



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

Dirección de Promoción y Relaciones
Corporativas



@SENAcomunica

www.sena.edu.co



Informe de Gestión Semestral Peticiones Externas - PQRS Primer Semestre 2020

01 de enero al 30 de junio de 2020

Contenido

- 1 Introducción
- 2 Objetivos
- 3 Ciclo de gestión
- 4 Normatividad aplicable
- 5 Atenciones Canal Telefónico y Virtual
- 6 Resultados



1. Introducción



El siguiente informe, corresponde a la gestión realizada frente a las Peticiones Externas - PQRS interpuestas ante la Entidad para el Primer Semestre del año 2020, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas y que a su vez sea un insumo para implementar acciones de mejora por los responsables y/o competentes de atender las Peticiones Externas - PQRS de nuestros grupos de valor y de interés.

El SENA realiza seguimiento a sus Peticiones Externas – PQRS de acuerdo a la normatividad legal vigente en los tiempos establecidos y promoviendo el cumplimiento de la Promesa de Servicio Institucional establecida por la Entidad: *“Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación”*.

Es importante señalar que a partir del 28 de marzo de 2020, se amplían los términos normativos a las Peticiones Externas - PQRS de acuerdo con el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*.

2. Objetivos

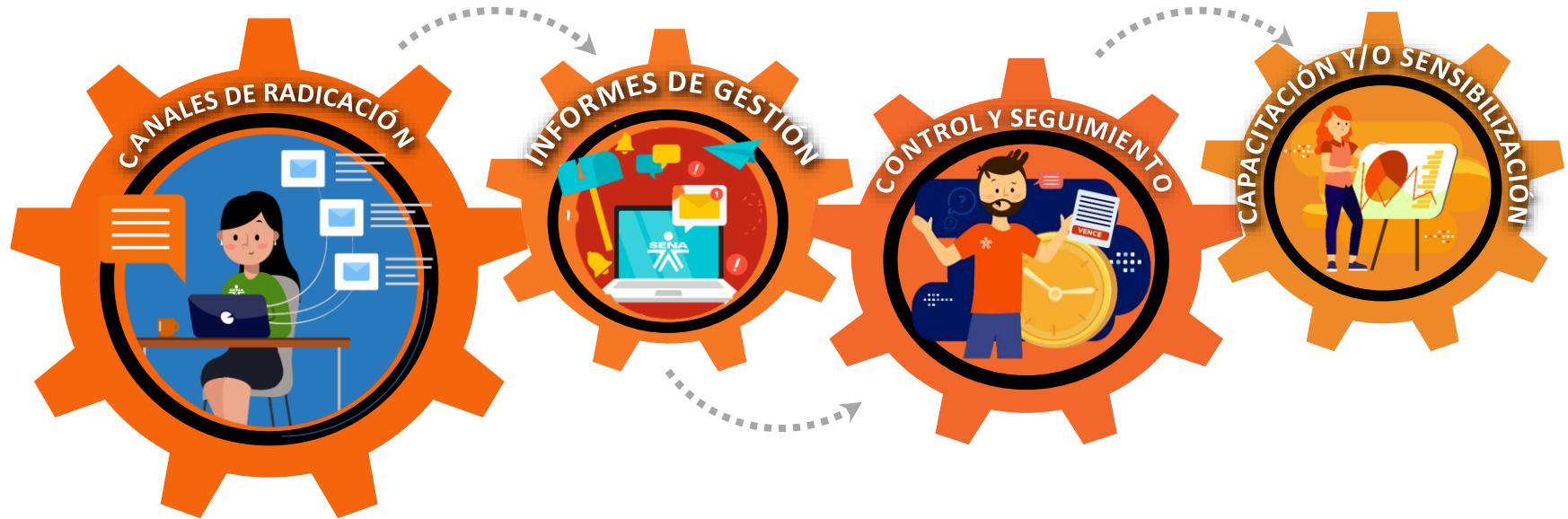


Dar a conocer la gestión realizada por el SENA frente a las Peticiones Externas - PQRS recibidas durante el Primer Semestre de 2020, como insumo para la implementación de acciones de mejora por parte de las diferentes áreas de la Entidad.

