

DIRECCIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO

INFORME DE GESTIÓN PQRS

II SEMESTRE 2017



www.sena.edu.co



INFORME DE GESTIÓN PQRS

II SEMESTRE 2017



1) Introducción- Informe PQRS

2) Modelo actual- Control y seguimiento

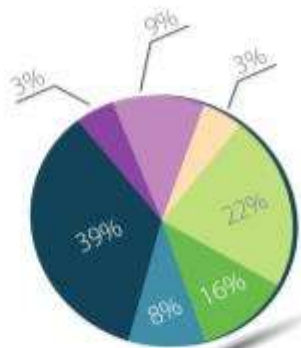
3) Histórico - ¿Qué ha pasado?

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

200,52

125
650
846
15
546
516
113
642
15
35
56
44
156
11

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.



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 Peticiones Externas para el 2017 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 II Semestre 2017, 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 2017, periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2017.

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 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).
- Desde el 1^{er} 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



MODELO ACTUAL

ESTRATEGIA PETICIONES EXTERNAS

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 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 a través 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	Quindío
			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 2017 - equipo Peticiones Externas.



Histórico

¿Qué ha pasado?



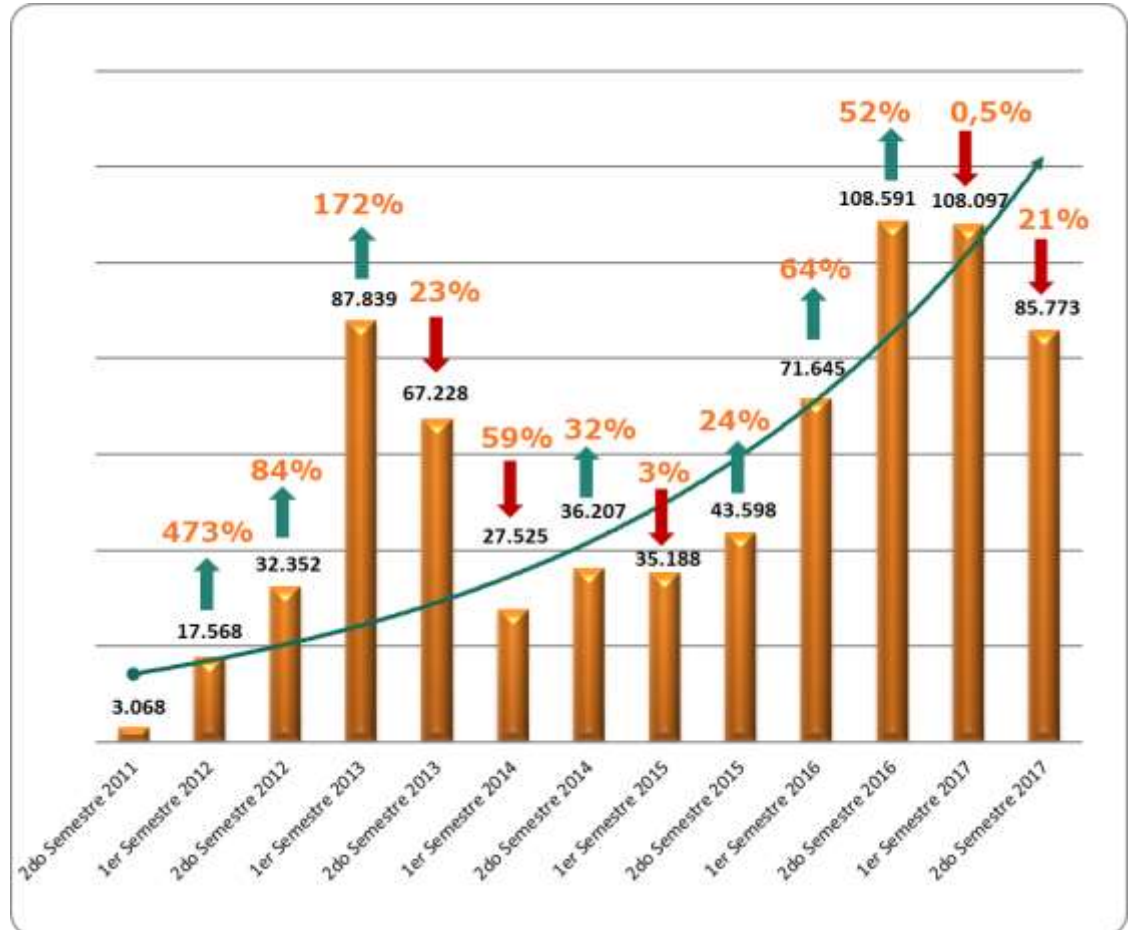


HISTÓRICO

¿QUÉ HA PASADO?

Para el 2^{do} semestre 2017 se radican 85.773 PQRS, las cuales disminuyen un 21% (22.394) con respecto al 1^o semestre 2017.

