



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano



@SENAcomunica

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



# **Informe de Gestión Semestral Peticiones Externas - PQRS Segundo Semestre de 2020**







---

01 de julio al 31 de diciembre de 2020

# Contenido

---



-  1. Introducción
-  2. Objetivos
-  3. Proceso PQRS
-  4. Normatividad aplicable
-  5. Atenciones Canal Telefónico y Virtual
-  6. Resultados

*Análisis de resultados y conclusiones  
Recomendaciones*





# 1. Introducción



El siguiente informe, presenta la gestión realizada frente a las Peticiones Externas - PQRS interpuestas ante la Entidad para el Segundo 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 Segundo Semestre de 2020, como insumo para la implementación de acciones de mejora por parte de las diferentes áreas de la Entidad frente a la prestación de servicios y trámites.

**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. Proceso PQRS



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

Entrega de informes: Así Vamos, Incumplimientos Normativos, Respuestas de Fondo, Tipologías PQRS, Reporte de Gestión Dirección General, Consolidados de Gestión – Ranking mensual e Informe semestral PQRS Nacional.

Equipo Profesional PQRS Dirección General y Responsables PQRS de apoyo en las veintinueve (29) 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 respetuosas y a obtener pronta resolución.*

### Decreto 2591 de 1991

- *Se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.*

### Ley 1437 de 2011

- *Toda actuación implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo.*

### Ley 1755 de 2015

- *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.*

### Decreto 25 de 2014

- *Por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la defensoría del pueblo.*

### Ley 1474 de 2011

- *Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de 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.*

## Circular 93 de 2018

- *Atención oportuna y de fondo a las (PQRS) que recibe el SENA*

## Circular 90 de 2018

- *Directrices para el trámite y término de respuesta a PQRS.*

## Resolución 2259 DE 2017

- *Peticiones verbales.*

## 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 Segundo Semestre fueron registradas **784.692** atenciones.

Número de atenciones Canal Telefónico y Virtual Segundo Semestre 2020					
Mes / Líneas	Conmutador Nacional	Línea Ciudadanos	Línea Empresarios	Chat	Total
Julio	43.852	49.243	5.798	65.859	164.752
Agosto	40.259	45.850	3.663	43.936	133.708
Septiembre	53.000	75.247	8.915	38.819	175.981
Octubre	45.620	55.649	5.748	29.678	136.695
Noviembre	35.732	43.910	4.684	24.121	108.447
Diciembre	25.175	21.874	3.543	14.517	65.109
<b>Total general</b>	<b>243.638</b>	<b>291.773</b>	<b>32.351</b>	<b>216.930</b>	<b>784.692</b>

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".

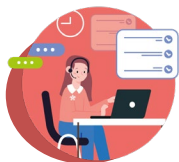


# 6. Resultados PQRS

Cantidad de PQRS recibidas por asunto



Durante el **Segundo Semestre** de 2020, la Entidad recibió **93.659** Peticiones Externas - PQRS



**Solicitudes**  
27,90%



**Peticiones**  
62,79%



**Quejas**  
3,01%



**Reclamos**  
2,37%



**Sugerencias**  
1,63%



**Felicitaciones**  
0,34%



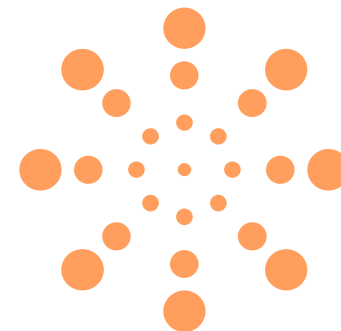
**Agradecimientos**  
0,08%



**Denuncias**  
0,04%



**Tutelas**  
1,85%





## 6. Resultados PQRS

Cantidad de PQRS recibidas por asunto y términos normativos



Durante el **Segundo Semestre** de 2020, la Institución recibió un total de **93.659 Peticiones Externas - PQRS**, de las cuales **91.788**, el **98%** se **respondieron dentro de los términos** normativos vigentes.

En **comparación** con el **Segundo Semestre de 2019**, aumentó el total de PQRS recibidas en **3.476**, equivalentes a un **3,71%**.

