



Informe de Gestión Semestral PQRS - Peticiones Externas



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Informe de Gestión Semestral PQRS - Peticiones Externas



@SENAcomunica

www.sena.edu.co



Informe de Gestión Semestral PQRS - Peticiones Externas

Enero – junio de 2019

Informe de Gestión Semestral PQRS - Peticiónes Externas

- 1 Introducción
- 2 Objetivos
- 3 Modelo Actual
- 4 Disposiciones Legales
- 5 Resultados
- 6 Peticiones de Información – Contact Center SENA
- 7 Gestión PQRS por regionales



Introducción



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

Para el primer semestre de 2019, el SENA realiza seguimiento a sus Peticiones Externas basados en la Promesa de Servicio Institucional: “Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación”.

El siguiente informe, corresponde a la gestión realizada frente a las PQRS gestionadas por la entidad para el primer semestre del año 2019, con el fin de determinar la oportunidad en las respuestas y que a su vez sirva de insumo para la alta dirección y cada uno de los competentes responsables, que conlleven a generar estrategias enfocadas al mejoramiento continuo de la entidad a fin de lograr la mayor satisfacción de nuestros ciudadanos.

Objetivos



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Dar a conocer la gestión realizada del SENA frente a las PQRS que recibió durante el I Semestre 2019, para que de esta forma se tomen las medidas correspondientes por la alta dirección.



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



Fortalecer la interacción con la ciudadanía, bajo el entendido que las PQRS – Peticiones Externas gestionadas por la entidad a través de sus diferentes canales de atención, son insumos que permiten a la entidad establecer mejoras e identificar necesidades con relación a la prestación de los trámites y servicios y de la Entidad.

Modelo Actual



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Disposiciones Legales



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

Constitución Política de
Colombia

Ley 1755 de 2015

Ley 1474 de 2011

Decreto 1166 de 2016,

Ley 24 de 1992

Decreto 249 de 2004

Decreto 2591 de 1991

Resolución 01961 de 2004
- Servicio Nacional de
Aprendizaje, SENA

Decreto 2482 de 2012

Decreto 2641 de 2012

Resultados



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

Para el I Semestre de 2019, la Entidad recibió un total de 88.428 PQRS, de las cuales al 97,5% se dio respuesta en los términos establecido por la Ley.

Asunto / Estado	Respuestas fuera de Términos	Respuestas Generadas	Vencimiento de Términos	Total General
Agradecimiento	7	106	1	114
Denuncias	4	97	1	162
Felicitación	1	146	4	151
Petición	925	54.837	273	56.035
Queja	38	1.911	14	1.963
Reclamo	31	956	10	997
Solicitudes	574	25.429	66	26.069
Sugerencia	6	359	6	371
Tutelas / Notificación de Tutelas	80	2.391	155	2.626
Total	1.666	88.232	530	88.428

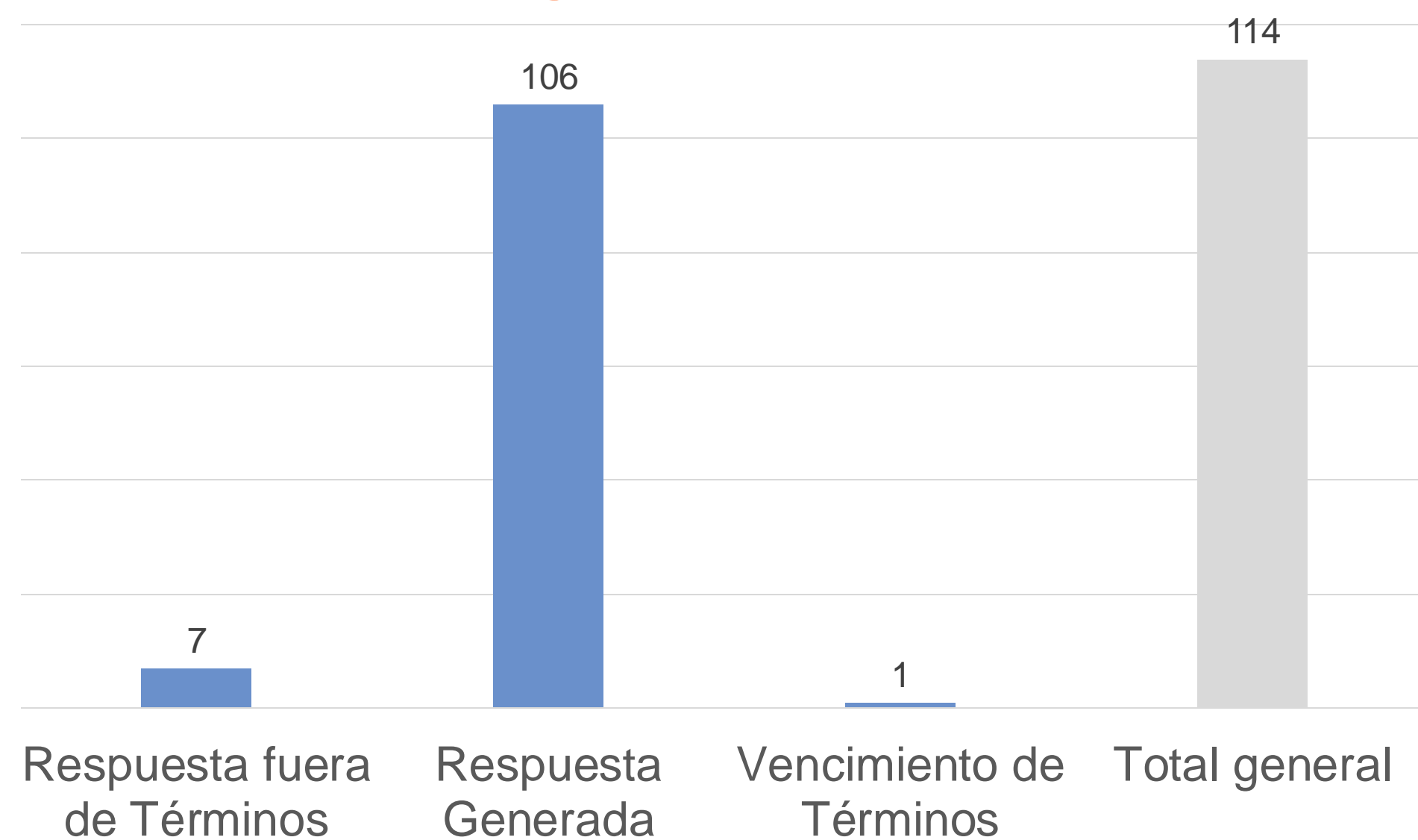
Fuente: Elaboración propia con base en CRM y On Base (2019)