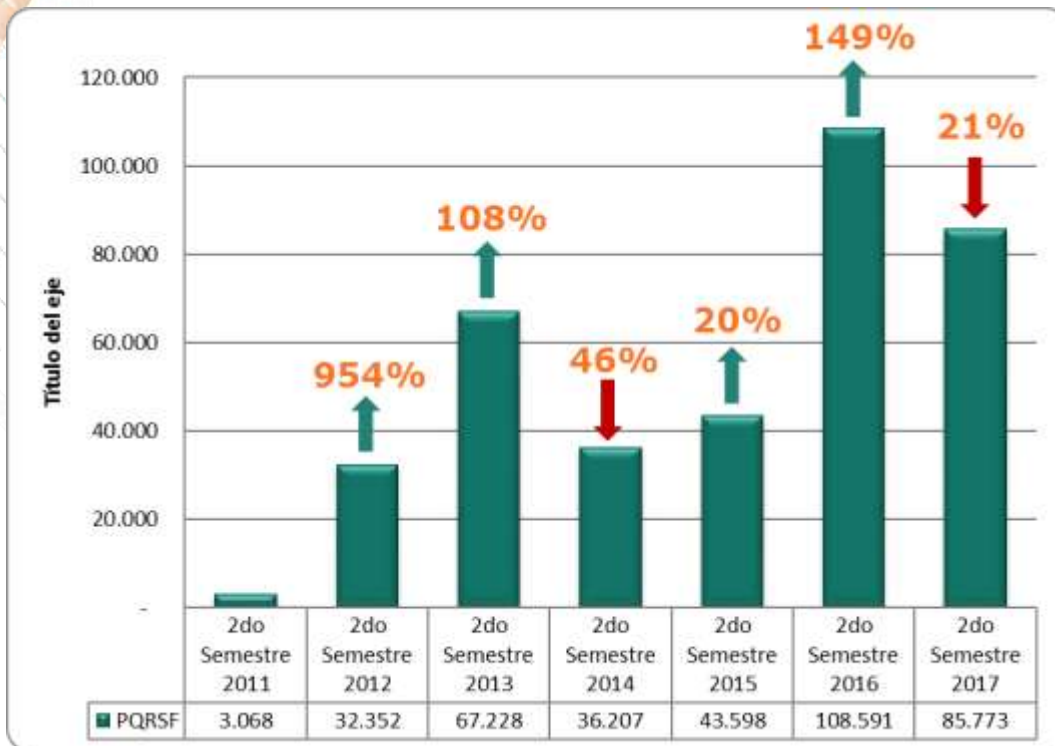
La disminución entre el 1^{er} semestre 2017 y el 2^{do} semestre de 2017 se debe a que existen solicitudes que llegan a través de otros aplicativos y para este periodo dichas solicitudes se excluyen del aplicativo CRM, ejemplo solicitudes de contrato de aprendizaje.



Aumento

Reducción

Respecto al semestre inmediatamente anterior.



Aumento



Reducción

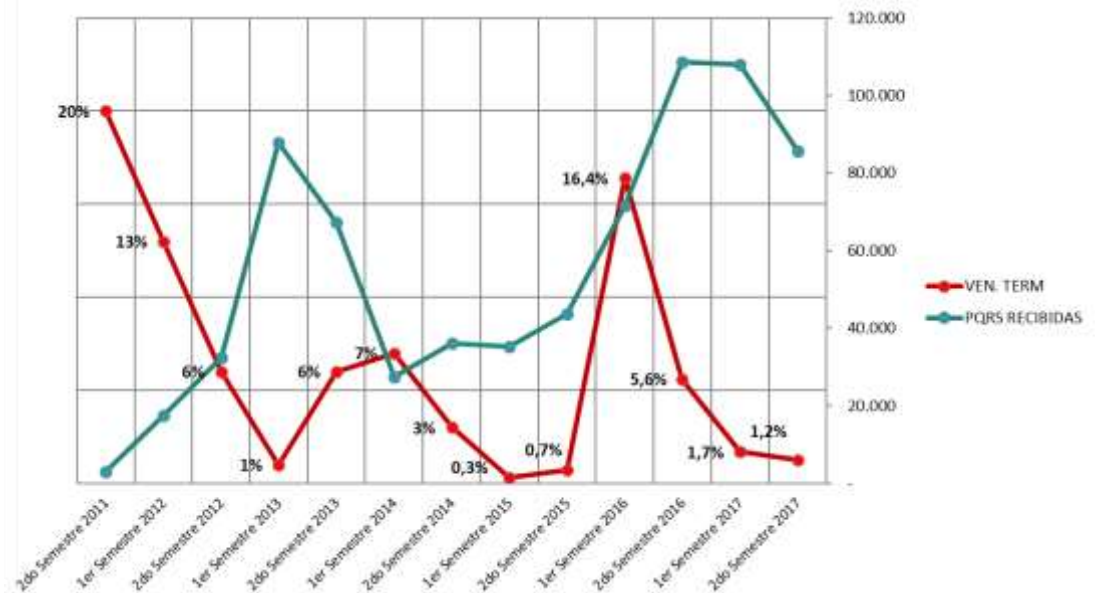
Respecto al semestre anterior de comparación.