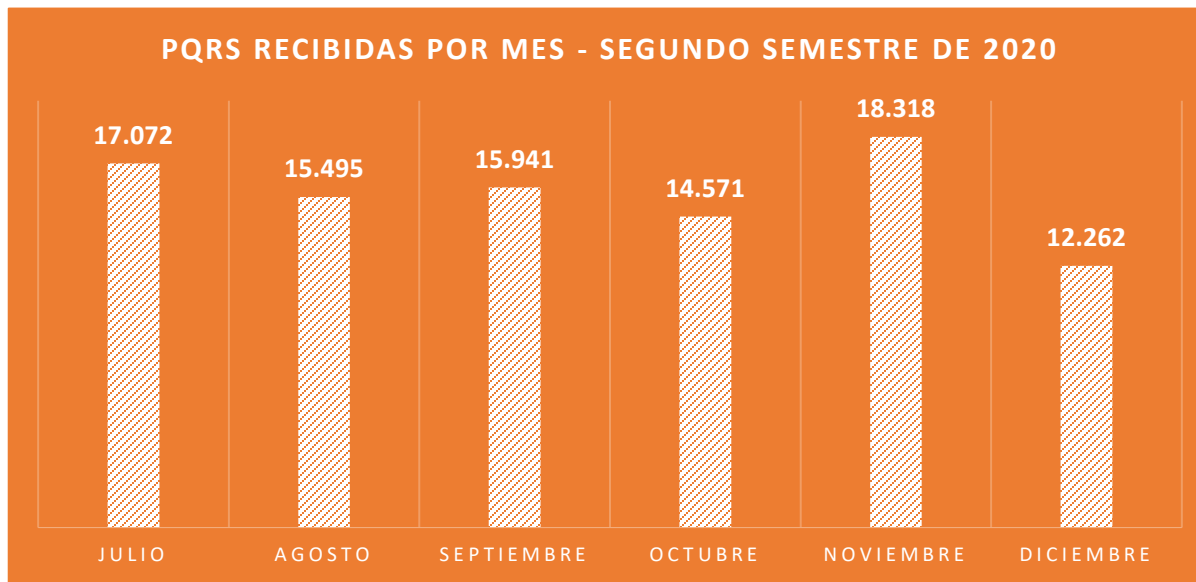
Asunto / Estado PQRS	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
Solicitudes	25.980	132	19	26.131
Peticiones	57.564	1.230	15	58.809
Quejas	2.798	20		2.818
Reclamos	2.196	23		2.219
Sugerencias	1.472	50	1	1.523
Felicitaciones	317	3		320
Agradecimientos	72			72
Denuncias	32	1		33
Tutelas	1.357	374	3	1.734
<b>Total general</b>	<b>91.788</b>	<b>1.833</b>	<b>38</b>	<b>93.659</b>

En el Segundo Semestre de 2019, la Entidad dio cumplimiento normativo del **95% de las PQRS**, en comparación con el segundo semestre de 2020 que se registró un aumento de **3 puntos porcentuales**, es decir se logró un **98%**.



## 6. Resultados PQRS

Cantidad de PQRS recibidas por mes



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

Para el Segundo Semestre de 2020, los meses en los que se recibió la mayor cantidad de PQRS fueron **noviembre** con **18.318 PQRS**, seguido de **julio** con **17.072 PQRS** y por último **septiembre** con **15.941 PQRS**.





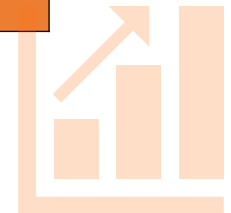
## 6. Resultados PQRS

Cantidad PQRS recibidas 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.**

GRANDES	TOTAL PQRS (II SEM 2020)	MEDIANAS	TOTAL PQRS (II SEM 2020)	PEQUEÑAS	TOTAL PQRS (II SEM 2020)
DISTRITO CAPITAL	16.704	TOLIMA	4.240	CHOCÓ	1.043
DIRECCIÓN GENERAL	14.894	BOLÍVAR	3.117	PUTUMAYO	911
ANTIOQUÍA	10.114	CALDAS	2.775	SAN ANDRÉS	679
CUNDINAMARCA	6.589	BOYACÁ	2.549	AMAZONAS	511
VALLE DEL CAUCA	6.228	QUINDÍO	1.884	ARAUCA	447
ATLÁNTICO	4.206	HUILA	1.849	CAQUETÁ	336
SANTANDER	2.625	CAUCA	1.808	GUAVIARE	183
<b>Total</b>	<b>61.360</b>	RISARALDA	1.542	VAUPÉS	146
		NORTE DE SANTANDER	1.310	GUAINÍA	129
		META	1.029	VICHADA	112
		CÓRDOBA	990	<b>Total</b>	<b>4.497</b>
		CASANARE	892		
		CESAR	813		
		SUCRE	795		
		MAGDALENA	789		
		NARIÑO	751		
		GUAJIRA	669		
		<b>Total</b>	<b>27.802</b>		





## 6. Resultados PQRS

Gestión de las PQRS por regionales - Grandes



La regional **Distrito Capital**, recibió durante el Segundo Semestre de 2020, la **mayor cantidad** de Peticiones Externas – PQRS, **16.704**, equivalentes al **17,4%** del total nacional, de las cuales, **16.596** es decir, al **99%**, se les brindó **respuesta de forma oportuna** dentro de los términos normativos vigentes.

