PROCESO
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA, LA EMPRESA Y ACTORES INTERNACIONALES
NOMBRE DEL DOCUMENTO
INFORME DE SEGUIMIENTO EN CRM A LOS RESPONSABLES PQRS REGIONALES

Mayo de 2024

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol

Tabla de contenido

1. Introducción 3

2. Objetivo 4

3. Alcance 4

4. Responsable 4

5. Generalidades 4

6. Resultados 5

6.1 Alerta temprana PQRS 6

6.2 Reporte PQRS Regional 9

6.3 Informe Regional 12

6.4 Requerimiento Atención PQRS en Vencimiento 14

6.5 Sensibilización PQRS 15

6.6 Caso Escalado a la Masa de Servicio y a CRM 17

7. Conclusiones 18

8. Recomendaciones 19

1. Introducción

La Coordinación Nacional de Relacionamiento con la ciudadanía, presenta este informe sobre el seguimiento a las actividades registradas por los responsables regionales PQRS en la herramienta CRM, con el fin de evidenciar la gestión realizada en cuanto a la atención oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Agradecimientos, Denuncias y Tutelas - PQRS que recibe la Entidad, lo anterior, con base en los lineamientos establecidos en el Instructivo de Seguimiento en CRM Responsables PQRS regionales V.01 código RCEI-I-009[1], en el marco de lo requerido por ICONTEC[2], como Entidad se debe tener registro del seguimiento realizado por parte de las regionales a las PQRS.

En el contenido se evidencia la cantidad y periodicidad de las actividades registradas por los responsables regionales PQRS, las cuales están definidas como: Alerta temprana PQRS, Reporte PQRS regional, Informe PQRS regional, requerimiento atención PQRS en vencimiento, sensibilización PQRS y caso escalado a la mesa de servicio y CRM.

Únicamente son de estricto cumplimiento “Alerta temprana PQRS” y “Reporte PQRS regional” las que deben tener mínimo un registro por semana.

Finalmente, se generan una serie de conclusiones y recomendaciones sobre las actividades, acerca del nombre, las fechas de inicio y vencimiento, las evidencias del repositorio, entre otras; para que sean atendidas en el registro de las actividades tipo tarea de los próximos meses.

[1] https://compromiso.sena.edu.co/documentos/vista/descarga.php?id=5483
[2] Instituto Colombiano de Normas Técnicas Y Certificación

2. Objetivo

Realizar seguimiento al registro y cumplimiento de las actividades tipo tarea en la herramienta CRM, como soporte a la gestión de los responsables regionales PQRS, sobre el proceso y atención oportuna de las PQRS.

3. Alcance

Inicialmente se revisan las actividades registradas, posteriormente se genera un análisis conforme a los resultados esperados, seguido de la socialización a los responsables regionales PQRS y finaliza con la generación de conclusiones y recomendaciones.

4. Responsable

La coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía por medio del equipo del proceso PQRS en el cumplimiento de sus funciones, realizando seguimiento a las peticiones que radican los grupos de valor y de interés ante es Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, el equipo CRM en calidad de administradores funcionales de la herramienta y los responsables PQRS en cada una de las treinta y tres (33) regionales.

5. Generalidades

Los resultados que se detallan más adelante se basan en los registros realizados por los responsables regionales PQRS, los cuales se desarrollaron en el mes de mayo de 2024.

Es importante resaltar que, ninguna actividad se puede modificar, ajustar o eliminar de los datos totales y de la herramienta CRM.

Las actividades “Alerta temprana PQRS” y “Reporte PQRS regional” son de estricto cumplimiento, deben tener mínimo un registro por semana, en sentido, se debió registrar en CRM y adjuntar al repositorio las actividades correspondientes a cuatro semanas.

Finalmente, las evidencias cargadas en el repositorio deben coincidir con las actividades registradas en CRM en cuanto al seguimiento realizado.