Resultados

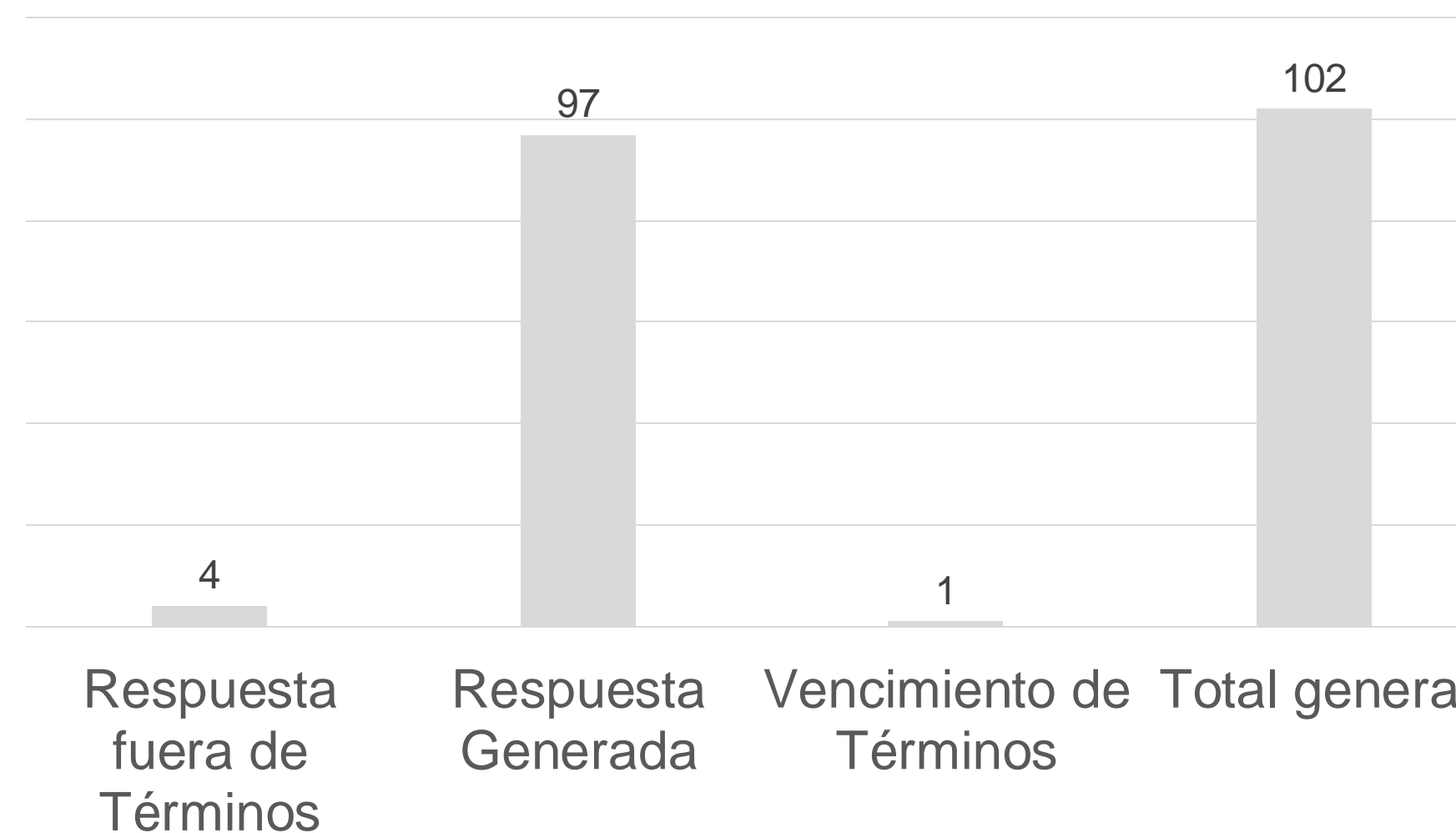
Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



