6%
SUGERENCIA	413	4,6%
FELICITACION	75	0,8%
<b>Total general</b>	<b>8.942</b>	<b>100%</b>

OnBase no tiene el campo tema en el momento de radicación, por lo que solo es posible conocer el tipo de PQRS de lo que ingresa del medio Web



# RESULTADOS ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ OnBase?



**8.942** PQRS ingresaron por el medio web, de las cuales el **71,6%** corresponden al asunto **PETICIÓN** y el **47,7%** de este corresponde a petición de **información**.

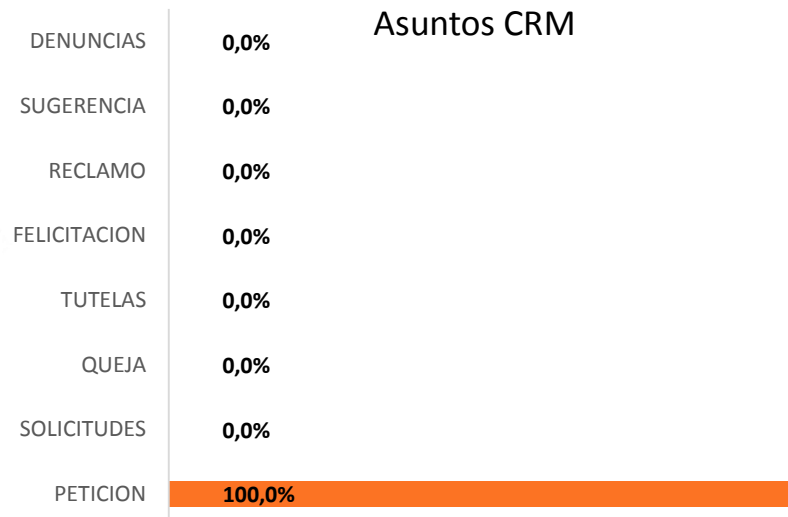
**Nota:** Los asuntos DENUNCIAS y TUTELAS no se reciben por medio Web.



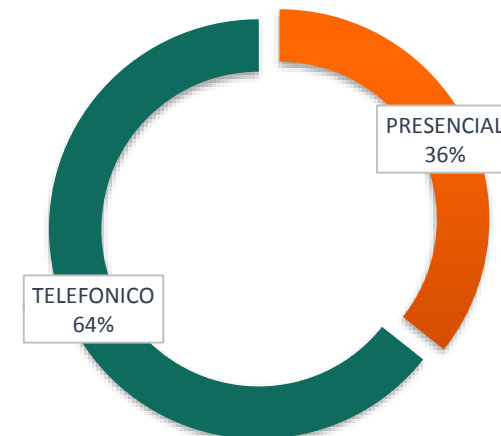
# RESULTADOS ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ CRM?

De las **14,276** PQRS que ingresaron a CRM; el **100%** corresponde al Asunto PETICIÓN, lo anterior se debe a que a través de CRM en la actualidad solo se reciben Solicitudes Empresariales.



