



El empleo
es de todos

Mintrabajo



Dirección de Empleo y Trabajo

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



II Semestre 2018

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

II Semestre 2018

1 Introducción- Informe PQRS - Peticiones Externas

2 Objetivo e Indicadores

3 Modelo Actual

4 Resultados

5 Peticiones de Información – Contact Center SENA

6 Gestión PQRS por regionales



El SENA recibe un volumen importante de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) y la mayoría de estas son requerimientos o solicitudes que se pueden atender en el menor tiempo posible, para ello el SENA implementa una estrategia que realiza control y seguimiento a todas las peticiones externas recibidas.

Esta estrategia enmarca al ciudadano como eje central de toda la entidad, ya que su objetivo es entregar respuestas en términos (oportunidad) y de fondo (calidad), logrando mejorar la satisfacción en los servicios utilizados por el ciudadano.

La estrategia PQRS se conforma por un equipo nacional (Líderes PQRS) quienes se encargan de realizar un control y seguimiento detallado en cada regional; orientando, apoyando y sensibilizando a los directos responsables de entregar respuestas a las PQRS.



Objetivo

Dar a conocer la gestión realizada del SENA frente a las PQRS que recibió durante el II Semestre 2018, para que de esta forma se tomen las medidas correspondientes por los competentes respectivos.

3 Modelo Actual

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



4 Resultados

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas



Para el II Semestre del 2018 la entidad recibió un total de 131.211 PQRS, de las cuales al **98%** se le entregó respuesta en términos.

El SENA incumple normativamente en un **1,08%**, equivalente a 1,151 PQRS con Respuestas Fuera de Términos y 262 en Vencimiento de Términos.

MES/ESTADO	Respuesta Fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimientos de Términos	Total general
Julio	136	16.117	9	16.262
Agosto	112	17.755	22	17.889
Septiembre	115	15.505	17	15.637
Octubre	440	38.847	49	39.336
Noviembre	155	29.318	55	29.528
Diciembre	193	12.256	110	12.559
Total general	1.151	129.798	262	131.211

Nota 1: El total de PQRS recibidas mencionado hace referencia a aquellas que se asigna tiempos normativos de acuerdo a la ley 1755 del 2018

Resultados



El SENA recibe requerimientos externos bajo asuntos (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación, Agradecimiento, Demanda, Denuncia, Tutela y Solicitudes); los asuntos mas recurrentes durante el II Semestre 2018 fueron **Solicitudes** y **Petición**, los cuales suman el 95% del total de las PQRS recibidas.

De las 1.689 tutelas recibidas, se gestionaron dentro de los términos el 98% del total.

ASUNTOS



ASUNTO/ESTADO	Respuesta Fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimientos de Términos
SOLICITUDES	805	84.746	102
PETICION	264	38.879	100
QUEJA	34	2.187	6
TUTELAS	7	1.655	27
RECLAMO	26	835	9
FELICITACION	5	757	14
SUGERENCIA		541	2
DENUNCIAS	10	198	2
Total general	1.151	129.798	262

Nota 2: Las TUTELAS cuentan con un tiempo normativo de uno a tres días máximo para entregar respuesta

Nota 3: El total de PQRS recibidas mencionado hace referencia a aquellas que se asigna tiempos normativos de acuerdo a la ley 1755 del 2018

Resultados

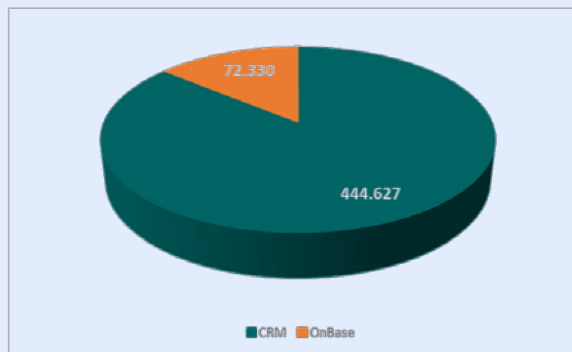


El canal por el que mas se gestionan Peticiones es el **Telefónico** con un 78% del total recibido.