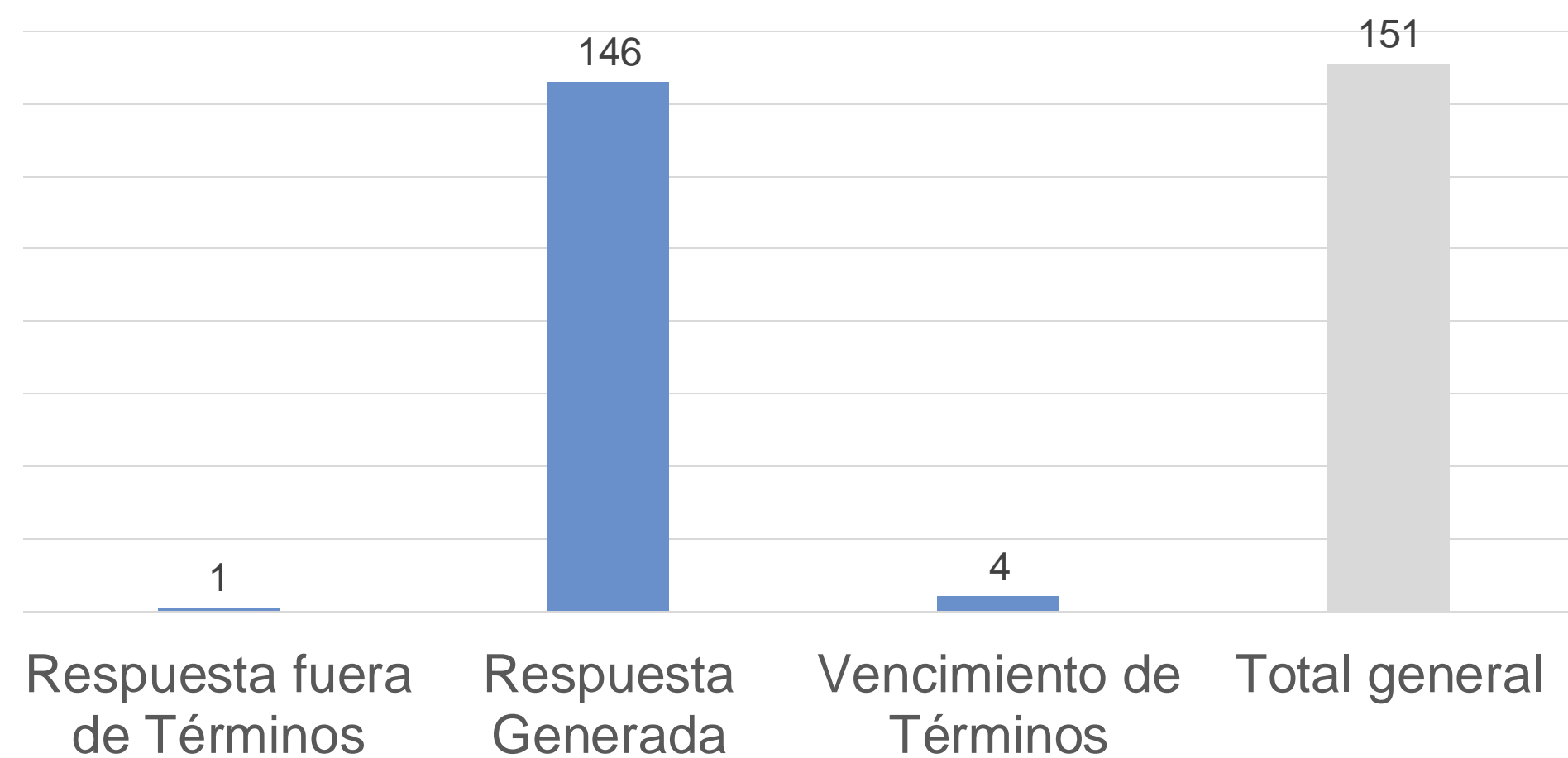
Agradecimientos



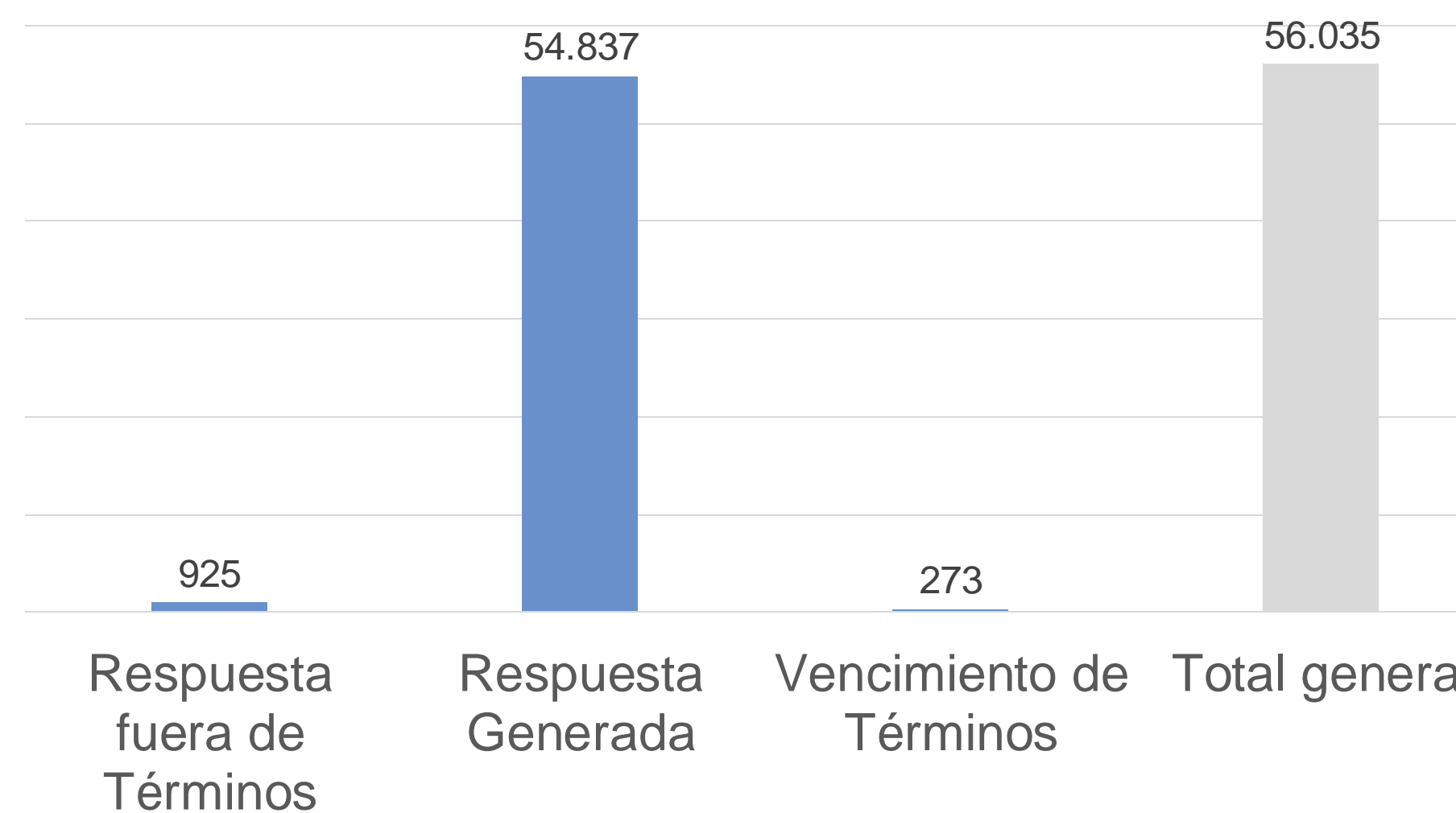
Denuncias



