



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA

**PROCESO RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL Y
GESTION DEL CLIENTE**

**Anexo Informe de PQRS basado en la
Caracterización de Usuarios**

Este documento corresponde a un análisis derivado del ejercicio de caracterización realizado durante el mes de Mayo por el Grupo de servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo con el apoyo del Ministerio de las TICS basados en la metodología de caracterización del DNP

+ Trabajo

ANEXO INFORME DE PQRS BASADOS EN LA CARACTERIZACION DE USUARIOS VERSION 1

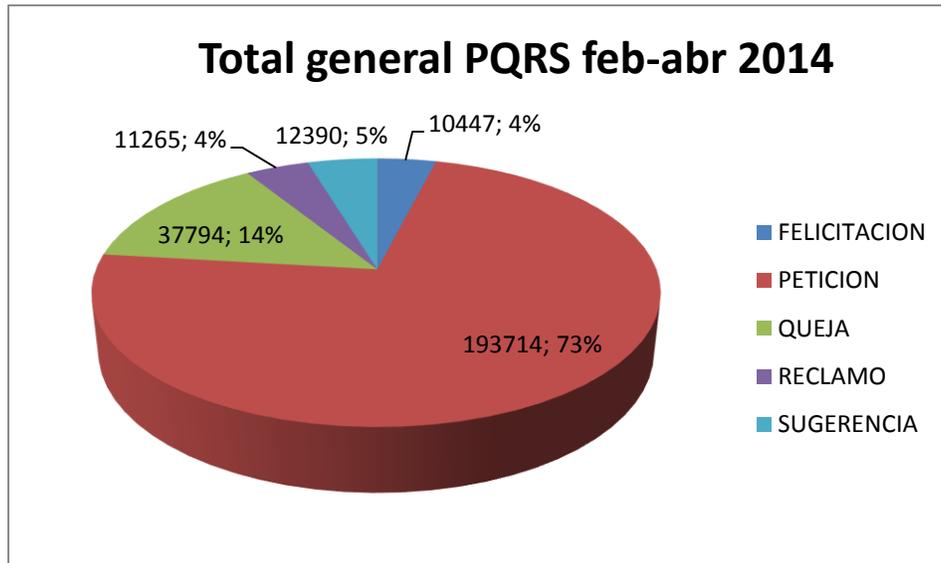
Analizados los datos obtenidos del ejercicio de caracterización de usuarios bajo la metodología propuesta por el DNP durante el mes de Mayo de 2014 y con las PQRS, del período 1 de febrero a 30 de abril del 2014, se pueden mencionar como hallazgos importantes los siguientes:

DEPENDENCIA	FELICITACION	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
Total general	10447	193714	37794	11265	12390

Se resalta en estas estadísticas el alto número de Peticiones (73% del total) que como se analizará más adelante son enviadas en su mayoría por los ciudadanos y llama la atención que aparecen en alto número aquellas registradas como en blanco lo cual implica que la Entidad debe hacer los sistemas más claros y amigables para los peticionarios para que estas aparezcan con la información clara según las intenciones del remitente.

En un número menor pero también significativo (14%), se encuentran en segundo lugar las Quejas, que también son enviadas en su mayoría por los ciudadanos y que están relacionadas con el tema del contrato de aprendizaje.

Las Sugerencias, los Reclamos y las Felicidades tienen números relativamente similares y no serán objeto de análisis en esta caracterización.



Del total de la muestra se tomaron como significativas aquellas dependencias que recibieron el mayor número de Peticiones en el período analizado y es de destacar que hay dependencias que reciben hasta doscientos treinta y seis (236) Peticiones al día

en promedio, lo cual debe desbordar administrativamente la capacidad de la respuesta, con la probabilidad de que no sean respondidas oportunamente y con la mejor calidad.