El canal que registra menos Vencimientos de Términos es el canal **Telefónico**, con 2 Vencimientos los cuales corresponden a las regionales Distrito Capital y San Andres; así mismo también es el canal con menos Respuestas Fuera de Términos.

El 89% de las PQRS que recibe el SENA llegan por medio de la herramienta CRM y el restante por el aplicativo OnBase, es importante mencionar que en CRM se tramitan: solicitudes empresariales, peticiones verbales de información y por OnBase requerimientos de ciudadanos y algunas empresas.

CANAL	CANT.
Telefónico	401.632
Contact Center (Verbal)	401.632
Presencial	62.472
Fisico (Escrita)	58.070
Manual (Verbal)	4.402
Virtual	52.853
Email (Escrita)	2.092
Integración (SGVA)	38.593
Página Web (Escrita)	12.168
Total general	516.957



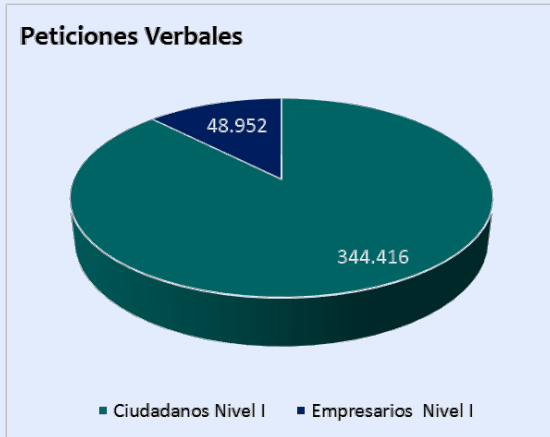
Nota 4: Se incluye las Peticiones Verbales de información atendidas a través del canal telefónico

5 Peticiones de Información – Contact Center SENA

Informe de Gestión PQRS - Peticiones Externas

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

De esta forma la Entidad cumple con lo establecido en el 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"*.



REGIONAL	CANT. PETICIONES DE INFORMACIÓN	
	Ciudadanos Nivel I	Empresarios Nivel I
Amazonas	70	5
Antioquia	50.990	8.289
Arauca	675	40
Atlántico	12.555	1.172
Bolívar	8.968	450
Boyacá	4.094	322
Caldas	4.146	714
Caquetá	770	40
Casanare	1.669	110
Cauca	3.176	117
Cesar	3.294	100
Chocó	530	6
Córdoba	2.744	107
Cundinamarca	173.986	29.811
Dirección General	0	0
Distrito Capital	0	0
Guainía	23	1
Guajira	1.090	20
Guaviare	96	3
Huila	4.546	284
Magdalena	2.967	158
Meta	3.815	238
Nariño	2.547	144
Norte de Santander	4.922	395
Putumayo	623	15
Quindío	1.977	119
Risaralda	4.710	633
San Andrés	126	7
Santander	16.281	1.444
Sucre	1.820	41
Tolima	7.100	345
Valle	24.017	3.820
Vaupés	19	0
Vichada	70	2
Total General	344.416	48.952



REGIONAL	Respuesta Fuera de Términos	Respuesta Generada	Vencimientos de Términos	Total general
Amazonas	21	289	7	317
Antioquia	180	16.907	36	17.123
Arauca	1	513		514
Atlántico	36	3.402		3.438
Distrito Capital	349	30.151	52	30.552
Bolívar	16	1.740	8	1.764
Boyacá	12	3.346		3.358
Caldas	20	4.170	1	4.191
Caquetá	20	920	3	943
Casanare	38	1.484		1.522
Cauca	34	3.274		3.308
Cesar		1.507		1.507
Chocó	5	615		620
Córdoba	5	841	4	850
Cundinamarca	12	9.836	2	9.850
Dirección General	44	6.813	4	6.861
Guainía	5	316	35	356
Guaviare		518		518
Huila	3	2.682	1	2.686
Guajira	4	1.287		1.291
Magdalena	20	1.655	3	1.678
Meta	50	1.519	7	1.576
Nariño	49	1.763	26	1.838
Norte de Santander	2	1.733	4	1.739
Putumayo	7	811	5	823
Quindío	8	3.063	2	3.073
Risaralda	7	3.497		3.504
San Andrés	106	1.069	56	1.231
Santander	11	3.319	5	3.335
Sucre	12	1.623		1.635
Tolima	2	5.696		5.698
Valle Del Cauca	70	12.723		12.793
Vaupés	1	377		378
Vichada	1	339	1	341
Total general	1.151	129.798	262	131.211

La regional que más PQRS recibió durante el II Semestre 2018 fue Distrito Capital con 30.552 PQRS de las cuales solo 52 están sin respuesta (Vencimiento de Términos).