Felicitación



Petición



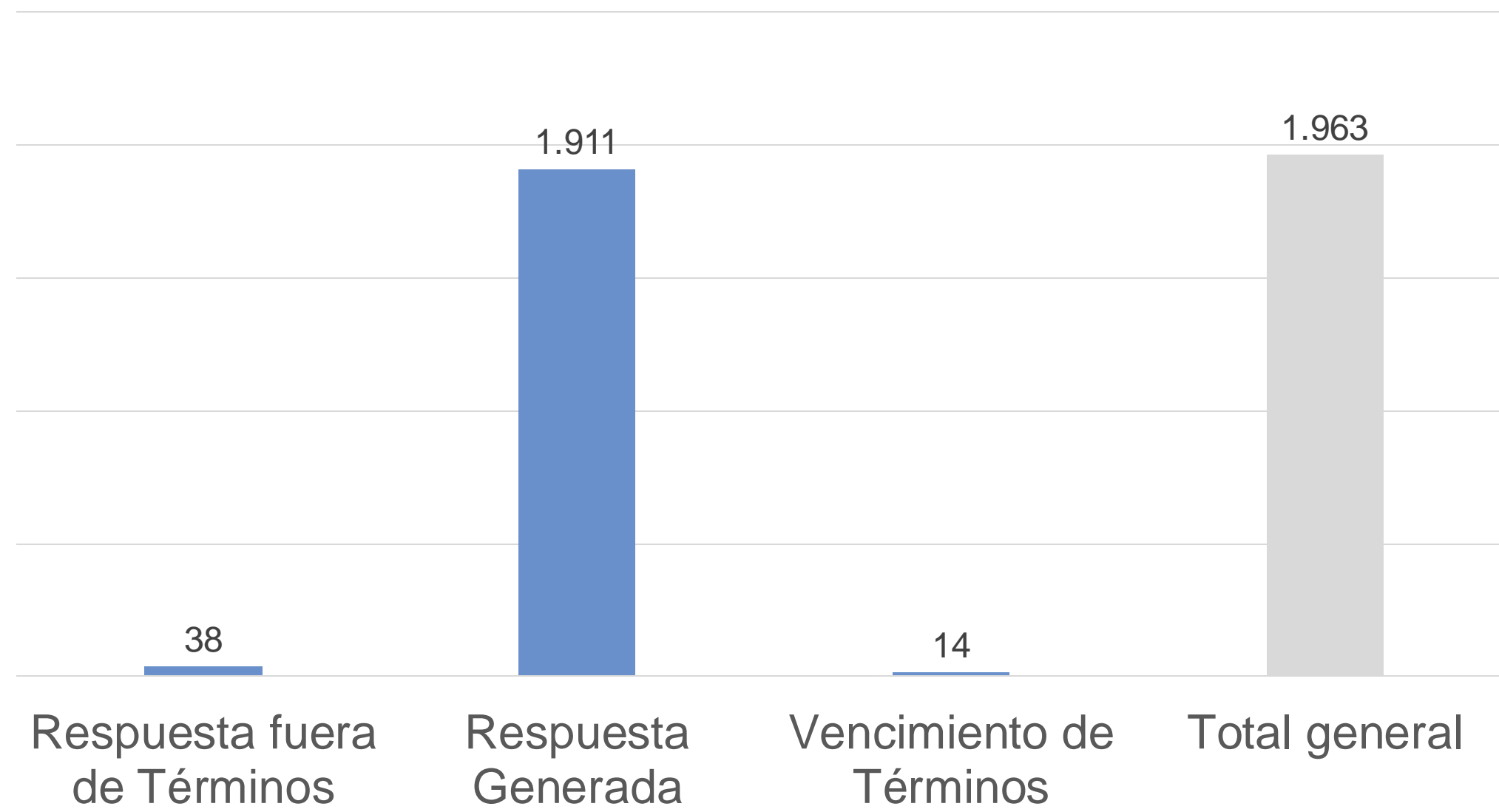
Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