Del universo de dependencias se destacan veintiséis (25) que reciben más de mil (1000) Peticiones en un período de noventa (90) días, así:

DEPENDENCIA con mas de 1000 peticiones Feb a Abril 2014	PETICION
Total general	193714
CENTROS DE FORMACION PROFESIONAL	27217
GRUPO DE TRABAJO COORDINACION NACIONAL DE LA AGENCIA PUBLICA	21257
GRUPO ADMINISTRACION EDUCATIVA	13856
GRUPO DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DEL REGISTRO Y CONTROL ACADEM	12319
GRUPO DE INNOVACION TECNOLOGIA PARA LA FORMACION PROF. INTEGRAL	11668
CENTRO SERVICIOS FINANCIEROS	9313
CENTRO DE COMERCIO	6969
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	6590
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6361
GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y SISTEMAS NAL DE FORMACION	6196
CENTRO DE ELECTRICIDAD ELECTRONICA Y TELECOMUNICACIONES	6175
SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO	6108
DESPACHO SECRETARIA GENERAL	4638
CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA	3906
CENTRO DE PROCESOS INDUSTRIALES	3673
DESPACHO DIRECCION REGIONAL	3557
GRUPO DE REDES DE CONOCIMIENTO PARA LA FORMACION INTEGRAL	3504
CENTRO DE FORMACION DE TALENTO HUMANO EN SALUD	3475
CENTRO DE DISEÑO E INNOVACION TECNOLOGICA INDUSTRIAL.	3472
OFICINA DE COMUNICACIONES	3456
CENTRO PARA LA FORMACION CAFETERA	3211
CENTRO DE AUTOMATIZACION INDUSTRIAL	3137
GRUPO DE SERVICIO AL CLIENTE	2304
DIRECCION DE FORMACION PROFESIONAL	1554
GRUPO DE F. I. GESTION EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	1471
GRUPO DE PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS	1016

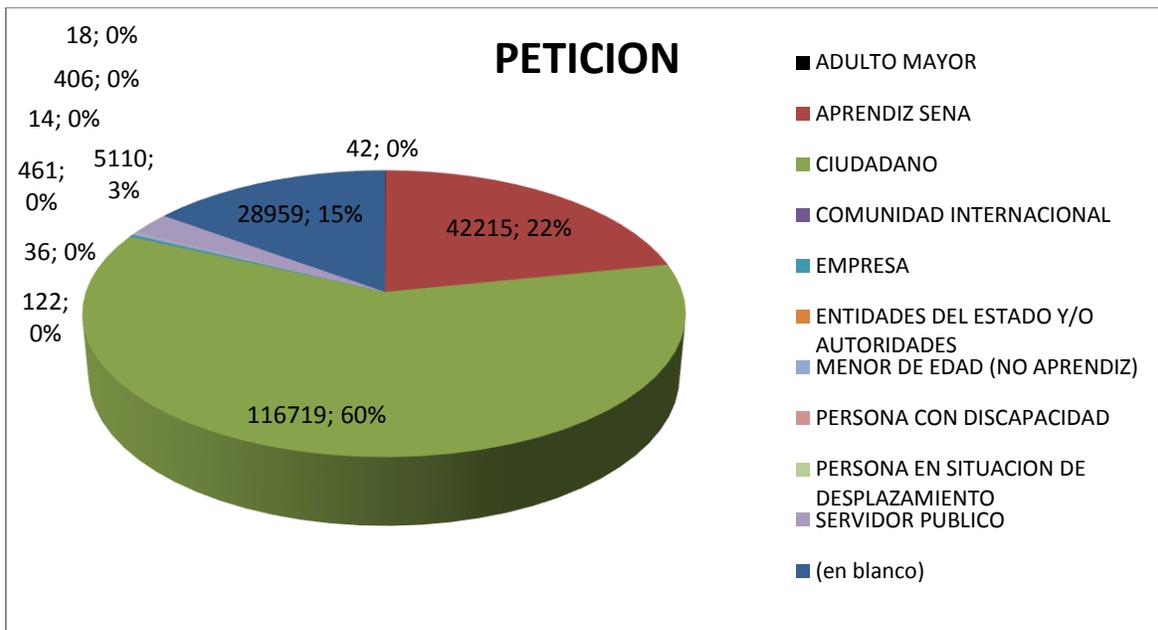
Del total de la muestra se tomaron como significativas aquellas dependencias que recibieron el mayor número de quejas en el período analizado y es de destacar que hay dependencias que reciben hasta setenta y una (71) Quejas al día en promedio, lo cual supera la capacidad de análisis de estas, para establecer planes de mejora.

