

# DIRECCIÓN DE EMPLEO Y TRABAJO

INFORME DE GESTIÓN PQRS  
II SEMESTRE 2016



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



# INFORME DE GESTIÓN PQRS

## II SEMESTRE 2016



1) Introducción- Informe PQRS

2) Modelo actual- Control y seguimiento

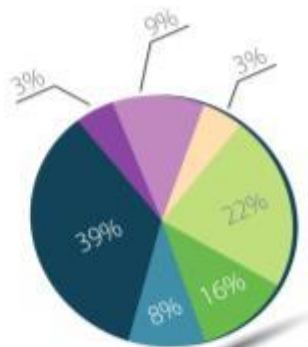
3) Histórico - ¿Qué ha pasado?

4) Resultados - ¿Qué ha llegado?

5) A tener en cuenta – Debilidades y avances.



# Introducción | Informe PQRS

A black pen is lying horizontally across the bottom right portion of the image, over a document with numerical data.

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.



# 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 PQRS para el 2016 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 2016, 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 2016, periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de Diciembre de 2016.

## 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<sup>er</sup> semestre 2016 la estrategia PQRS empezó a realizar control y seguimiento de las peticiones empresariales, las cuales se manejan a través del aplicativo CRM.



# 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.



# MODELO ACTUAL

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

ROL	No. PAX LÍDER	RESPONSABILIDADES GENERALES LIDERES PQRS	UBICACIÓN	
LÍDER NACIONAL 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 PQRS.</li> <li>Entregar lineamientos para la gestión de las PQRS.</li> <li>Proponer mejoras institucionales para el tratamiento de las PQRS</li> </ul>	Dirección General	
TÉCNICO PQRS	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar control y seguimiento a las PQRS que ingresan a cada una de las Regionales y Centros de Formación</li> <li>Capacitación y divulgación sobre los canales de radicación de PQRS.</li> <li>Orientación en gestión de PQRS en Regionales a cargo</li> <li>Elaboración de informes a través del aplicativo OnBase.</li> <li>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).</li> </ul>	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"> <li>Adicional a las actividades de Líder 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 2016 - equipo PQRS.**



**Histórico**

¿Qué ha pasado?



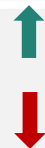
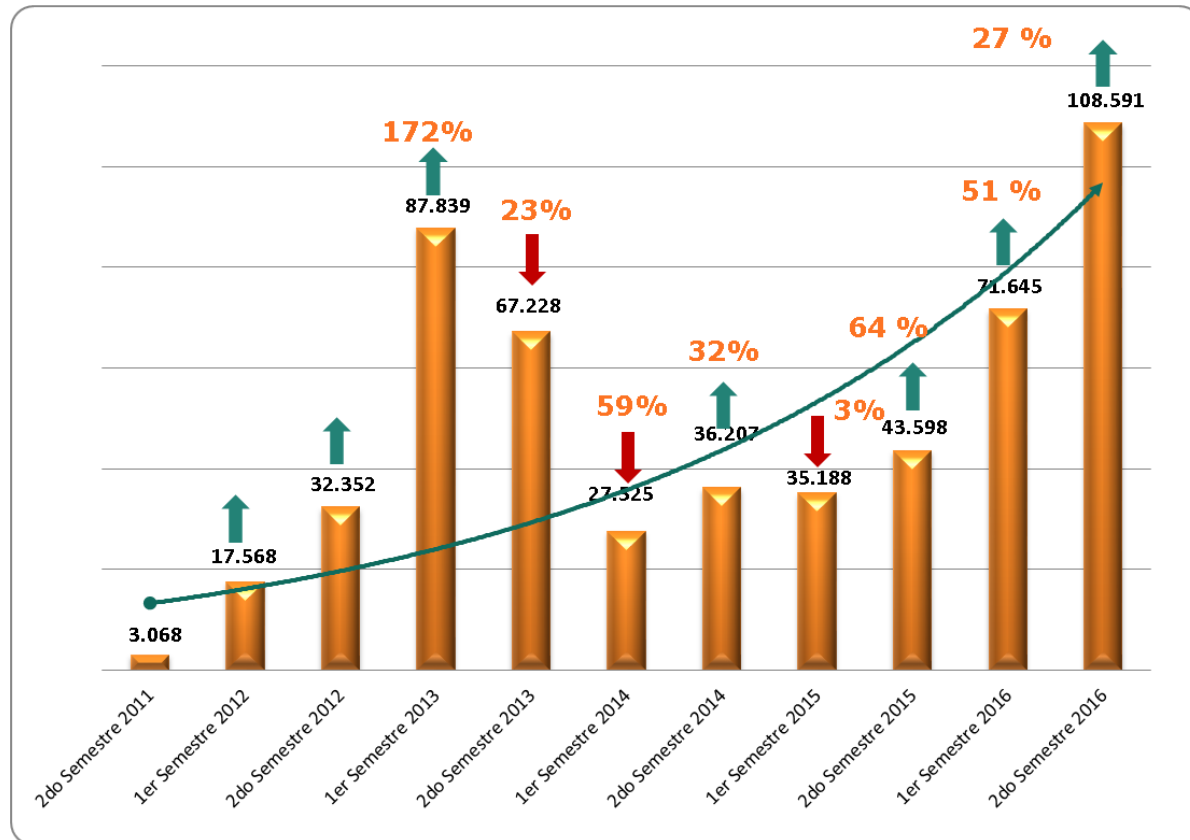