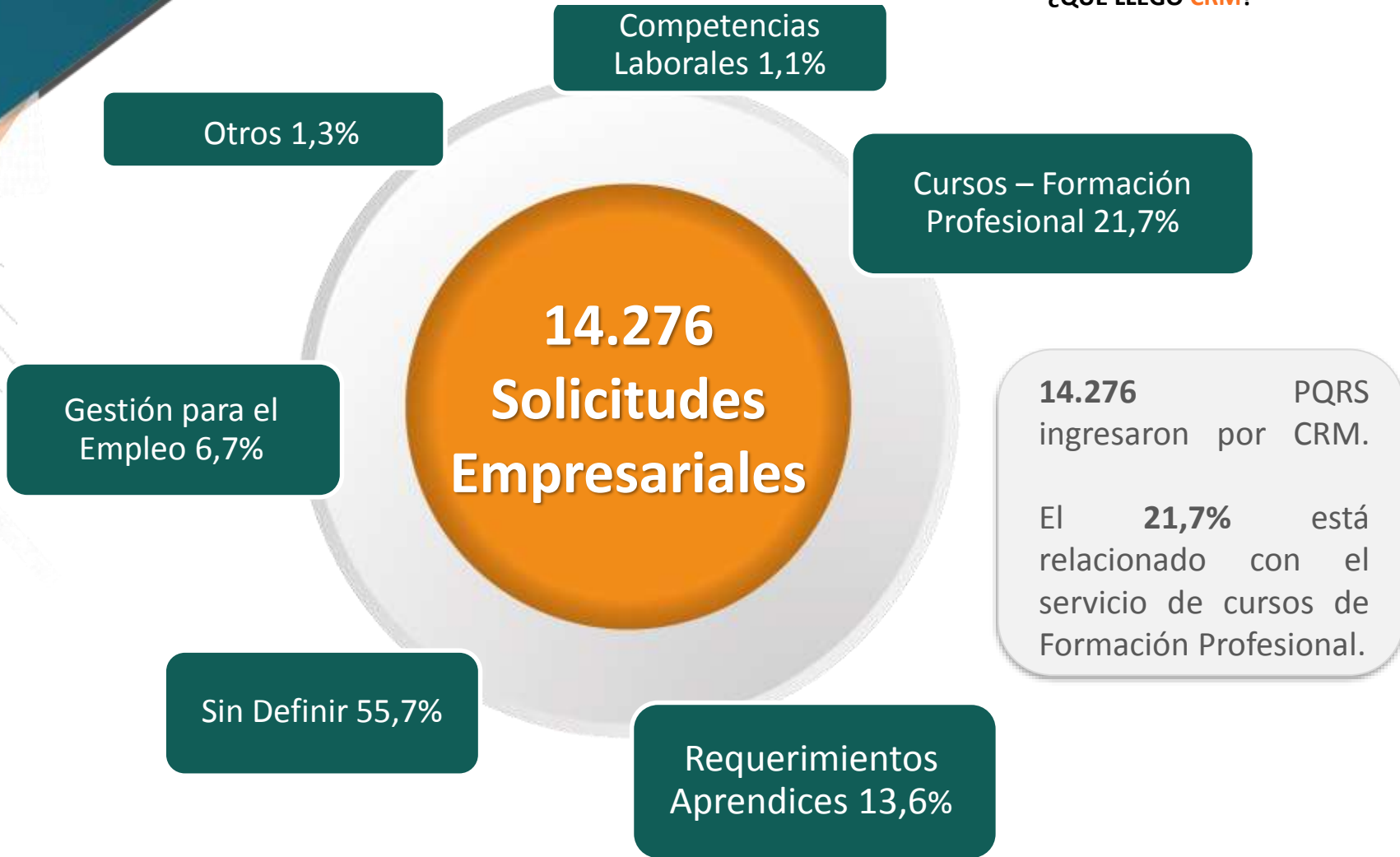
### RADICACIÓN POR CANAL





# RESULTADOS ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ CRM?



**Nota:** El servicio "Sin Definir" es la clasificación que se obtiene actualmente de la radicación telefónica a través del Contact Center SENA, existe un proyecto de mejora para clasificar esta parte en CRM





# Resultados

¿Qué gestión se realizó?