Del universo de dependencias se destacan catorce (14) que reciben más de diez (10) Quejas en un período de noventa (90) días, así:

DEPENDENCIA con más de 10 quejas Feb a Abril 2014	QUEJA
Total general	37794
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6398
GRUPO ADMINISTRACION EDUCATIVA	6336
AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	5760
DESPACHO SECRETARIA GENERAL	4611
GRUPO DE INNOVACION TECNOL. PARA LA FORMACION PROF. INTEGRAL	4608
CENTROS DE FORMACION PROFESIONAL	3726
CENTRO PARA LA INDUSTRIA PETROQUIMICA	3461
GRUPO DE SERVICIO AL CLIENTE	2335

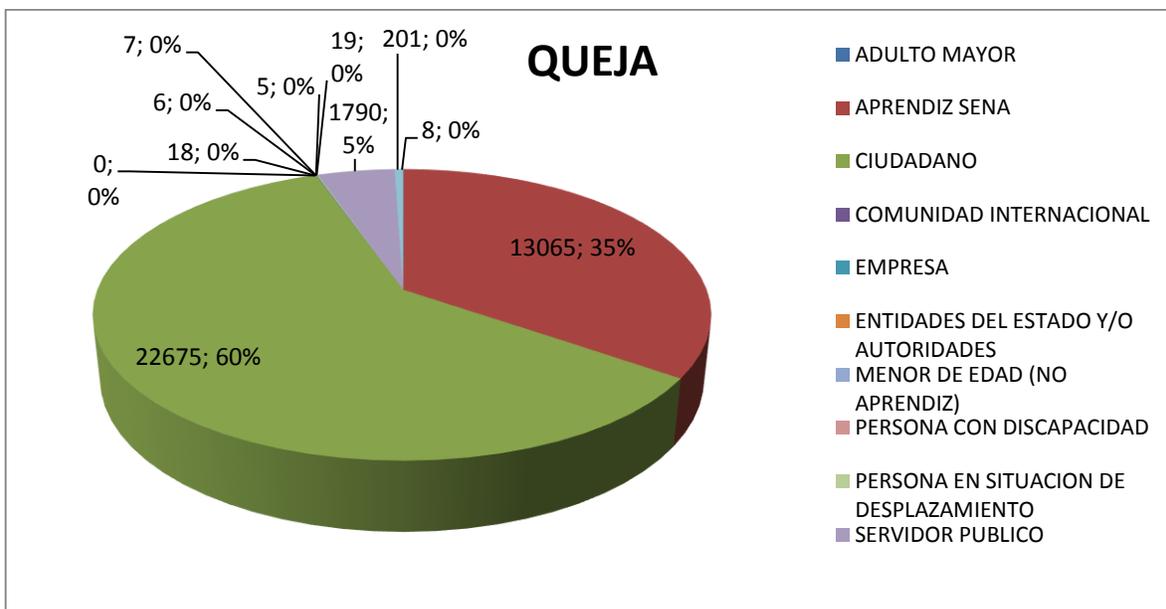
Segmentando este análisis en función de las peticiones y quejas tenemos lo siguiente:

Que los ciudadanos (60%) en general son quienes elevan el mayor número de Peticiones seguidos en un número significativo por lo aprendices del SENA (22%)