# HISTÓRICO

¿QUÉ HA PASADO?

Para el 2° semestre 2016 se radican 108.591 PQRS, las cuales aumentan un 27% (36,872) con respecto al 1er semestre 2016.

La causa del aumento de PQRS, se debe a que para el 2° semestre 2016 el asunto solicitudes empezó a tener control y seguimiento por parte de la estrategia PQRS.



**Aumento**



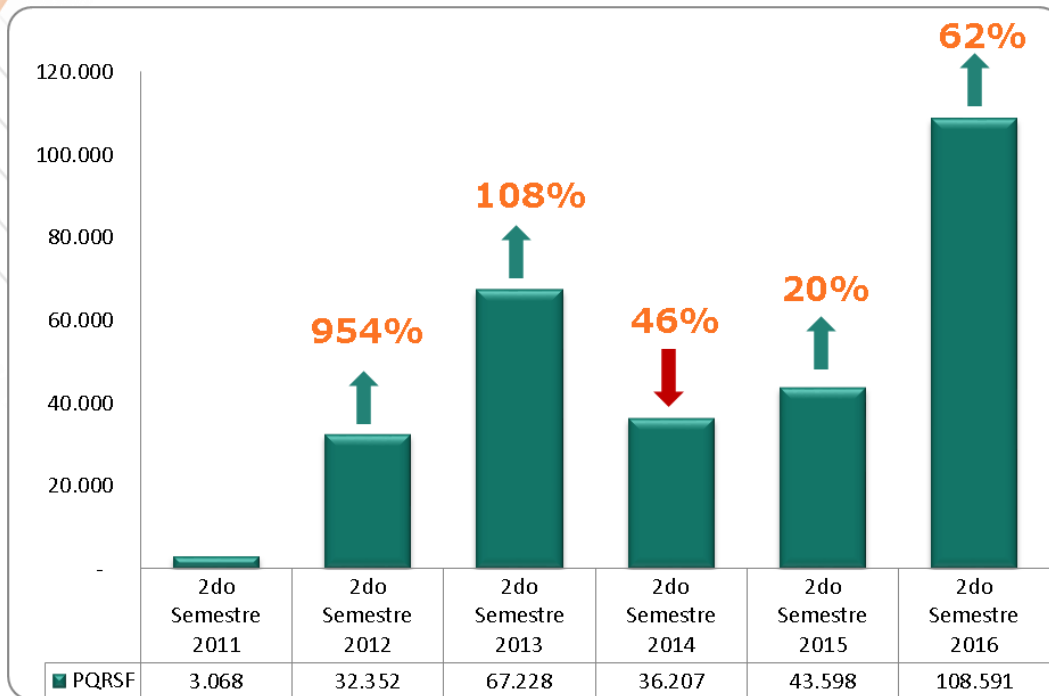
**Reducción**

Respecto al semestre inmediatamente anterior.