Para el 2^{do} semestre 2017 las PQRs disminuyen un 21% con respecto al 2^{do} semestre 2016.

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.

Para el 2^{do} semestre 2017 de las 85.773 PQRS recibidas por el SENA, el 1,2% incumplió normativamente, es decir que no se respondieron dentro de los tiempos establecidos 1.057 PQRS.

De este incumplimiento normativo; el 85,2% (901 PQRS) corresponde a respuesta fuera de términos y el 14,8% (156 PQRS) corresponde a vencimientos de términos.



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?





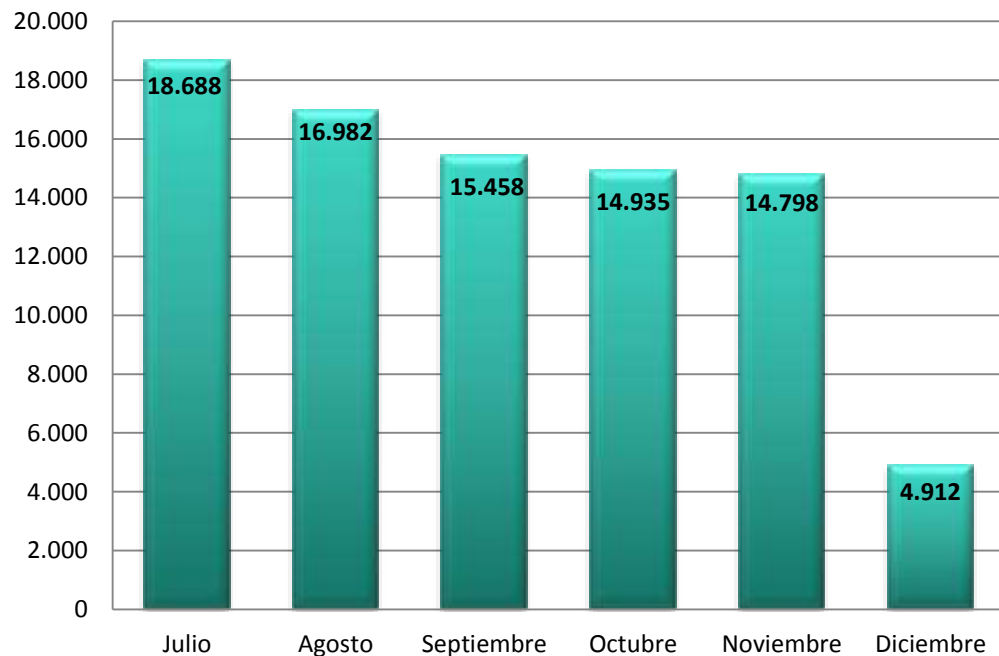
RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 2^{do} semestre 2017 de las 85.773 PQRS recibidas, el mes de julio recibió 18.688 que corresponde al 21,8%.