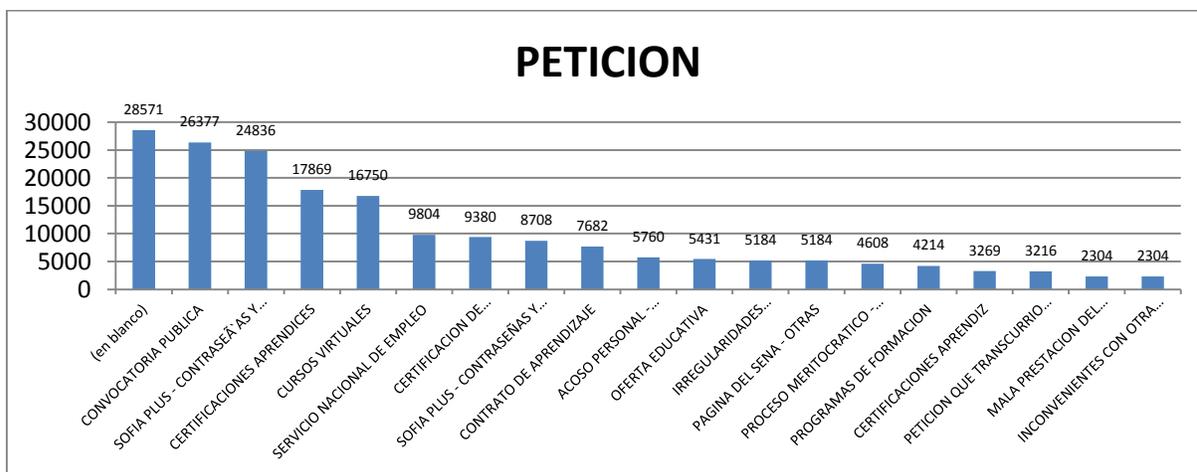


Con respecto a las Quejas se encontró que también los ciudadanos (60%) en general son quienes presentan el mayor número de Quejas, seguidos en un número significativo por los aprendices del SENA (35%)

Grupo de Interés



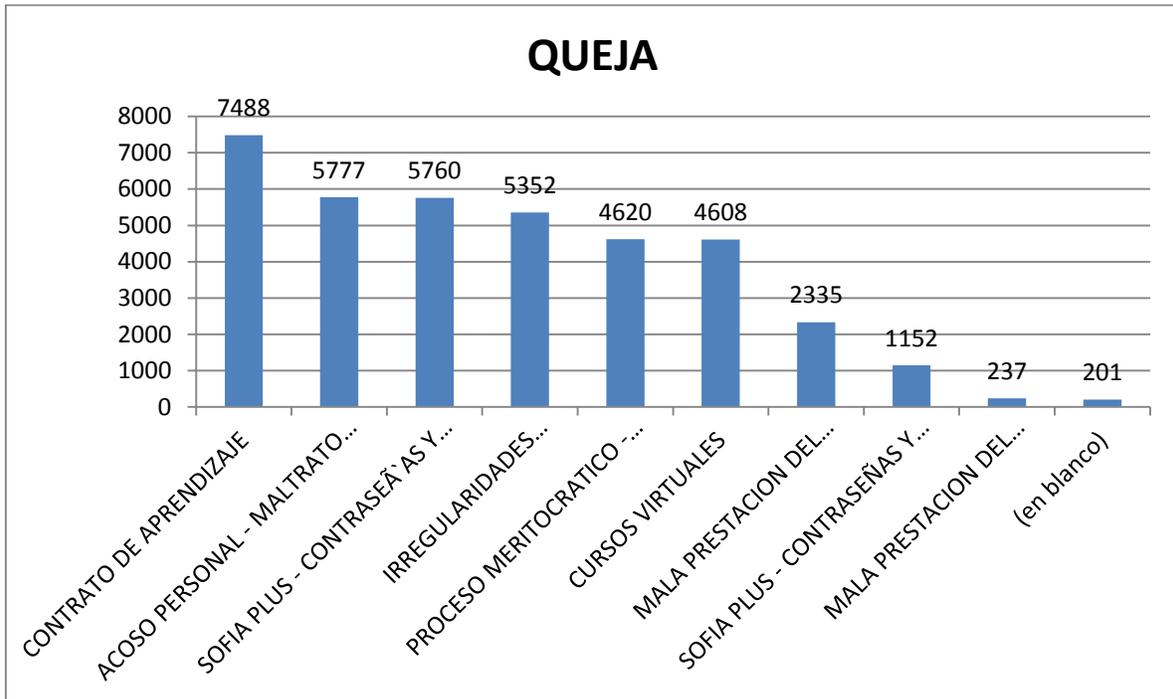
Examinados los temas para el caso de las Peticiones cabe resaltar que 28571 de un total de 193714 no les fue asignado un tema específico lo que dificulta su análisis, tratamiento y respuesta; posteriormente le sigue el tema de Convocatoria Pública con veintiséis mil trescientas setenta y siete (26377), Sofia Plus – Contraseñas con veinticuatro mil ochocientos treinta y seis (24386), seguido por las certificaciones de aprendices, cursos virtuales y servicio de empleo entre otros.