# HISTÓRICO

¿QUÉ HA PASADO?



**Aumento**

Respecto al semestre anterior de comparación.



**Reducción**

Para el 2° semestre 2016 las PQRS aumentan un 62% con respecto al 2° semestre 2015.

El comportamiento dinámico se debe a que para este semestre la estrategia PQRS empezó a realizar control y seguimiento del asunto solicitudes, por esta razón el aumento es más del doble comparado con el mismo periodo de tiempo del año anterior.



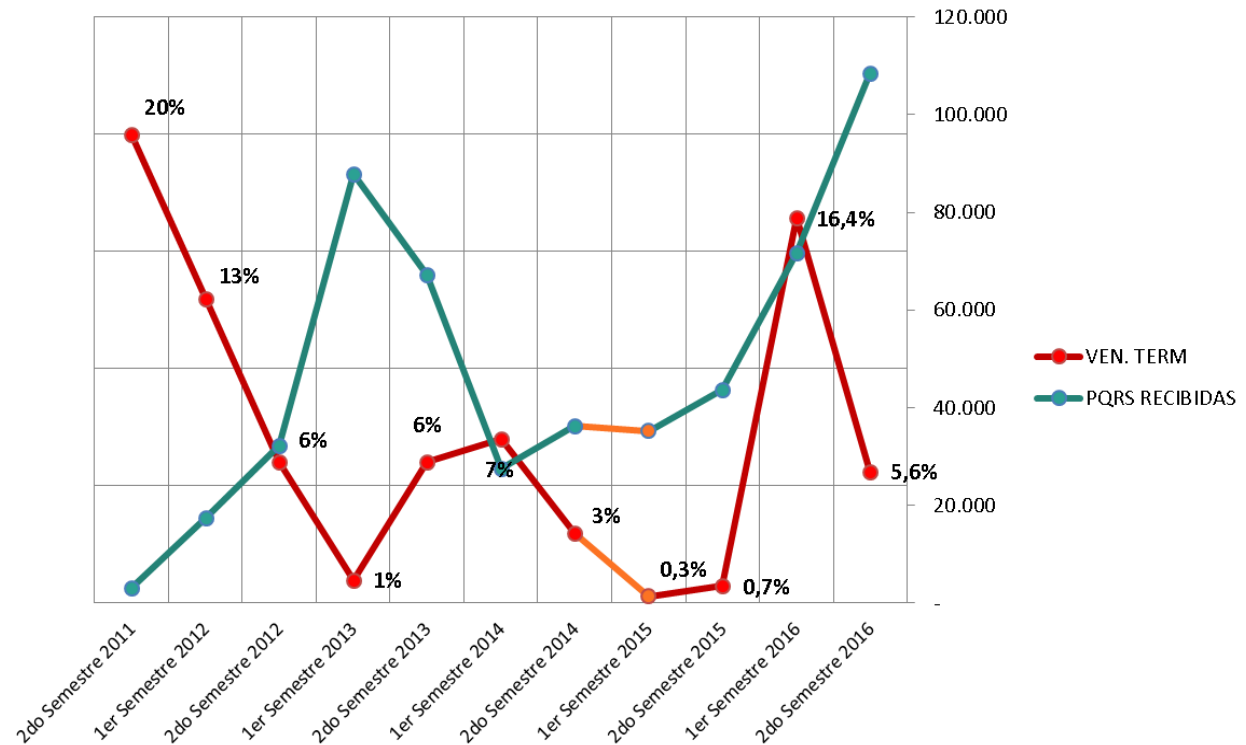


# HISTÓRICO

## LOGROS

Para el 2° semestre 2016 de las 108.591 PQRS recibidas por el SENA, el 5,6% incumplió normativamente, es decir que no se respondieron dentro de los tiempos establecidos 6.103 PQRS.

De este incumplimiento normativo el 3,65% corresponde a respuesta fuera de términos es decir 3.980 y 1.94% corresponde a vencimientos de términos es decir 2.123 PQRS.



En el 2° semestre 2016 el asunto solicitudes empezó a tener control y seguimiento por parte de la estrategia PQRS, lo que genero un aumento significativo del incumplimiento normativo, así mismo las respuestas fuera de términos se empiezan a sumar al indicador de incumplimiento normativo.