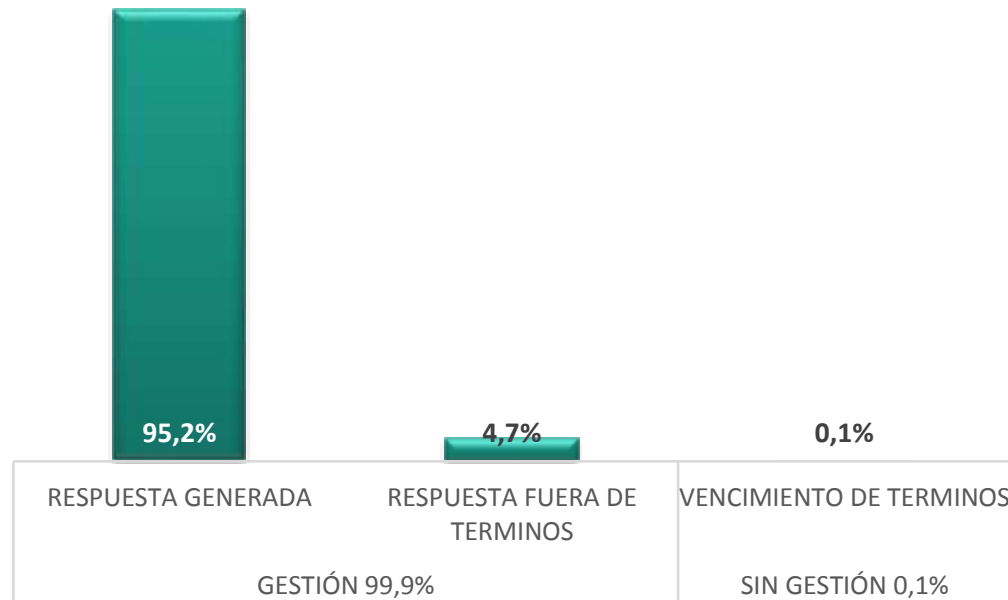


# RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

85.140 Peticiones Externas (PQRS) recibidas requerían respuesta; el **99,9%** el aplicativo reporta como gestionado con los estados Respuesta Generada con un 95,2% (81.077) y Respuesta Fuera de Términos con un 4,7% (4.018).

El **0,1%** (45) Peticiones Externas (PQRS) quedó sin gestión y con el estado Vencimientos de Términos.





# RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

De acuerdo al ranking de gestión del 1<sup>er</sup> semestre de 2018, las siguientes son las posiciones de las regionales con mayor impacto:

*Primeras  
en gestión*

POSICIÓN	REGIONAL								INCUMPLIMIENTO NORMATIVO		
	Puesto Actual	Cod.	Nombre	Director	Tamaño	ESTADO ACTUAL	CANT. PQRS INCUMPLIMIENTO		ASPECTOS POSITIVOS	TOTAL PQRS Y AP RECIBIDAS	META 0%
							Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos			EJECUCIÓN INDICADORES
	1	41	Huila	Luis Alberto Tamayo Manrique	Mediana	✓	0	0	1	2.217	0,00%
	2	95	Guaviare	Luz Piedad Echeverry Quiceno	Pequeña	✗	0	1	0	599	0,17%
	3	81	Arauca	Eddie Yovanny Millan	Mediana	✗	0	1	0	511	0,20%
	4	63	Quindío	Carlos Fabio Alvarez Angel	Mediana	✗	0	4	0	3.141	0,13%
	5	97	Vaupés	Luz Empir Velasquez Camargo	Pequeña	✗	1	4	0	391	1,28%
	6	99	Vichada	Carlos Arnulfo Velasquez Perez	Pequeña	✗	0	10	0	434	2,30%