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

PQRS II Semestre 2017

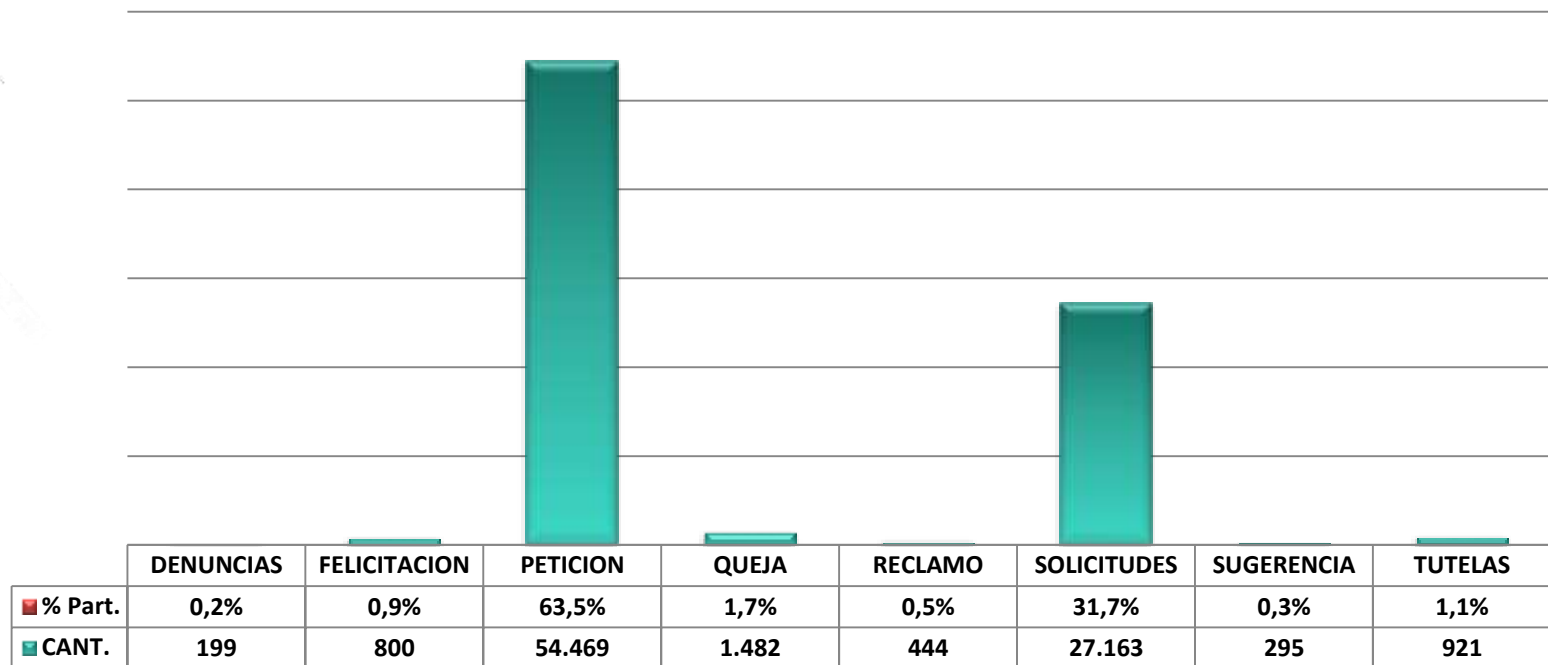




RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 2^{do} semestre 2017 de las PQRS que ingresaron, el **63,5%** corresponde al asunto **PETICIÓN**, seguido por el asunto **SOLICITUDES** con el **31,7%**.





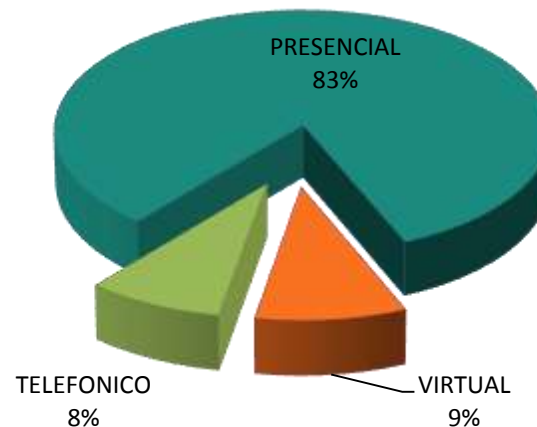
RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

De las 85.773 PQRS radicadas, la regional que mas recibió fue la regional Distrito Capital con un 14,5%, seguida por la regional Antioquia con un 10,9% y en 3^{er} lugar Valle con un 8,4%.

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

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 **9%** y por ultimo el canal telefónico con un **8%**.



Nota: El Canal Telefónico está habilitado solo para recibir Peticiones Empresariales y por este mismo se recibieron 7.123 PQRS.

Regional	PQRS	%
Distrito Capital	12.451	14,5%
Antioquia	9.342	10,9%
Valle	7.179	8,4%
Cundinamarca	7.043	8,2%
Dirección General	5.280	6,2%
Tolima	5.068	5,9%
Caldas	4.521	5,3%
Boyacá	3.208	3,7%
Quindío	2.853	3,3%
Cauca	2.437	2,8%
Risaralda	2.343	2,7%
Santander	2.228	2,6%
Huila	2.131	2,5%
Caquetá	2.059	2,4%
Cesar	1.770	2,1%
Atlántico	1.336	1,6%
Casanare	1.334	1,6%
Bolívar	1.202	1,4%
Guajira	1.188	1,4%
Nariño	1.150	1,3%
Magdalena	1.138	1,3%
Chocó	1.096	1,3%
San Andrés	916	1,1%
Córdoba	896	1,0%
Sucre	860	1,0%
Meta	801	0,9%
Putumayo	624	0,7%
Guaviare	621	0,7%
Norte de Santander	585	0,7%
Vichada	520	0,6%
Amazonas	486	0,6%
Vaupés	459	0,5%
Arauca	425	0,5%
Guainía	223	0,3%
Total general	85.773	100%