6. Resultados

Para el mes de mayo de 2024, se presentaron los siguientes resultados:

Inicialmente, se evidencia un registro de 719 actividades en CRM, pertenecientes a 33 regionales. (Ver tabla 1).

Tabla 1. Cumplimiento Registros por Regional

Regional	Cumple
AMAZONAS	SI
ANTIOQUIA	SI
ARAUCA	SI
ATLÁNTICO	SI
BOLÍVAR	SI
BOYACÁ	SI
CALDAS	SI
CAQUETÁ	SI
CASANARE	SI
CAUCA	SI
CÉSAR	SI
CHOCÓ	SI
CÓRDOBA	SI
CUNDINAMARCA	SI
DISTRITO CAPITAL	SI
GUAINÍA	SI
GUAVIARE	SI
HUILA	SI
LA GUAJIRA	SI

MAGDALENA	SI
META	SI
NARIÑO	SI
NORTE DE SANTANDER	SI
PUTUMAYO	SI
QUINDÍO	SI
RISARALDA	SI
SAN ANDRÉS	SI
SANTANDER	SI
SUCRE	SI
TOLIMA	SI
VALLE DEL CAUCA	SI
VAUPÉS	SI
VICHADA	SI

Fuente: Elaboración propia Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía, con base en los registros de CRM.

Teniendo en cuenta las actividades tipo tarea y los registros, se tienen los siguientes resultados:

6.1 Alerta temprana PQRS

Alcance: *Esta actividad corresponde a la evidencia en la que se comunica al competente o responsable, que las PQRS asignadas se encuentran pendientes, sin gestión y que la fecha máxima de respuesta por ley está próxima a vencer. Debe ser mínimo una vez por semana.*

Para el periodo analizado, se evidenciaron 333 registros; correspondientes a 33 regionales, 11 regionales no cumplieron con los lineamientos establecidos de alertas tempranas. (Ver tabla 2).

Tabla 2. Registro de la Actividad Alerta Temprana PQRS

Regional	Cumple	Observaciones
AMAZONAS	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, el repositorio cargo evidencias correspondientes a cuatro semanas
ARAUCA	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cinco semanas
ATLÁNTICO	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, el repositorio cargo evidencias correspondientes a cuatro semanas
BOLÍVAR	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cinco semanas
CÉSAR	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cinco semanas
DISTRITO CAPITAL	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cinco semanas
LA GUAJIRA	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, el repositorio cargo evidencias correspondientes a cuatro semanas
META	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cinco semanas
RISARALDA	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cinco semanas
VAUPÉS	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cinco semanas
VICHADA	No	No registró en CRM las alertas solicitadas, sin embargo, el repositorio cargo evidencias correspondientes a cuatro semanas
ANTIOQUIA	Si	
BOYACÁ	Si	

CALDAS	Si	En la última semana evaluada no presento peticiones pendientes sin gestión por esta razón no se realizó el registró en CRM y tampoco se cargó evidencia en el repositorio.
CAQUETÁ	Si	
CASANARE	Si	
CAUCA	Si	
CHOCÓ	Si	
CÓRDOBA	Si	
CUNDINAMARCA	Si	
GUAINÍA	Si	
GUAVIARE	Si	
HUILA	Si	
MAGDALENA	Si	
NARIÑO	Si	
NORTE DE SANTANDER	Si	
PUTUMAYO	Si	
QUINDÍO	Si	
SAN ANDRÉS	Si	
SANTANDER	Si	
SUCRE	Si	
TOLIMA	Si	
VALLE DEL CAUCA	Si	

Fuente: Elaboración propia Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía, con base en los registros de CRM.

En este sentido, se observó que:

- Las regionales Arauca, Bolívar, Cesar, Distrito Capital, Meta, y Risaralda no registraron en CRM las actividades tipo tarea “Alerta temprana” solicitadas semanalmente, sin embargo, cargaron en el repositorio evidencias correspondientes a cinco semanas.