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

*Ultimas  
en gestión*

POSICIÓN	REGIONAL								INCUMPLIMIENTO NORMATIVO		
	Puesto Actual	Cod.	Nombre	Director	Tamaño	ESTADO ACTUAL	CANT. PQRS INCUMPLIMIENTO		ASPECTOS POSITIVOS	TOTAL PQRS Y AP RECIBIDAS	META 0%
							Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos			EJECUCIÓN INDICADORES
	26	5	Antioquia	Juan Felipe Rendon Ochoa	Grande	✗	3	218	21	9.235	2,39%
	27	85	Casanare	Johana Astrid Medina Pena	Mediana	✗	0	130	0	953	13,64%
	28	73	Tolima	Félix Ramón Triana Gaitán	Mediana	✗	1	235	3	4.712	5,01%
	29	88	San Andrés	Lorena Aldana Pedrozo	Mediana	✗	1	163	0	978	16,77%
	30	20	Cesar	Orlando Fabian Saavedra Zuleta	Mediana	✗	1	207	1	1.342	15,50%
	31	18	Caquetá	Jose Delby Vargas Gutierrez	Pequeña	✗	0	210	0	1.343	15,64%
	32	17	Caldas	Rodrigo Giraldo Velasquez	Mediana	✗	3	290	1	2.942	9,96%
	33	1	Dirección General	José Antonio Lizarazo Sarmiento	Dir. Gral	✗	0	393	43	6.645	5,91%
	34	11	Distrito Capital	Enrique Romero Contreras	Grande	✗	6	831	7	13.826	6,05%



# RESULTADOS

## ¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

POSICIÓN	REGIONAL										INCUMPLIMIENTO NORMATIVO
	Puesto Actual	Cod.	Nombre	Director	Tamaño	ESTADO ACTUAL	CANT. PQRS INCUMPLIMIENTO		ASPECTOS POSITIVOS	TOTAL PQRS Y AP RECIBIDAS	META 0% EJECUCIÓN INDICADORES
							Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos			
	1	41	Huila	Luis Alberto Tamayo Manrique	Mediana	✓	0	0	1	2.217	0,00%
	2	95	Guaviare	Luz Piedad Echeverry Quiceno	Pequeña	✗	0	1	0	599	0,17%
	3	81	Arauca	Eddie Yovanny Millan	Mediana	✗	0	1	0	511	0,20%
	4	63	Quindío	Carlos Fabio Alvarez Angel	Mediana	✗	0	4	0	3.141	0,13%
	5	97	Vaupés	Luz Empir Velasquez Camargo	Pequeña	✗	1	4	0	391	1,28%
	6	99	Vichada	Carlos Arnulfo Velasquez Perez	Pequeña	✗	0	10	0	434	2,30%
	7	86	Putumayo	Yulied Mercedes Ospina Pinzón	Pequeña	✗	3	13	0	742	2,16%
	8	66	Risaralda	Andres Aurelio Alarcon Tique	Mediana	✗	0	30	2	2.241	1,34%
	9	94	Guainía	Elizabeth Garcia Perez	Pequeña	✗	0	8	1	192	4,17%
	10	70	Sucre	Marco Eugenio Gómez Ordosgoitia	Mediana	✗	0	28	1	944	2,97%
	11	44	Guajira	Linda de Jesús Tromp Villareal	Mediana	✗	0	33	0	1.170	2,82%
	12	8	Atlántico	Jacqueline Rojas Solano	Grande	✗	0	47	0	1.416	3,32%
	13	27	Chocó	Juan Carlos Blanco Cordoba	Pequeña	✗	0	36	0	762	4,72%
	14	54	Norte de Santander	Carmen Crissotenis Jaimes Galvis	Mediana	✗	1	33	6	624	5,45%
	15	52	Nariño	Sara Angela Arturo Gonzalez	Mediana	✗	3	55	0	1.399	4,15%
	16	19	Cauca	Hernando Ramirez Dulcey	Mediana	✗	2	67	0	2.427	2,84%
	17	91	Amazonas	Arturo Arango Santos	Pequeña	✗	2	42	0	406	10,84%
	18	25	Cundinamarca	Gustavo Adolfo Araque Ferraro	Grande	✗	0	129	4	6.735	1,92%
	19	68	Santander	Orlando Ariza Ariza	Grande	✗	2	103	2	1.796	5,85%
	20	76	Valle	Cesar Alveiro Trujillo Solarte	Grande	✗	0	149	10	8.482	1,76%
	21	50	Meta	Bilialdo Tello Toscano	Mediana	✗	4	90	1	966	9,73%
	22	13	Bolívar	Jaime Torrado Casadiegos	Mediana	✗	0	107	0	1.217	8,79%
	23	47	Magdalena	Víctor Hugo Armenta Herrera	Mediana	✗	0	107	0	1.153	9,28%
	24	15	Boyacá	Pedro Elias Barrera Mesa	Mediana	✗	0	171	1	2.744	6,23%
	25	23	Córdoba	Víctor Manuel Ariza Palma	Mediana	✗	12	73	1	455	18,68%
	26	5	Antioquia	Juan Felipe Rendon Ochoa	Grande	✗	3	218	21	9.235	2,39%
	27	85	Casanare	Johana Astrid Medina Pena	Mediana	✗	0	130	0	953	13,64%
	28	73	Tolima	Félix Ramón Triana Gaitán	Mediana	✗	1	235	3	4.712	5,01%
	29	88	San Andrés	Lorena Aldana Pedrozo	Mediana	✗	1	163	0	978	16,77%
	30	20	Cesar	Orlando Fabian Saavedra Zuleta	Mediana	✗	1	207	1	1.342	15,50%
	31	18	Caquetá	Jose Delby Vargas Gutierrez	Pequeña	✗	0	210	0	1.343	15,64%
	32	17	Caldas	Rodrigo Giraldo Velasquez	Mediana	✗	3	290	1	2.942	9,96%
	33	1	Dirección General	José Antonio Lizarazo Sarmiento	Dir. Gral	✗	0	393	43	6.645	5,91%
	34	11	Distrito Capital	Enrique Romero Contreras	Grande	✗	6	831	7	13.826	6,05%
<b>GESTIÓN SENA</b>							<b>45</b>	<b>4018</b>	<b>106</b>	<b>85.140</b>	<b>4,77%</b>