Por otro lado la regional que menos PQRS recibió, fue Amazonas con un total de 317 PQRS, de las cuales tiene 7 PQRS sin respuesta (Vencimiento de Términos).

De las 34 regionales, 14 no presentaron vencimiento de términos durante el II Semestre 2018.

Es importante resaltar la gestión de las regionales Cesar y Guaviare ya que no presentaron Incumplimientos Normativos (Vencimiento de Términos y Respuestas Fuera de Términos)

Nota 5: El total de PQRS recibidas mencionado hace referencia a aquellas que se asigna tiempos normativos de acuerdo a la ley 1755 del 2018

Gestión PQRS por regionales



Las 7 regionales con **GESTION POSITIVA** durante el II Semestre del 2018

Grupo Regionales Grandes

REGIONAL	CANT. PQRS RECIBIDAS	CANT. VENCIMIENTOS DE TÉRMINOS	PROMEDIO DE ATENCIÓN	CANT. FELICITACIONES	PORCENTAJE VENCIMIENTO
Atlántico	3.438	0	4	8	0,00%

Grupo Regionales Medianas

REGIONAL	CANT. PQRS RECIBIDAS	CANT. VENCIMIENTOS DE TÉRMINOS	PROMEDIO DE ATENCIÓN	CANT. FELICITACIONES	PORCENTAJE VENCIMIENTO
Tolima	5.698	0	6	20	0,00%
Risaralda	3.504	0	4	25	0,00%
Boyacá	3.358	0	5	12	0,00%
Cauca	3.308	0	5	15	0,00%

Grupo Regionales Pequeñas

REGIONAL	CANT. PQRS RECIBIDAS	CANT. VENCIMIENTOS DE TÉRMINOS	PROMEDIO DE ATENCIÓN	CANT. FELICITACIONES	PORCENTAJE VENCIMIENTO
Chocó	620	0	6	13	0,00%
Vaupés	378	0	4	2	0,00%

Gestión PQRS por regionales



Las 7 regionales con **GESTION NEGATIVA** durante el II Semestre del 2018

Grupo Regionales Grandes

REGIONAL	CANT. PQRS RECIBIDAS	CANT. VENCIMIENTOS DE TÉRMINOS	PROMEDIO DE ATENCIÓN	CANT. FELICITACIONES	PORCENTAJE VENCIMIENTO
Antioquia	17.123	36	6	29	0,21%

Grupo Regionales Medianas

REGIONAL	CANT. PQRS RECIBIDAS	CANT. VENCIMIENTOS DE TÉRMINOS	PROMEDIO DE ATENCIÓN	CANT. FELICITACIONES	PORCENTAJE VENCIMIENTO
Nariño	1.838	26	5	14	1,41%
Córdoba	850	4	3	1	0,47%
Bolívar	1.764	8	5	13	0,45%
Meta	1.576	7	7	3	0,44%

Grupo Regionales Pequeñas

REGIONAL	CANT. PQRS RECIBIDAS	CANT. VENCIMIENTOS DE TÉRMINOS	PROMEDIO DE ATENCIÓN	CANT. FELICITACIONES	PORCENTAJE VENCIMIENTO
Guainía	356	35	5	2	9,83%
San Andrés	1.231	56	9	7	4,55%



Hernan Fuentes

Director de Empleo y Trabajo

Margarita Giraldo

Coordinadora Grupo Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente

Maria Aurora Fabiano

Líder Nacional Servicio al Cliente

Angela Andrea Lombana

Líder Nacional PQRS – Peticiones Externas

Marisabel Ledesma

Líder PQRS – Dirección General



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Gracias

www.sena.edu.co | SENAComunica ☺☺☺

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270 - Línea de atención empresarial: 018000 910682