# Resultados | ¿Qué llegó?





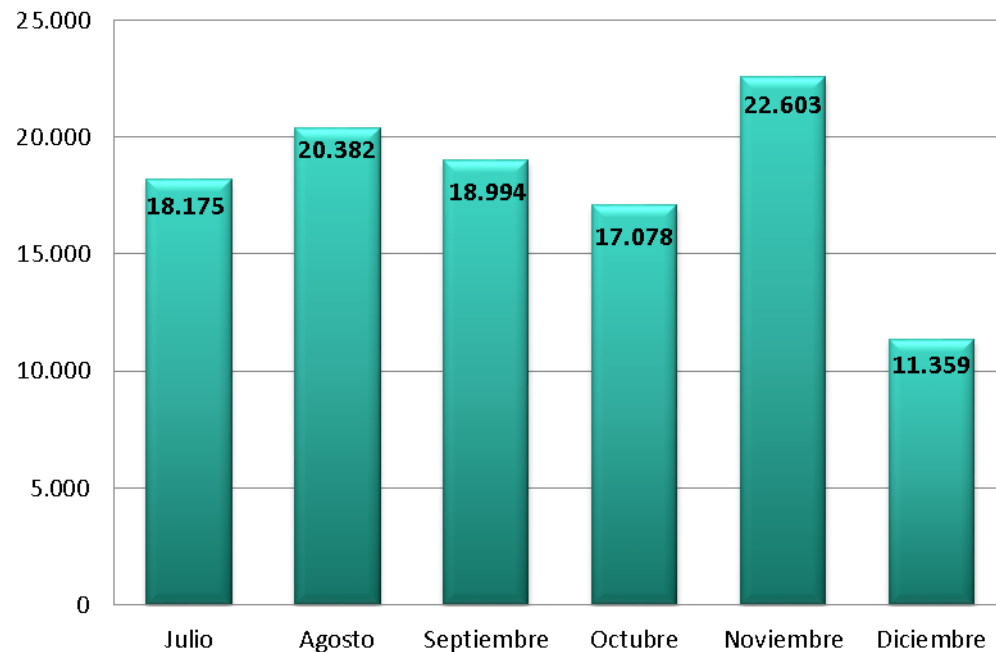
# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 2° semestre 2016 de las 108.591 PQRS recibidas, el mes de Noviembre recibió 22.603 que corresponde al 20,8%.