Gestión PQRS Regionales Grandes				
Regional / Estado PQRS	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
DISTRITO CAPITAL	16.596	108		16.704
DIRECCIÓN GENERAL	13.663	1.201	30	14.894
ANTIOQUIA	10.042	72		10.114
CUNDINAMARCA	6.583	6		6.589
VALLE DEL CAUCA	6.219	9		6.228
ATLÁNTICO	4.196	10		4.206
SANTANDER	2.559	66		2.625
<b>Total general</b>	<b>59.858</b>	<b>1.472</b>	<b>30</b>	<b>61.360</b>

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



## 6. Resultados PQRS

Gestión de las PQRS por regionales - Medianas



La regional **Tolima** recibió, durante el Segundo Semestre de 2020, la mayor cantidad de Peticiones Externas – PQRS, **4.240** equivalentes al **5%** del total nacional, de las cuales, **4.237**, es decir, al **99%**, se les brindó **respuesta de forma oportuna** dentro de los términos normativos vigentes.

Gestión PQRS Regionales Medianas				
Regional / Estado PQRS	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
TOLIMA	4.237	3		4.240
BOLÍVAR	3.101	16		3.117
CALDAS	2.764	11		2.775
BOYACÁ	2.538	11		2.549
QUINDÍO	1.882	2		1.884
HUILA	1.833	16		1.849
CAUCA	1.799	9		1.808
RISARALDA	1.537	5		1.542
NORTE DE SANTANDER	1.306	4		1.310
META	1.014	15		1.029
CÓRDOBA	912	77	1	990
CASANARE	892			892
CESAR	805	8		813
SUCRE	794	1		795
MAGDALENA	786	3		789
NARIÑO	718	27	6	751
GUAJIRA	654	15		669
<b>Total general</b>	<b>27.572</b>	<b>223</b>	<b>7</b>	<b>27.802</b>

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



## 6. Resultados PQRS

Gestión de las PQRS por regionales - Pequeñas



La regional **Chocó** recibió, durante el Segundo Semestre de 2020, la mayor cantidad de Peticiones Externas – PQRS, **1.043**, equivalentes al **1,1%**, del total nacional, de las cuales **1.039**, equivalentes al **99,6%**, se les brindó **respuesta de forma oportuna** dentro de los términos normativos vigentes.

Gestión PQRS Regionales Pequeñas				
Regional / Estado PQRS	Respuesta Generada	Respuesta fuera de Términos	Vencimiento de Términos	Total general
CHOCÓ	1.039	4		1.043
PUTUMAYO	895	16		911
SAN ANDRÉS	614	64	1	679
AMAZONAS	510	1		511
ARAUCA	444	3		447
CAQUETÁ	333	3		336
GUAVIARE	183			183
VAUPÉS	129	17		146
GUAINÍA	100	29		129
VICHADA	111	1		112
<b>Total general</b>	<b>4.358</b>	<b>138</b>	<b>1</b>	<b>4.497</b>

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



# Análisis de Resultados y Conclusiones



- ✓ Mediante el **Canal Telefónico y Virtual** fueron atendidas **784.692 solicitudes** de los distintos grupos de valor y de interés de la Entidad.
- ✓ Los **asuntos más recurrentes** durante el Segundo Semestre de 2020 fueron: **Petición, 58.809** que representa el **62,8%** y **Solicitudes, 26.131**, es decir, el **27,9%**, los cuales suman el **90,7%** del total de las Peticiones Externas - PQRS recibidas.
- ✓ Se entregó respuesta dentro de los términos normativos legales vigentes a un total de **91.788** PQRS, equivalente al **98%**; se gestionaron por fuera de los términos normativos legales vigentes **1.833**, el **1,96%** y no se han gestionado **38** el **0,04%**, es decir, se encuentran en vencimiento de términos sin respuesta.

# Análisis de Resultados y Conclusiones



- ✓ El gobierno nacional expidió el **Decreto 491 de 2020** por medio 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 continuar con el cumplimiento de la promesa de servicio, dando respuesta en promedio en **6,5 días a las PQRS**.

\*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**

*Profesional Responsable Proceso PQRS*

**Angie Carolina Pardo Hernández**

*Profesional PQRS*

**Yesica Patricia Ayala Alfonso**

*Profesional PQRS*





GRACIAS

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



@SENAcomunica

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