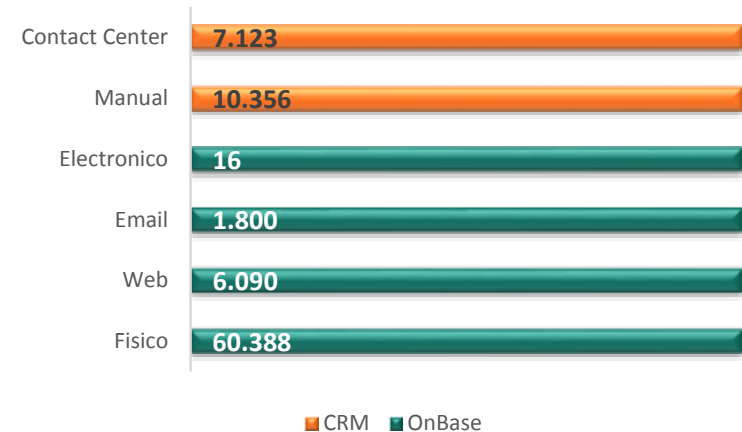
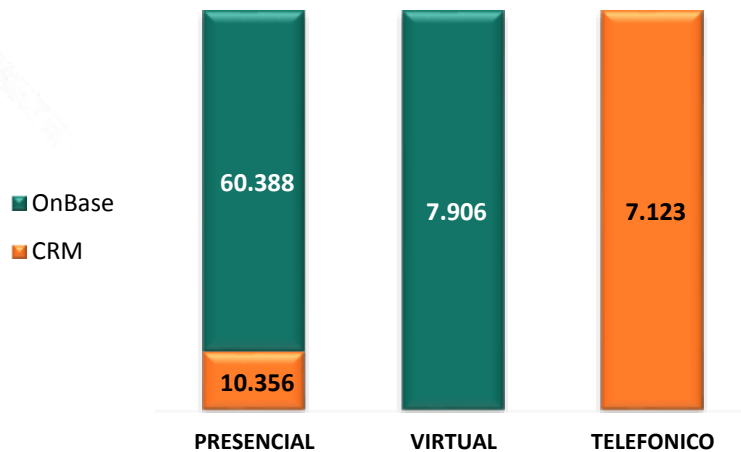


RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

En OnBase ingresaron un total de **68.294** PQRS; **60.388** corresponden al Canal Presencial y **7.906** PQRS corresponden al Canal Virtual.

Canal Virtual OnBase; **16** corresponden al medio Electrónico, **1.800** medio Email y el medio Web con **6.090** 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.

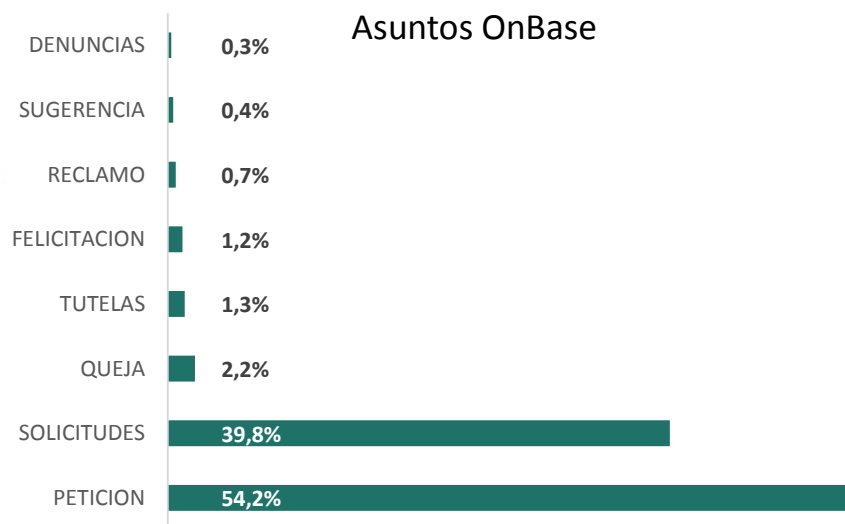


RESULTADOS ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ OnBase?

De las **68.294** PQRS que ingresaron a OnBase; el **54,2%** corresponde al Asunto PETICIÓN, seguido por el asunto SOLICITUDES con un **39,8%**.

A través del medio Web ingresaron 6.090, donde el 71,5% corresponde al asunto PETICIÓN, seguido por el asunto QUEJA con un 15%



Canal Virtual – Medio Web

ASUNTOS	CANT.	% Part.
PETICION	4.356	71,5%
QUEJA	915	15,0%
RECLAMO	395	6,5%
SUGERENCIA	282	4,6%
FELICITACION	142	2,3%
Total general	6.090	100%

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?



6.090 PQRS ingresaron por el medio web, de las cuales el 71,5% corresponden al asunto **PETICIÓN** y el 46,6% de este corresponde a petición de **información**.