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 2016

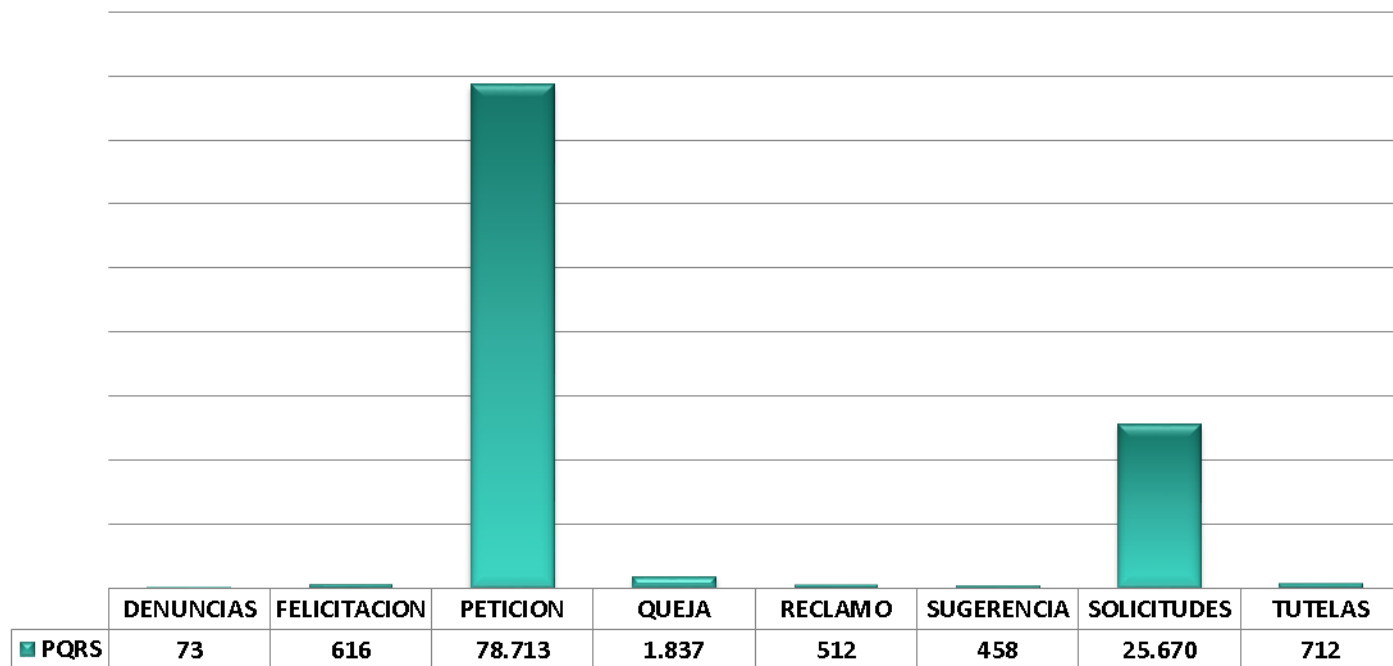




# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

Para el 2° semestre 2016 de las PQRS que ingresaron, el **72%** corresponde al asunto **PETICIÓN**, el **24%** corresponde al asunto **SOLICITUDES** y el **4%** restante corresponde a otros asuntos.



**Nota:** Para el 2° semestre de 2016 el asunto solicitudes empezó a tener control y seguimiento por parte de la estrategia PQRS.



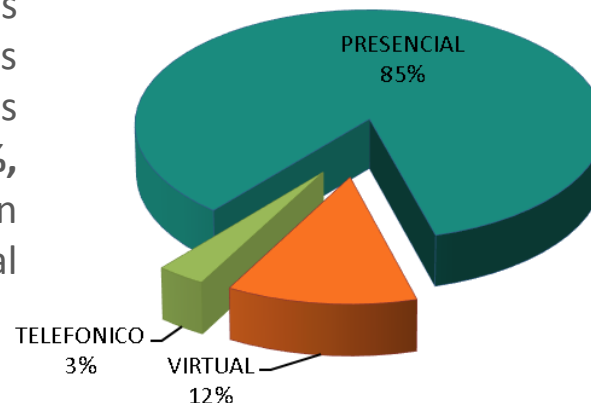
# RESULTADOS

## ¿QUÉ LLEGÓ?

De las 108.591 PQRS radicadas, la regional que mas recibió fue la regional Distrito Capital con un 18%, seguida por la regional Antioquia con un 10,7% y en 3<sup>er</sup> lugar Cundinamarca con un 9,2%.

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

El canal de radicación de las PQRS más utilizado por los grupos de interés del SENA es el presencial con un **85%**, seguido del canal virtual con un **12%** y por ultimo el canal telefónico con un **3%**.



**Nota:** El canal telefónico solo para recibir peticiones empresariales esta habilitado y por este mismo se recibieron 3.428 PQRS.

Regional	PQRS	%
Distrito Capital	19.514	18,0%
Antioquia	11.655	10,7%
Cundinamarca	10.021	9,2%
Valle	7.254	6,7%
Direccion General	6.926	6,4%
Tolima	6.536	6,0%
Caldas	4.120	3,8%
Santander	3.304	3,0%
Quindio	3.200	2,9%
Boyaca	3.164	2,9%
Huila	3.061	2,8%
Atlantico	2.975	2,7%
Risaralda	2.822	2,6%
Norte de Santander	2.779	2,6%
Cauca	2.653	2,4%
Bolivar	2.351	2,2%
Caqueta	1.899	1,7%
Nariño	1.521	1,4%
Magdalena	1.251	1,2%
Cesar	1.242	1,1%
Guajira	1.141	1,1%
San Andres	1.067	1,0%
Choco	973	0,9%
Sucre	925	0,9%
Cordoba	890	0,8%
Meta	880	0,8%
Casanare	762	0,7%
Arauca	759	0,7%
Guaviare	663	0,6%
Putumayo	636	0,6%
Vichada	526	0,5%
Vaupes	428	0,4%
Amazonas	395	0,4%
Guainia	298	0,3%
<b>Total general</b>	<b>108.591</b>	<b>100%</b>