Fortalecer la interacción con los grupos de valor y de interés, a través de las respuestas a las Peticiones Externas - PQRS gestionadas por la Entidad en sus diferentes canales de atención.

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal h.

3. Ciclo de gestión



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

Entrega de informes: Así Vamos, consolidados de gestión – Ranking mensual e Informe semestral PQRS Nacional

Equipo PQRS Dirección General y equipo PQRS de apoyo en las regionales del SENA

Usuarios internos normatividad, conceptos y proceso de gestión de PQRS

4. Normatividad aplicable

Externa



Constitución Política de Colombia: *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones.*

Decreto 2591 de 1991: *Se reglamenta la acción de tutela.*

Ley 24 de 1992: *Se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo .*

Ley 1437 de 2011: *Toda actuación implica el ejercicio del derecho de petición.*

Ley 1755 de 2011: *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.*

Ley 1474 de 2011: *Se dictan normas sobre actos de corrupción.*

Decreto 1166 de 2016: *Presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".*

Decreto 491 de 2020: *Por la cual se da ampliación de términos para atender las peticiones.*

4. Normatividad aplicable

Interna



Resolución 01961 de 2004: *Se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas en el SENA.*

RESOLUCIÓN 359 DE 2016: *Trámite de las peticiones y la atención de PQRS*

Circular 123 de 2017: *Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes*

RESOLUCIÓN 2259 DE 2017: *Peticiones Verbales*

Circular 90 de 2018: *Directrices para el trámite y término de respuesta a PQRS.*

Circular 93 de 2018: *Atención oportuna y de fondo a las (PQRS) que recibe el SENA*

Circular 97 de 2018: *El respeto - valor de todo servidor público*

Circular 67 de 2020: *Nuevos lineamientos en el SENA por Decreto 491 de 28/03/2020*

Circular 160 de 2020: *Atención Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes a través de OnBase*

5. Atenciones Canal Telefónico y Virtual



Desde el **Canal Telefónico y Virtual**, se atienden solicitudes de Información que se inician y culminan en línea, estas solicitudes son recibidas desde cuatro líneas de servicio: ciudadano, conmutador, empresario y chat.

En el Primer Semestre fueron registradas **763.751** atenciones.

Número de atenciones canal Telefónico y Virtual Primer Semestre 2020					
Mes / Líneas	Conmutador Nacional	Línea Ciudadanos	Línea Empresarios	Chat	Total
Enero	66.009	69.458	12.981	10.546	158.994
Febrero	66.220	88.893	2.675	18.986	176.774
Marzo	42.231	65.806	9.503	27.459	144.999
Abril	20.852	34.705	3.571	53.064	112.192
Mayo	21.566	27.081	2.389	51.300	102.336
Junio	23.748	11.597	2.809	30.302	68.456
Total General	240.626	297.540	33.928	191.657	763.751

Fuente: Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano – Informes operador canal Telefónico y Virtual

Decreto 1166 del 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

6. Resultados

Cantidad de PQRS recibidas por asunto



6. Resultados

Cantidad de PQRS recibidas por asunto



Para el Primer Semestre de 2020, la Entidad recibió un total de **63.712 Peticiones Externas - PQRS**, de las cuales **61.137**, el **96%**, se **respondieron dentro de los términos** normativos vigentes.

En **comparación** con el **Primer Semestre de 2019**, disminuyó el total de PQRS recibidas en **24.716**, equivalentes a un **27,9%**.

CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS POR ASUNTO				
Asunto	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
Solicitudes	22.925	1.461	27	24.413
Peticiones	33.477	758	88	34.323
Quejas	1.909	33	13	1.955
Reclamos	1.213	10	6	1.229
Sugerencias	725	6	18	749
Felicitaciones	130	3	2	135
Agradecimientos	50	5		55
Denuncias	61	6		67
Tutelas	647	134	5	786
Total general	61.137	2.416	159	63.712

Fuente: Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano con base en informes de OnBase y CRM.