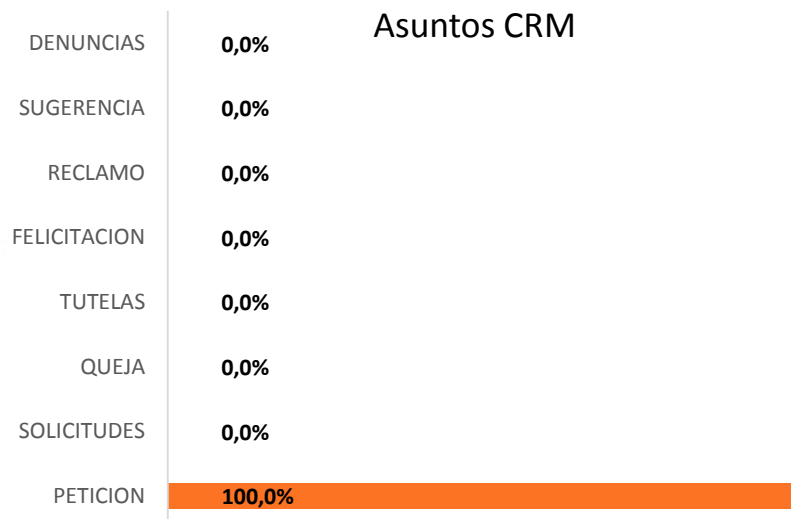
Nota: Los asuntos DENUNCIAS y TUTELAS no se reciben por medio Web.



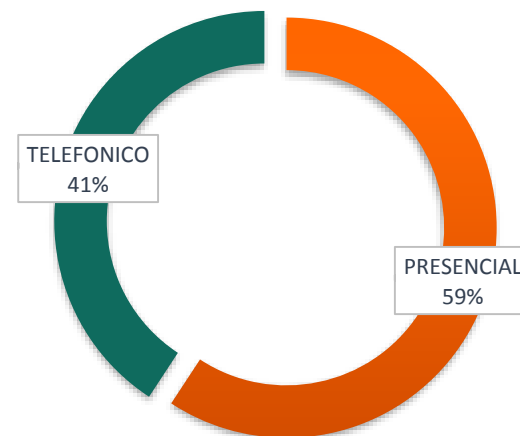
RESULTADOS ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ CRM?

De las **17.479** 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.