Resultados

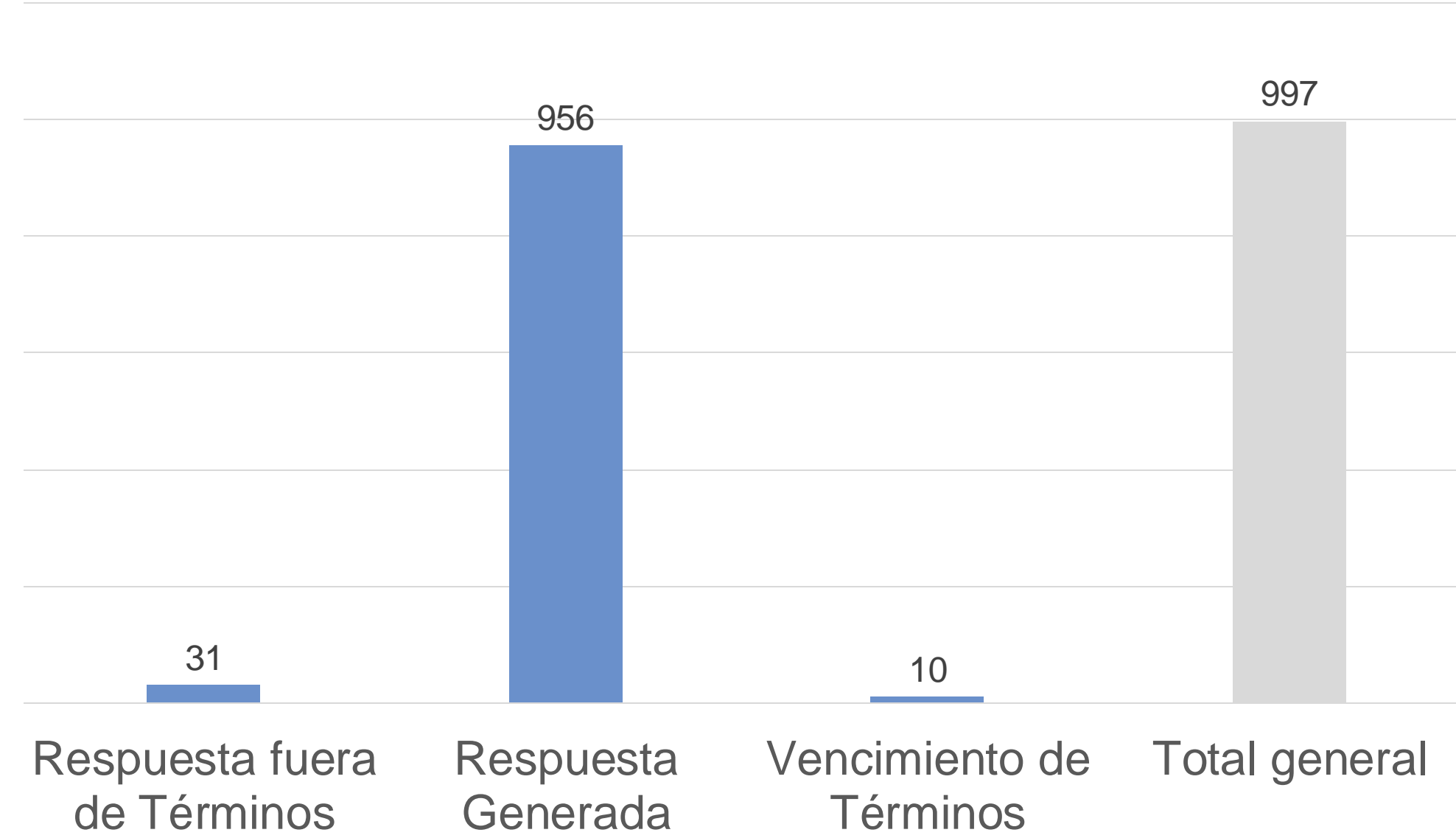
Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