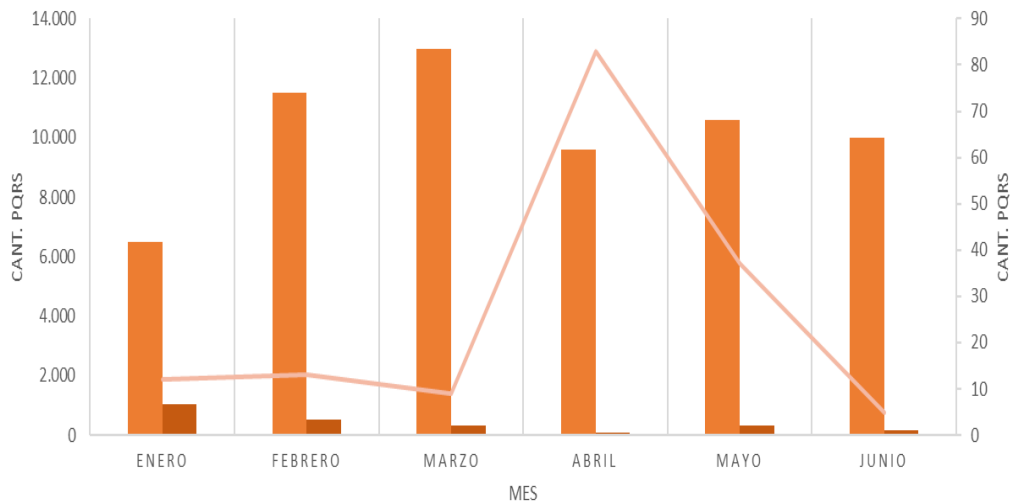
6. Resultados

Cantidad de PQRS recibidas por mes



CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS POR MES

Respuesta Generada Respuesta fuera de Términos Vencimiento de Términos



Para el Primer Semestre de 2020, los meses en los que se recibió la mayor cantidad de PQRS fueron **marzo** con **13.290 PQRS**, seguido de **febrero** con **12.004 PQRS** y por último **mayo** con **10.940 PQRS**.

CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS POR MES

Asunto	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
Enero	6.473	1.026	12	7.511
Febrero	11.490	501	13	12.004
Marzo	12.975	306	9	13.290
Abril	9.601	98	83	9.782
Mayo	10.596	307	37	10.940
Junio	10.002	178	5	10.185
Total general	61.137	2.416	159	63.712

Fuente: Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano con base en informes de OnBase y CRM.

6. Resultados

Gestión PQRS por regionales



Para el seguimiento de la gestión de las Peticiones Externas -PQRS, la Entidad, ha dividido las regionales en tres grupos de acuerdo con su tamaño: **grandes, medianas y pequeñas.**



6. Resultados

Gestión PQRS por regionales - grandes



La regional **Dirección General**, recibió durante el Primer Semestre de 2020, la **mayor cantidad** de Peticiones Externas – PQRS, **11.447**, equivalentes al **28%** del total nacional, de las cuales, **10.821**, es decir, al **95%** se les brindó **respuesta de forma oportuna** dentro de los términos normativos vigentes.

CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS POR REGIONAL					
Tamaño	Regional	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
GRANDES	DIRECCIÓN GENERAL	10.821	493	133	11.447
	DISTRITO CAPITAL	9.891	403	2	10.296
	ANTIOQUIA	6.511	147	1	6.659
	VALLE DEL CAUCA	4.846	104		4.950
	CUNDINAMARCA	4.570	63		4.633
	ATLÁNTICO	1.574	95		1.669
	SANTANDER	1.556	83		1.639
Total general		39.769	1.388	136	41.293

Fuente: Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano con base en informes de OnBase y CRM.

6. Resultados

Gestión PQRS por regionales - medianas



La regional **Tolima** recibió, durante el Primer Semestre de 2020, la mayor cantidad de Peticiones Externas – PQRS, **2.630** equivalentes al **14%** del total nacional, de las cuales, **2.628**, es decir, al **99%** se les brindó **respuesta de forma oportuna** dentro de los términos normativos vigentes.

CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS POR REGIONAL					
Tamaño	Regional	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
MEDIANAS	TOLIMA	2.630	14		2.644
	CALDAS	1.928	46		1.974
	BOYACÁ	1.622	91		1.713
	QUINDÍO	1.425	5		1.430
	HUILA	1.364	28		1.392
	RISARALDA	1.377	14		1.391
	CAUCA	1.371	10	1	1.382
	BOLÍVAR	1.196	50		1.246
	SUCRE	933	1		934
	CESAR	745	106	2	853
	CASANARE	617	53		670
	NARIÑO	637	21	5	663
	MAGDALENA	585	54		639
	NORTE DE SANTANDER	490	20		510
	GUAJIRA	455	48		503
META	339	147	1	487	
CÓRDOBA	390	3		393	
Total general		18.104	711	9	18.824

Fuente: Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano con base en informes de OnBase y CRM.

6. Resultados

Gestión PQRS por regionales - pequeñas



La regional **Chocó** recibió, durante el Primer Semestre de 2020, la mayor cantidad de Peticiones Externas – PQRS, **815**, equivalentes al **23%**, del total nacional, de las cuales **795**, equivalentes al **98%**, se les brindó **respuesta de forma oportuna** dentro de los términos normativos vigentes.

Tamaño	Regional	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
PEQUEÑAS	CHOCÓ	795	20		815
	SAN ANDRÉS	406	158	1	565
	CAQUETÁ	377	32		409
	GUAVIARE	340	1		341
	PUTUMAYO	314	6		320
	ARAUCA	299	6		305
	VAUPÉS	249	12	1	262
	AMAZONAS	235	2		237
	GUAINÍA	206	9	4	219
	VICHADA	43	71	8	122
Total general		3.264	317	14	3.595

Fuente: Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano con base en informes de OnBase y CRM.

6. Resultados

Cantidad de PQRS recibidas por regionales



Las regionales que recibieron la **mayor cantidad** de **Peticiones Externas - PQRS** fueron las de **tamaño grande**, un total de **41.293 PQRS** equivalentes al **65%**.

El **96%** de las PQRS fueron atendidas **dentro de los términos** normativos vigentes.

CANTIDAD DE PQRS RECIBIDAS POR REGIONAL				
Tamaño	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
GRANDES	39.769	1.388	136	41.293
MEDIANAS	18.104	711	9	18.824
PEQUEÑAS	3.264	317	14	3.595
Total general	61.137	2.416	159	63.712

Fuente: Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano con base en informes de OnBase y CRM.

Análisis de Resultados y Conclusiones



- ✓ Los **asuntos más recurrentes** durante el Primer Semestre de 2020 fueron: **Petición, 34.323** que representa el **53,9%** y **Solicitudes, 24.413**, es decir el **38,3%**, los cuales suman el **92,2%** del total de las Peticiones Externas - PQRS recibidas.
- ✓ Se entregó respuesta dentro de los términos normativos legales vigentes a un total de **61.080** PQRS, equivalente al **95,87%**; se gestionaron por fuera de los términos normativos legales vigentes **2.473**, el **3,88%** y no se han gestionado **159**, el **0,25%**, es decir, se encuentran en vencimiento de términos.

Análisis de Resultados y Conclusiones



- ✓ El gobierno nacional expidió el **Decreto 491 de 2020** a través del cual se ampliaron los términos para atender las peticiones externas – PQRs; en concordancia la Entidad emitió la **Circular 67 de 2020**, con la cual se informa la ampliación de términos y la suspensión de la promesa de servicio*. Es de resaltar el compromiso de los servidores públicos con la ciudadanía al mantener el cumplimiento de la promesa de servicio, dando respuesta en promedio en **6,8 días a las PQRs**.
- ✓ A través del **Canal Telefónico y Virtual** fueron atendidas **763.751 solicitudes** de los distintos grupos de valor y de interés de la Entidad.

*Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación”.

Dra. Adriana Maria Colmenares Montoya

Directora de Promoción y Relaciones Corporativas

Adriana Milena Gasca Cardoso

Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano

Laura Alejandra Villaneda Horta

Equipo Peticiones Externas - PQRS

Angie Carolina Pardo Hernández

Equipo Peticiones Externas - PQRS

Marisabel Ledesma Palomares

Equipo Peticiones Externas - PQRS





GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



@SENAcomunica

www.sena.edu.co