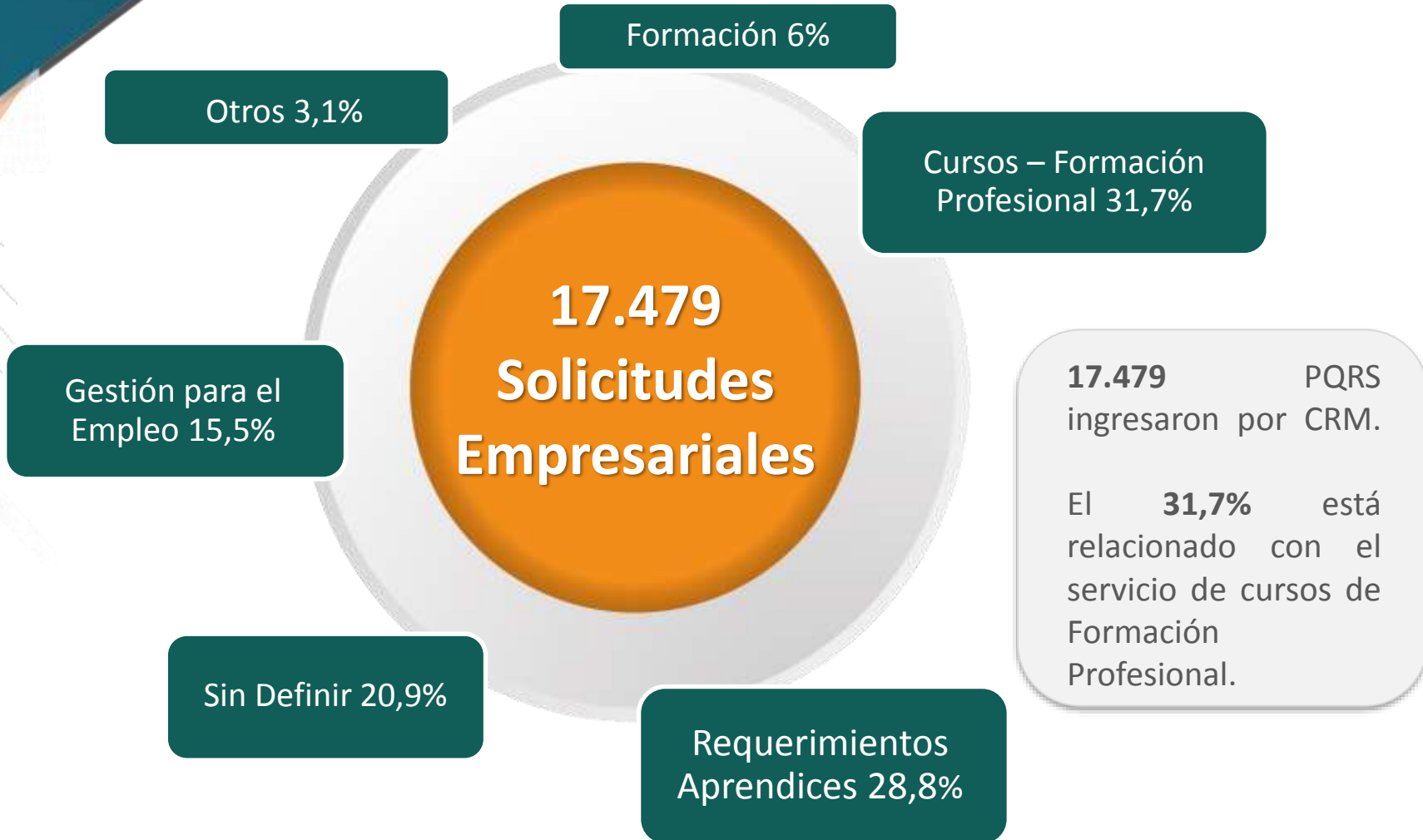
RADICACIÓN POR CANAL





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



Resultados

¿Qué gestión se realizó?



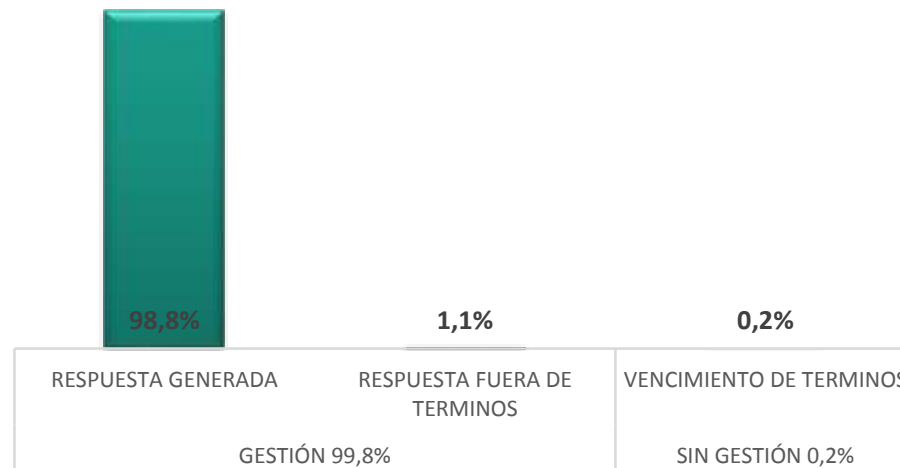


RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

85.773 PQRS recibidas requerían respuesta; el **99,8%** el aplicativo reporta como gestionado con los estados Respuesta Generada con un 98,8% (84.716 PQRS) y Respuesta Fuera de Términos con un 1,1% (901 PQRS).

El **0,2%** (156 PQRS) quedó sin gestión y con el estado Vencimientos de Términos.





RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

De acuerdo al ranking de gestión del 2^{do} semestre de 2017, 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		TOTAL PQRS Y AP RECIBIDAS	META 0%
							Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos		EJECUCIÓN INDICADORES
	1	81	Arauca	Eddie Yovanny Millan	Mediana	✓	0	0	425	0,00%
	2	63	Quindío	Carlos Fabio Alvarez Angel	Mediana	✗	0	2	2.853	0,07%
	3	27	Chocó	Juan Carlos Blanco Cordoba	Pequeña	✗	0	2	1.096	0,18%
	4	86	Putumayo	Yulied Mercedes Ospina Pinzón	Pequeña	✗	0	2	624	0,32%
	5	73	Tolima	Félix Ramón Triana Gaitán	Mediana	✗	0	3	5.068	0,06%
	6	15	Boyacá	Pedro Elias Barrera Mesa	Mediana	✗	2	1	3.208	0,09%

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		TOTAL PQRS Y AP RECIBIDAS	META 0%
							Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos		EJECUCIÓN INDICADORES
	26	91	Amazonas	Arturo Arango Santos	Pequeña	✗	11	15	486	5,35%
	27	5	Antioquia	Juan Felipe Rendon Ochoa	Grande	✗	0	46	9.342	0,49%
	28	23	Córdoba	Víctor Manuel Ariza Palma	Mediana	✗	8	31	896	4,35%
	29	25	Cundinamarca	Gustavo Adolfo Araque Ferraro	Grande	✗	2	49	7.043	0,72%
	30	88	San Andrés	Lorena Aldana Pedrozo	Mediana	✗	10	46	916	6,11%
	31	13	Bolívar	Jaime Torrado Casadiegos	Mediana	✗	2	68	1.202	5,82%
	32	85	Casanare	Johana Astrid Medina Pena	Mediana	✗	0	104	1.334	7,80%
	33	1	Dirección General	José Antonio Lizarazo Sarmiento	Dir. Gral	✗	0	146	5.280	2,77%
	34	11	Distrito Capital	Enrique Romero Contreras	Grande	✗	67	158	12.451	1,81%



RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

Puesto Actual	REGIONAL								INCUMPLIMIENTO NORMATIVO
	Cod.	Nombre	Director	Tamaño	ESTADO ACTUAL	CANT. PQRS INCUMPLIMIENTO		TOTAL PQRS Y AP RECIBIDAS	META 0%
						Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos		EJECUCIÓN INDICADORES
1	81	Arauca	Eddie Yovanny Millan	Mediana	✓	0	0	425	0,00%
2	63	Quindío	Carlos Fabio Alvarez Angel	Mediana	✗	0	2	2.853	0,07%
3	27	Chocó	Juan Carlos Blanco Cordoba	Pequeña	✗	0	2	1.096	0,18%
4	86	Putumayo	Yulied Mercedes Ospina Pinzón	Pequeña	✗	0	2	624	0,32%
5	73	Tolima	Félix Ramón Triana Gaitán	Mediana	✗	0	3	5.068	0,06%
6	15	Boyacá	Pedro Elias Barrera Mesa	Mediana	✗	2	1	3.208	0,09%
7	41	Huila	Luis Alberto Tamayo Manrique	Mediana	✗	0	3	2.131	0,14%
8	97	Vaupés	Luz Empir Velasquez Camargo	Pequeña	✗	0	3	459	0,65%
9	50	Meta	Bilialdo Tello Toscano	Mediana	✗	0	4	801	0,50%
10	76	Valle	Cesar Alveiro Trujillo Solarte	Grande	✗	0	5	7.179	0,07%
11	95	Guaviare	Luz Piedad Echeverry Quiceno	Pequeña	✗	1	3	621	0,64%
12	94	Guainía	Elizabeth Garcia Perez	Pequeña	✗	4	0	223	1,79%
13	66	Risaralda	Andres Aurelio Alarcon Tique	Mediana	✗	0	8	2.343	0,34%
14	8	Atlántico	Jacqueline Rojas Solano	Grande	✗	1	9	1.336	0,75%
15	18	Caquetá	Jose Delby Vargas Gutierrez	Pequeña	✗	0	15	2.059	0,73%
16	20	Cesar	Orlando Fabian Saavedra Zuleta	Mediana	✗	0	18	1.770	1,02%
17	19	Cauca	Hernando Ramirez Dulcey	Mediana	✗	1	18	2.437	0,78%
18	52	Nariño	Sara Angela Arturo Gonzalez	Mediana	✗	0	18	1.150	1,57%
19	70	Sucre	Marco Eugenio Gomez Ordosgoitia	Mediana	✗	11	7	860	2,09%
20	99	Vichada	Carlos Arnulfo Velasquez Perez	Pequeña	✗	8	10	520	3,46%
21	54	Norte de Santander	Carmen Crissotenis Jaimes Galvis	Mediana	✗	4	15	585	3,25%
22	44	Guajira	Linda de Jesús Tromp Villareal	Mediana	✗	7	17	1.188	2,02%
23	47	Magdalena	Víctor Hugo Armenta Herrera	Mediana	✗	0	24	1.138	2,11%
24	68	Santander	Orlando Ariza Ariza	Grande	✗	14	19	2.228	1,48%
25	17	Caldas	Rodrigo Giraldo Velasquez	Mediana	✗	3	32	4.521	0,77%
26	91	Amazonas	Arturo Arango Santos	Pequeña	✗	11	15	486	5,35%
27	5	Antioquia	Juan Felipe Rendon Ochoa	Grande	✗	0	46	9.342	0,49%
28	23	Córdoba	Víctor Manuel Ariza Palma	Mediana	✗	8	31	896	4,35%
29	25	Cundinamarca	Gustavo Adolfo Araque Ferraro	Grande	✗	2	49	7.043	0,72%
30	88	San Andrés	Lorena Aldana Pedrozo	Mediana	✗	10	46	916	6,11%
31	13	Bolívar	Jaime Torrado Casadiegos	Mediana	✗	2	68	1.202	5,82%
32	85	Casanare	Johana Astrid Medina Pena	Mediana	✗	0	104	1.334	7,80%
33	1	Dirección General	José Antonio Lizarazo Sarmiento	Dir. Gral	✗	0	146	5.280	2,77%
34	11	Distrito Capital	Enrique Romero Contreras	Grande	✗	67	158	12.451	1,81%
GESTIÓN SENA						156	901	85.773	1,23%

Ranking
Nacional
2^{do} Semestre
2017



RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

- ❖ La regional que mejor gestión de PQRS presentó para el segundo semestre de 2017 fue:
 - **Arauca** quien recibió **425** PQRS y respondió el **100%** dentro del término normativo máximo.

- ❖ Las regionales con gestión más baja para el segundo semestre de 2017 fueron:
 - **Dirección General** quien recibió **5.280** PQRS de las cuales incumplieron normativamente en **2,77%** es decir 146 PQRS.
 - **Distrito Capital** quien recibió **12.451** de las cuales incumplieron normativamente en **1,81%** es decir 225 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 cuenta 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

II SEMESTRE 2017



Gabriel Aicardo Giraldo Castaño
Director 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