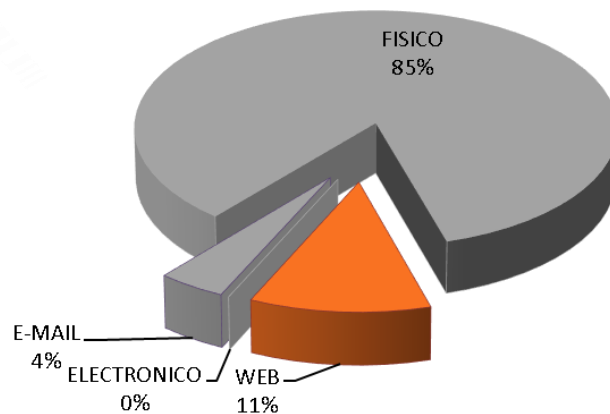


# RESULTADOS

¿QUÉ LLEGÓ?

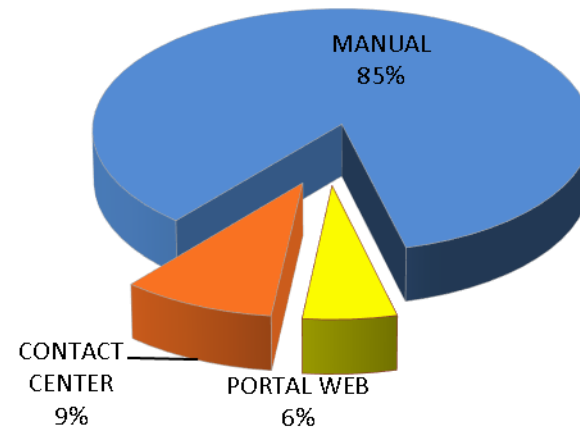
En la actualidad OnBase y CRM manejan varios medios de ingreso para las PQRS, en OnBase solo se pueden analizar los temas que ingresan por el medio web, mientras que en CRM los temas se pueden analizar sin importar su medio de ingreso, por esta razón el análisis de los dos aplicativos se debe realizar de forma independiente.

ONBASE



Total PQRS recibidas: 71.797

CRM



Total PQRS recibidas: 36.794



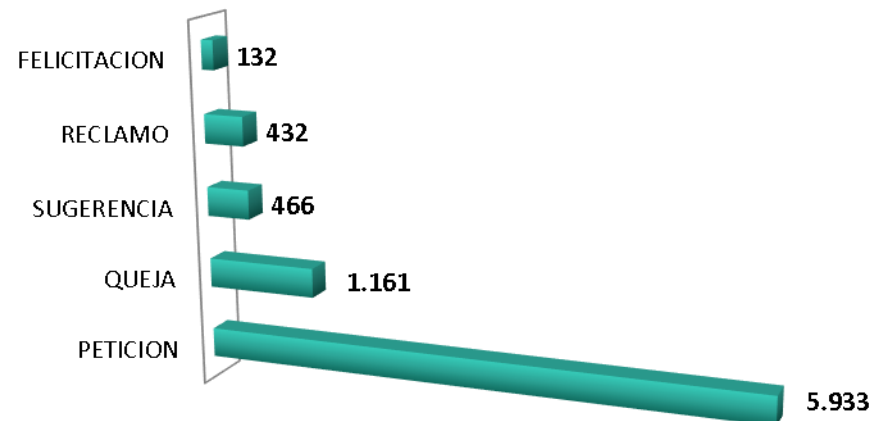
# RESULTADOS ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ?

Para OnBase por los canales de radicación ingresaron un total de **71.797** PQRS de las cuales **60.595** corresponden al *CANAL PRESENCIAL*, **6** al *CANAL TELEFÓNICO* y por el *CANAL VIRTUAL* ingresaron **11.196** PQRS. En el Canal Virtual **6** corresponden al medio electrónico, **3.066** medio email y el medio web con **8.124** PQRS, que hacen referencia a la **página web** del SENA.