- Las regionales Amazonas, Atlántico, la Guajira y Vichada no registró en CRM las actividades tipo tarea “Alerta temprana” solicitadas semanalmente, en cambio, en el repositorio cargo evidencias de cuatro semanas.
- La regional Caldas en la última semana evaluada no presento peticiones pendientes sin gestión por esta razón no se realizó el registró en CRM actividades tipo tarea “Alerta temprana” y tampoco se cargó evidencia en el repositorio.

En cuanto el Repositorio de Evidencias Seguimiento Responsables PQRS Regionales, en alertas tempranas PQRS, cada regional realiza un seguimiento que varía la cantidad de alertas semanales, la finalidad de esta actividad es poder comunicar con tiempo a las dependencias, centros de formación profesional y demás áreas responsables, la atención oportuna de las peticiones asignadas, lo cual se evidencia en los documentos adjuntos en el repositorio.

6.2 Reporte PQRS Regional

Alcance: *Esta actividad corresponde al reporte semanal de las PQRS que se encuentran sin gestión, es decir, en proceso, próximas a vencer y vencimiento de términos, el cual es enviado a nivel regional, para su debido seguimiento y atención. Debe ser semanal.*

En marzo, se registraron 188 registros en CRM sobre Reporte PQRS regional. En este sentido 33 regionales cumplieron con lo mínimo solicitado. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Registro de la actividad Reporte PQRS Regional

Regional	Cumple	Observaciones
AMAZONAS	No	No registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cuatro semanas
ANTIOQUIA	No	No registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias de tres semanas.
ARAUCA	No	Registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, las evidencias cargadas en el repositorio corresponden a tres semanas.
BOYACÁ	No	No registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a tres semanas
CAUCA	No	No registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cuatro semanas
CÉSAR	No	No registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias de tres semanas.
CHOCÓ	No	No registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cuatro semanas
DISTRITO CAPITAL	No	No registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a dos semanas
MAGDALENA	No	No registró en CRM los reportes solicitados, sin embargo, en el repositorio cargo evidencias correspondientes a cuatro semanas
ATLÁNTICO	Si	
BOLÍVAR	Si	
CALDAS	Si	
CAQUETÁ	Si	
CASANARE	Si	
CÓRDOBA	Si	
CUNDINAMARCA	Si	
GUAINÍA	Si	
GUAVIARE	Si	
HUILA	Si	
LA GUAJIRA	Si	

META	Si	
NARIÑO	Si	
NORTE DE SANTANDER	Si	
PUTUMAYO	Si	
QUINDÍO	Si	
RISARALDA	Si	
SAN ANDRÉS	Si	
SANTANDER	Si	
SUCRE	Si	
TOLIMA	Si	
VALLE DEL CAUCA	Si	
VAUPÉS	Si	
VICHADA	Si	

Fuente: Elaboración propia Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía, con base en los registros de CRM.

Según la información anterior, se evidenció que:

- La regional Distrito Capital no registró las actividades tipo tarea “Reportes PQRS” solicitados en CRM, sin embargo, en el repositorio cargó evidencias de seguimiento correspondientes a dos semanas.
- Las regionales Antioquia, Boyacá y Cesar no registraron las actividades tipo tarea “Reportes PQRS” solicitados en CRM, no obstante, en le repositorio cargaron evidencias de seguimiento de tres semanas.
- Las regionales Amazonas, Cauca y Chocó, no registraron las actividades tipo tarea “Reportes PQRS” solicitados en CRM, en cambio, en el repositorio cargaron las evidencias de los seguimientos hechos en cuatro semanas.
- Por último, la regional Arauca, aunque realizó los registros de actividades tipo tarea en CRM, las evidencias cargadas en el repositorio corresponden a tres semanas.