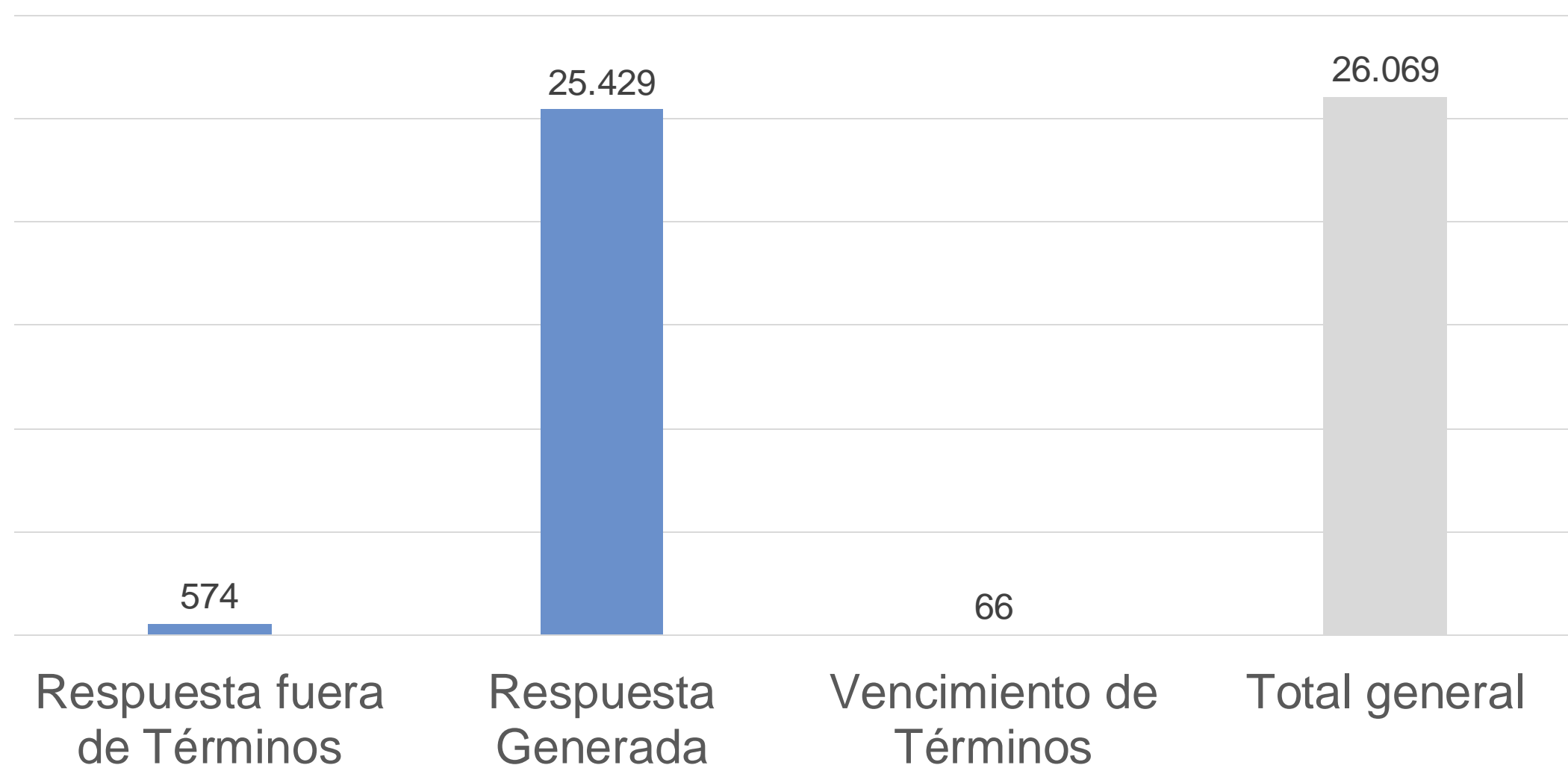
Queja



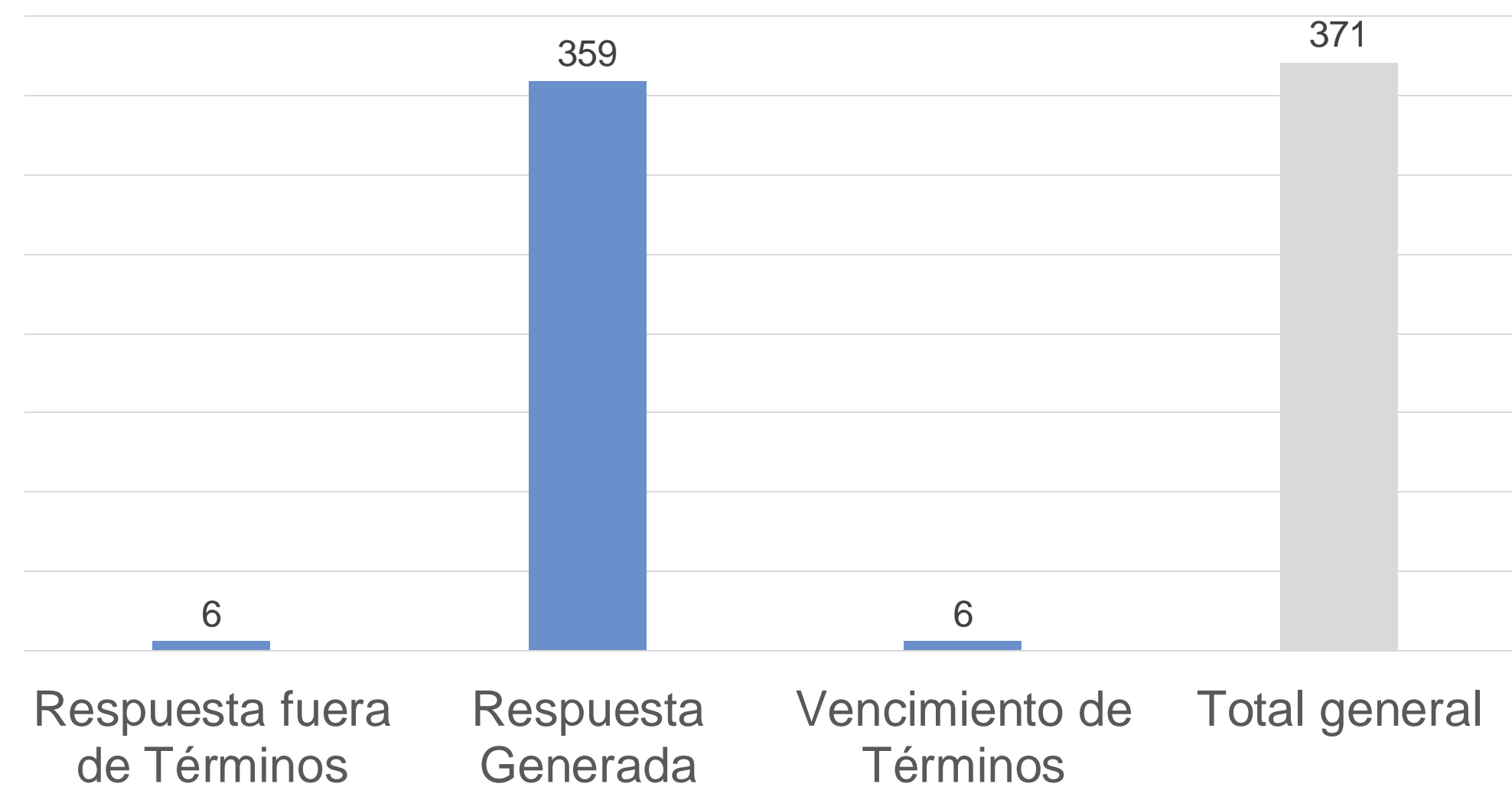
Reclamo



Solicitudes



Sugerencias

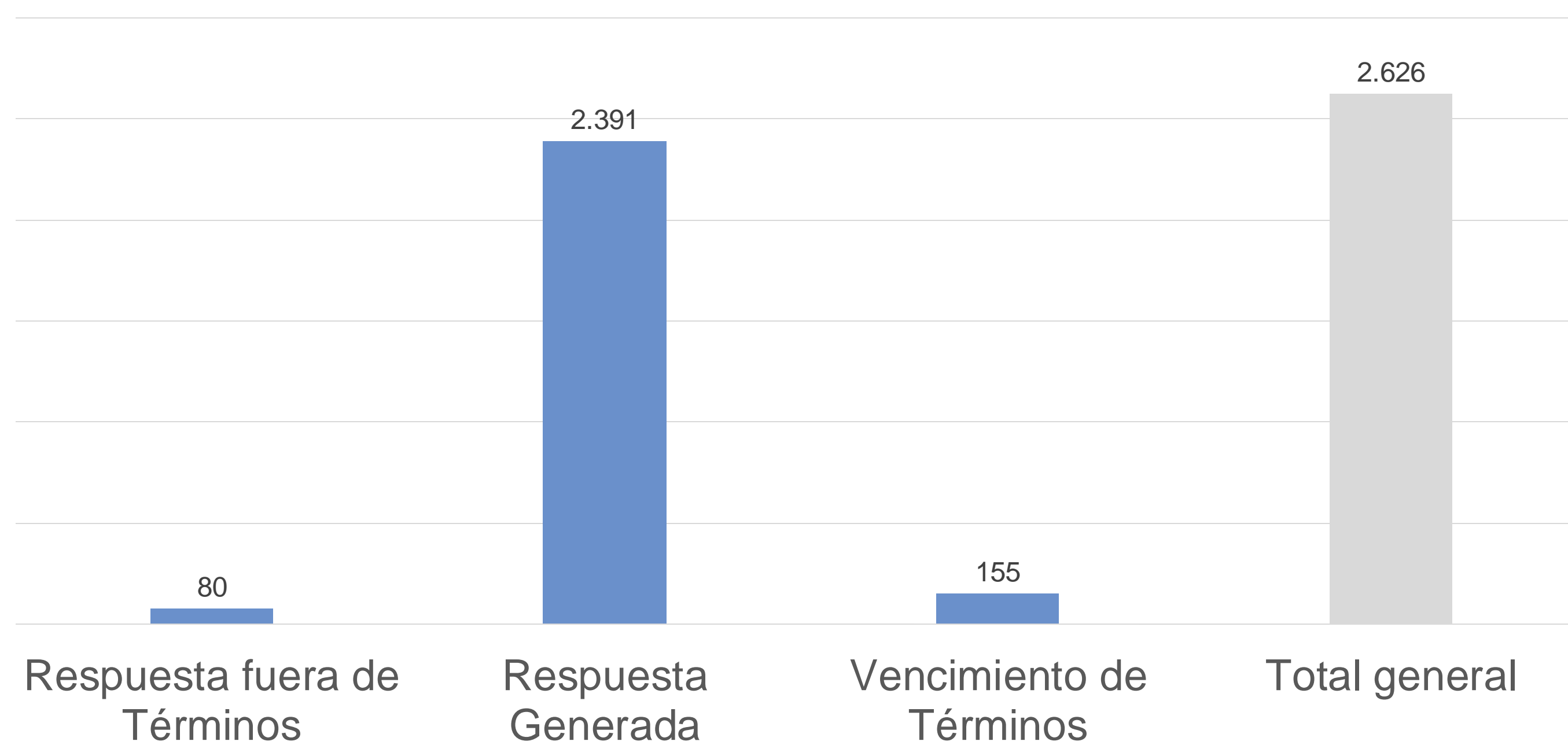


Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Tutelas / Notificación de Tutelas



Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



El canal más utilizado por nuestros grupos de valor e interés para la radicación de PQRS es el presencial con 63.379 PQRS equivalentes al 71,7%, seguido del canal virtual con 13.483 PQRS (15,2%) y finalmente el telefónico con 11.566 (13,1%)

Canales oficiales de radicación:

1. Canal presencial con 63.379 PQRS.
2. Virtual con 13.483 PQRS.
3. Telefónico con 11.069 PQRS.

CANAL	MEDIO DE INGRESO	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	RESPUESTA GENERADA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	TOTAL GENERAL
Presencial	Físico	859	59.193	228	60.280
	Manual	58	3.034	7	3.099
Telefónico	Contact Center	445	11.032	89	11.566
Virtual	E-mail	89	2.214	111	2.414
	Web	215	10.759	95	11.069
Total General		1.666	86.232	530	88.428

Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

El 83.4% de las PQRS que recibe el SENA se registran a través del aplicativo OnBase equivalente a 73,763 y el 16,6% restante por la herramienta CRM con 14.665 PQRS registradas.