Ranking  
Nacional  
1<sup>er</sup> Semestre  
2018





# RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

- ❖ La regional que mejor gestión de Peticiones Externas (PQRS) presentó para el primer semestre de 2018 fue:
  - **Huila** quien recibió **2.217** Peticiones Externas (PQRS) y respondió el **100%** dentro del término normativo máximo.
  
- ❖ Las regionales con gestión más baja para el primer semestre de 2018 fueron:
  - **Dirección General** quien recibió **6.645** Peticiones Externas (PQRS) de las cuales incumplieron normativamente en **5,91%** es decir 393 PQRS.
  - **Distrito Capital** quien recibió **13.826** de las cuales incumplieron normativamente en **6,05%** es decir 837 PQRS.





# A tener en cuenta

Debilidades – Avances





# A TENER EN CUENTA

## DEBILIDADES

### INFORMACIÓN

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.

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.

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.

No se cuenta con el 100% de la información de PQRS en el reporte generado por el aplicativo.

Para la generación de informes se requieren de procesos manuales que el sistema podría realizar automáticamente.

### GESTIÓN

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.

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.

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.

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.

Se reportan incumplimientos normativos a la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Dirección Jurídica para que determinen si existe falta disciplinaria, sin embargo durante este periodo se desconoce si adelantaron acciones por incumplimiento.

Es importante resaltar que la entidad en cuanto al tratamiento de las PQRS está cumpliendo en la mayoría de los aspectos, sin embargo se requiere dar prioridad a las debilidades informadas y así subsanar las situaciones presentadas.



# A TENER EN CUENTA

## AVANCES

Las acciones tomadas para el control y seguimiento de las PQRS por parte de la Estrategia Peticiones Externas 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 la mínima expresión posible, 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.



Procedimiento donde se establecen 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.



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.

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.



Se está trabajando en mejoras y permisos para corregir en el Sistema actual con el objetivo de mostrar información más real frente a gestión que adelantan los competentes.



# INFORME DE GESTIÓN PQRS

## I SEMESTRE 2018



Gabriel Aicardo Giraldo Castaño  
Director de Empleo y Trabajo

Alicia Lara Ahumada  
Coordinadora Grupo Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente

Yecid H. Torres B.  
Líder Nacional de Peticiones Externas (PQRS)