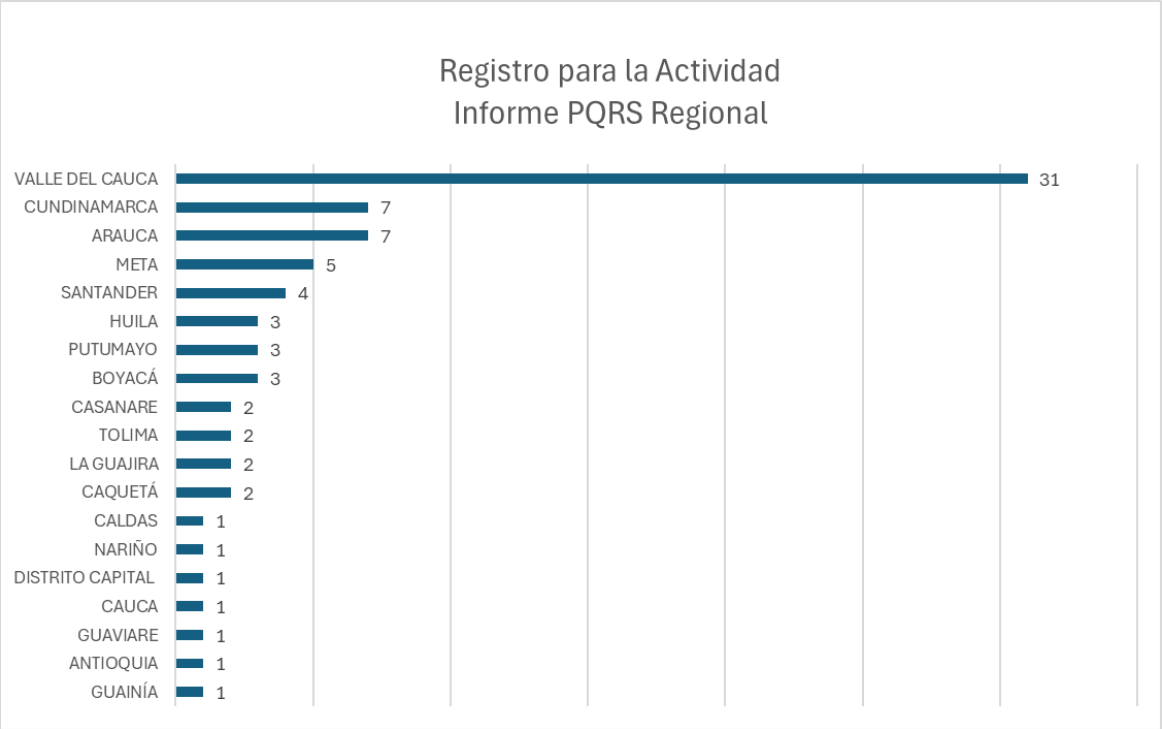
En cuanto el Repositorio de Evidencias Seguimiento Responsables PQRS Regionales, en Reportes PQRS, cada regional realiza un seguimiento que varía la cantidad de reportes semanales, el objetivo de está actividad es informar a los competentes de emitir respuestas las PQRS que se encentran sin gestión en la regional.

6.3 Informe Regional

Alcance: *Corresponde a los informes de seguimiento elaborados por el responsable PQRS regional, en el que se divulga la cantidad de PQRS recibidas, respuestas generadas, respuestas fuera de términos, en proceso, próximas a vencer y vencimiento de términos, así mismo, el cumplimiento de los indicadores de gestión, respuestas de fondo e incumplimientos normativo.*

El reporte arrojó 78 registros de la actividad “Informe PQRS Regional” de 19 regionales, evidenciando el seguimiento y gestión de los responsables PQRS regionales. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1. Registro de Informes PQRS Regional por Mes



Fuente: Elaboración propia Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía, con base en los registros de CRM