Asuntos OnBase radicados:

WEB	PQRS	%
PETICION	5.933	73%
QUEJA	1.161	14%
SUGERENCIA	466	6%
RECLAMO	432	5%
FELICITACION	132	2%
<b>Total general</b>	<b>8.124</b>	<b>100%</b>



En la actualidad la tipificación de temas en On Base 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 ONBASE

¿QUÉ LLEGÓ?



*Nota: Los asuntos denuncias y tutelas no se reciben por medio web, solo por medio físico, electrónico o e-mail.*



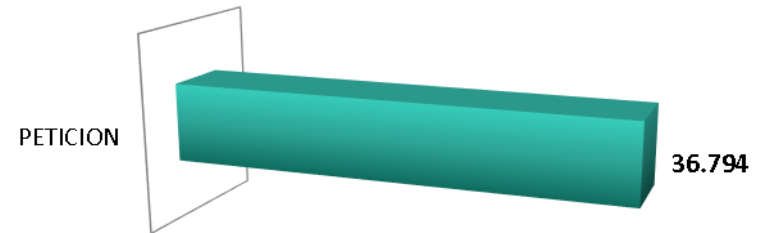
# RESULTADOS CRM

¿QUÉ LLEGÓ?

Para CRM por los canales de radicación ingresaron **36.794** Peticiones, de las cuales **3.428** corresponden al *CANAL TELEFÓNICO* (medio Contact Center), **31.273** al *CANAL PRESENCIAL* (medio manual) y *CANAL VIRTUAL* (medio web) con **2.093** Peticiones.

Asuntos CRM radicados:

WEB	PQRS	%
PETICION	36.794	100%
<b>Total general</b>	<b>36.794</b>	<b>100%</b>



Cabe anotar que por el aplicativo CRM el único asunto que se recibe son Peticiones Empresariales, por lo cual estas **36.794** peticiones configuran el **100%** de asuntos recibidos. Para la recepción de peticiones empresariales están habilitados los tres canales oficiales de la entidad (Telefónico, Presencial y Virtual).



# RESULTADOS CRM

¿QUÉ LLEGÓ?



**36.794** PQRS ingresaron por CRM, de las cuales el **47%** corresponden al servicio facilitar talento humano calificado siendo el más solicitado y **0,02%** a servicios tecnológicos como el menos solicitado.

*Nota: Por el aplicativo CRM el único asunto que se recibe es el asunto petición.*





# Resultados

¿Qué gestión se realizó?



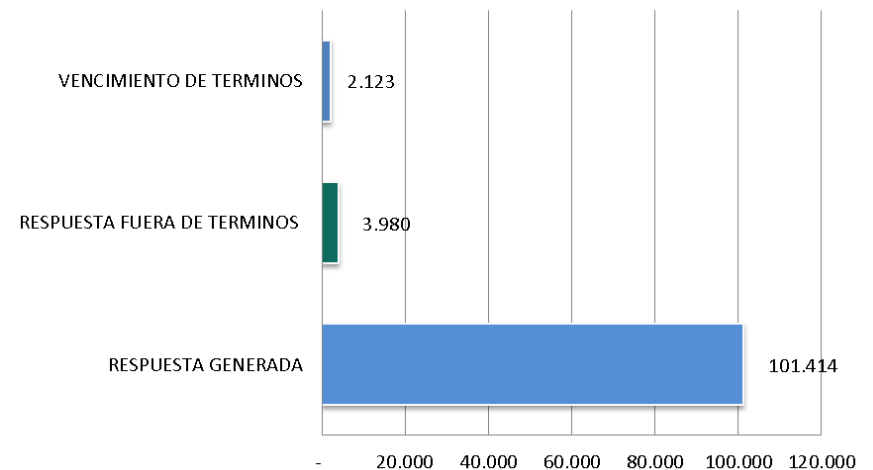


# RESULTADOS

## ¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

Para el 2° semestre 2016, 107,517 PQRS recibidas requerían respuesta normativa, para lo cual se entrego respuesta al **94%**, se tiene en gestión fuera de términos el **3,7%**; lo que corresponde al estado respuesta fuera de términos; y por último sin gestión con un **2%** que corresponde al estado *Vencimiento de Términos*.