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Resultados - Peticiones de Información Contact Center - SENA

Mes	Peticiones de Información Verbal	
	Línea de Atención al Ciudadano	Línea de Atención al Empresario
Enero	59.037	10.540
Febrero	73.866	9.708
Marzo	57.834	9.393
Abril	46.823	8.887
Mayo	65.018	9.496
Junio	48.608	8.065
Total general	351.186	56.089

Desde el Contact Center, se atienden Peticiones Verbales de Información que se crean y terminan en línea, estas peticiones son recibidas desde dos líneas de atención: Ciudadanos y Empresarios.

Fuente: Elaboración propia con base en CRM y OnBase (2019)

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".

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



La regional que más PQRS recibió durante el I Semestre 2019 fue Distrito Capital con 15.579 PQRS de las cuales solo el 0.4% están sin respuesta (Vencimiento de Términos).

La regional que menos PQRS recibió, fue Vichada con un total de 180 PQRS, de las cuales tiene el 4,4% de PQRS sin respuesta (Vencimiento de Términos).

REGIONAL	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	RESPUESTA GENERADA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	TOTAL GENERAL
AMAZONAS	29	402	18	449
ANTIOQUIA	322	10.059	39	10.420
ARAUCA	4	597		601
ATLÁNTICO	29	1.692	3	1.724
BOLÍVAR	48	1.127	11	1.186
BOYACÁ		3.239		3.239
CALDAS	15	3.442		3.457
CAQUETÁ	192	466	80	738
CASANARE	40	816	5	861
CAUCA	5	1.843		1.848
CESAR	14	1.601		1.615
CHOCÓ	58	688	4	750
CÓRDOBA	45	361	15	421
CUNDINAMARCA	142	6.652	40	6.834

Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



REGIONAL	RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	RESPUESTA GENERADA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	133	6.147	145	6.425
DISTRITO CAPITAL	276	15.239	64	15.579
GUAINÍA	22	305	34	361
GUAVIARE	2	580	2	584
HUILA	2	2.205		2.207
LA GUAJIRA	4	1353		382
MAGDALENA	8	1.183	1	1.192
META	14	1.224		1.238
NARIÑO	28	1.203	14	1.245
NORTE DE SANTANDER	6	741		747
PUTUMAYO	2	189	1	192
QUINDÍO	56	2.853	17	2.926
RISARALDA	6	2.325		2.331
SAN ANDRÉS	57	970	25	1.052
SANTANDER	18	2.532		2.550
SUCRE	2	1.465		1.467
TOLIMA		4.040		4.040
VALLE DEL CAUCA	75	8.074	4	8.153
VAUPÉS	1	458		459
VICHADA	11	161	8	180
Total general	1.666	86.232	530	88.428

Fuente: Elaboración propia con base en CRM y On Base (2019)

De las 34 regionales incluida la Dirección General, 15 no presentaron vencimiento de términos durante el I Semestre 2019, equivalente al 44,1% del país.

Análisis de Resultados Consolidado



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

- ❖ El canal Oficial de radicación que mayor volumen presentó para el periodo analizado fue el **Presencial**.
- ❖ Los asuntos mas recurrentes durante el I Semestre 2019 fueron **Petición con 56,035** radicaciones (63,4%) y **Solicitud con 26,069** radicaciones equivalentes al (29,5%), los cuales suman el 92,8% del total de las PQRS recibidas.
- ❖ El promedio de días en tiempo de respuesta para el periodo analizado es de **5,5 días**.
- ❖ A través del canal telefónico fueron resueltas en un primer contacto **56,089 Peticiones de Información Verbal** de cara a los distintos grupos de interés y grupos de valor de la Entidad.



Análisis de Resultados Consolidado



Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

- ❖ Gestión Regional: la regional que mayor número de PQRS recibió durante el I Semestre 2019 fue Distrito Capital con **15,579 PQRS**; **15,239** se encuentran con respuesta generada y solo **64**, se encontraban sin respuesta (Vencimiento de Términos).
- ❖ El SENA entregó respuesta en términos legales a un total de **86,232** (97,5%) PQRS frente a un total recibido de 88.428, **1,666** (1,9%) PQRS fueron atendidas por fuera de lo establecido por la normatividad legal vigente
- ❖ Frente al incumplimiento normativo se evidencia que este disminuyó pasando del **4,7%** para el primer semestre de 2018 al **2,5%** durante el primer semestre de 2019.
- ❖ Respecto al indicador de Respuesta Fuera de Términos, éste disminuye pasando del 5% durante el I semestre de 2018 al **1,9%** para el I semestre de 2019.



Dra. Adriana Maria Colmenares Montoya

Directora de Promoción y Relaciones Corporativas

Adriana Milena Gasca Cardoso

Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano

Maria Aurora Fabiano Santos

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

Marisabel Ledesma Palomares

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano





GRACIAS

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



@SENAcomunica

www.sena.edu.co