En la anterior gráfica se evidencia que un gran porcentaje de las peticiones no son debidamente tipificadas al momento de formularlas, lo que dificulta su trámite al interior y posiblemente la misma calidad y oportunidad en la respuesta

Finalmente analizando el caso de las temáticas sobre las cuales se formulan Quejas, sobresale las relacionadas con Contrato de Aprendizaje, siete mil cuatrocientas ochenta y ocho (7488), seguido por el tema Acoso Personal-Maltrato cinco mil setecientos setenta y siete (5777) y en tercer lugar, aparece Sofia Plus-Contraseña con cinco mil setecientos sesenta (5760) lo Cual no debería suceder

ya que este último es el mismo tema recogido en las peticiones y obedece más a esta categoría que a una queja, adicional a que aparece repetido en ambas categorías.



Basados en este análisis se pueden extraer las siguientes conclusiones

- De un total de 265610 registros de PQRS entre febrero y abril de 2014 formulados por los clientes de la Entidad, un 73% corresponde a Peticiones y un 14 % a Quejas para un total del 87% concentrado en estas 2 categorías.
- Existen dependencias tanto en Dirección General como Centros de Formación que están manejando alrededor de 236 peticiones y 71 quejas al día lo cual desborda la capacidad institucional para dar una atención oportuna y de calidad sobre estos requerimientos.
- En las peticiones de un total de 193714 realizadas, en un 15% equivalente a 28959 usuarios no se logra identificar el tipo de población al que pertenece
- Más del 80% de las peticiones y quejas de la Entidad son interpuestas por la ciudadanía y los aprendices SENA
- Para el caso de las peticiones de un total de 193714 a 28571 no les fue asignado una temática específica para su análisis, tratamiento y respuesta.

Basados en estos hallazgos se propone el siguiente plan de Mejoramiento:

Acciones a realizar	Evidencia	Responsable	Fecha Limite	Seguimiento
Divulgar los resultados de este ejercicio a las partes interesadas y solicitar la implementación de acciones en referencia a los hallazgos encontrados tanto por dependencia como por temática	Solicitud vía correo y divulgación a través de videoconferencia; Publicación en el link de atención al ciudadano	Coordinador Grupo de Servicio al Cliente- Dirección de Empleo y Trabajo	15 de Julio de 2014	25 de Julio de 2014
Ajustar los medios de registro de PQRS para que los campos Grupo de interés y tema PQRS sean de obligatorio diligenciamiento.	Formulario para el registro PQRS ajustado	Líder PQRS	30 de Agosto	15 de Septiembre
Mejorar los medios para tipificar los asuntos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con el fin de que estas no sean repetidas, lleguen a la dependencia que debe dar su tratamiento y den una respuesta oportuna y de calidad en términos de ley y satisfacción de los usuarios	Árbol de Peticiones, Quejas y Reclamos y sugerencias ajustados en conjunto con las dependencias SENA	Líder PQRS y Líderes SIG de las dependencias SENA	30 de Septiembre de 2014	10 de Octubre de 2014
Realizar seguimiento a las acciones de Mejora derivadas de los informes y análisis PQRS así como de los indicadores relacionados con este tema	Registros de seguimiento, correos electrónicos	Líder PQRS	Resto del año	Resto del año

El seguimiento a estas acciones será debidamente registrado en el Software compromiso en el módulo de Mejora Continua