%	ESTADO	PQRS	%
GESTIÓN <b>94%</b>	RESPUESTA GENERADA	101.414	94%
GESTIÓN FUERA DE TERMINOS <b>3,7%</b>	RESPUESTA FUERA DE TERMINOS	3.980	3,7%
SIN GESTIÓN <b>2%</b>	VENCIMIENTO DE TERMINOS	2.123	2,0%
<b>Total general</b>		<b>107.517</b>	<b>100%</b>





# RESULTADOS

¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

De acuerdo al ranking de gestión del 2° semestre de 2016, 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	META 0%
						Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos				
Primera	1	95	Guaviare	Pequeña	✗	1	0	0,0%	8	663	0,15%
	2	94	Guainia	Pequeña	✗	5	1	0,3%	1	298	2,02%
	3	66	Risaralda	Mediana	✗	6	18	0,0%	14	2.822	0,86%
	4	73	Tolima	Mediana	✗	5	26	0,0%	26	6.536	0,48%
	5	63	Quindio	Mediana	✗	1	27	0,0%	18	3.200	0,88%
	6	97	Vaupes	Pequeña	✗	12	1	0,0%	3	428	3,06%

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	META 0%
						Vencimiento términos	Respuesta fuera de términos				
Última	26	18	Caqueta	Pequeña	✗	4	194	0,0%	2	1.899	10,44%
	27	70	Sucre	Mediana	✗	83	61	0,4%	4	925	15,64%
	28	20	Cesar	Mediana	✗	100	76	0,1%	4	1.242	14,25%
	29	88	San Andres	Mediana	✗	54	112	0,0%	5	1.067	15,65%
	30	99	Vichada	Pequeña	✗	131	37	1,5%	8	526	32,50%
	31	54	N. de Santander	Mediana	✗	257	140	0,1%	19	2.779	14,39%
	32	25	Cundinamarca	Grande	✗	38	975	0,0%	18	10.021	10,14%
	33	1	Direccion General	Dir. Gral	✗	557	464	0,2%	103	6.927	15,56%
	34	11	Distrito Capital	Grande	✗	591	565	0,1%	30	19.513	5,95%

**Nota:** El Ranking de gestión del 2° semestre 2016 se anexa al presente informe.



## RESULTADOS

### ¿QUÉ GESTIÓN SE REALIZÓ?

- ❖ Las regionales que mejor gestión de PQRS tuvieron para el segundo semestre de 2016 fueron:
  - **Guaviare** ya que recibió **663** PQRS de las cuales incumplieron normativamente en **0,15%** es decir 1 PQRS.
  - **Guainía** ya que recibió **298** PQRS de las cuales incumplieron normativamente en **2,02%** es decir 6 PQRS.
  
- ❖ Las regionales con gestión más baja para el segundo semestre de 2016 fueron:
  - **Distrito Capital** ya que recibió **19.513** PQRS de las cuales incumplieron normativamente en **5.95%** es decir 1.156 PQRS.
  - **Dirección general** ya que recibió **6.927** de las cuales incumplieron normativamente en **15,56%** es decir 1.021 PQRS.

**Nota:** El Ranking de gestión del 2° semestre 2016 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 subsanar las debilidades enunciadas en este cuadro.

INFORMACIÓN	GESTIÓN
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.	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.
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.	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 y 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 electrónicamente.
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 fácil de ejecutar, 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 aún mayor apropiación por parte de los responsables de indexar la información para que adelanten las gestiones al día y de manera correcta.



# 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.



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 que establece 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.



Se sigue 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.



Los errores de OnBase se están descargando de los informes mensuales de PQRS, esto con el fin de entregar información más coherente y real.

# INFORME DE GESTIÓN PQRS

## I SEMESTRE 2016



**Maria Andrea Nieto Romero**  
Directora de Empleo y Trabajo

**Margarita Giraldo Correa**  
Coordinadora Nacional de Servicio a la Empresa y  
Servicio al Cliente

**Yecid H. Torres B.**  
Líder Nacional de PQRS