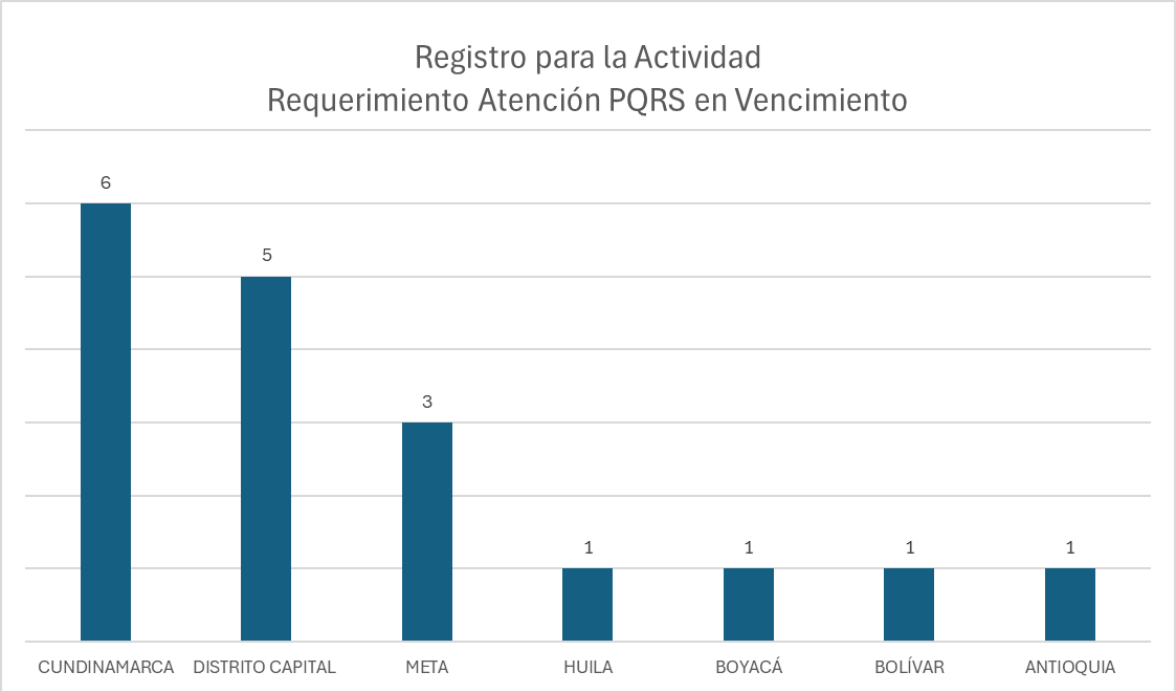
En el repositorio de evidencias Seguimiento Responsables PQRS Regionales, se destacan informe Así Vamos, Respuesta de Fondo, resultados de medición de la satisfacción e informes a solicitud que demuestran la gestión realizada por los responsables PQRS en cada regional.

6.4 Requerimiento Atención PQRS en Vencimiento

Alcance: *Para esta actividad se contempla la evidencia de notificación al competente que tiene asignada una PQRS que se encuentra sin respuesta y los términos normativos ya se han vencido. En su caso es solo cuando aplique y la regional tenga vencimientos de términos activos.*

Para esta actividad se realizaron 18 registros tipo tarea "Requerimiento atención PQRS en vencimiento" en CRM de las regionales Cundinamarca, Distrito Capital, Meta, Huila, Boyacá, Bolívar y Antioquia donde se muestra las acciones adelantadas por parte de los responsables PQRS regionales en la atención de PQRS en vencimiento de términos. (Ver gráfico 2).

Gráfico 2. Registros Requerimientos PQRS en Vencimiento.



Fuente: Elaboración propia Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía, con base en los registros de CRM

6.5 Sensibilización PQRS

Alcance: *Esta actividad, se relaciona con las transferencias de conocimiento en el marco del proceso PQRS, las cuales deben ser lideradas en su totalidad por el responsable PQRS regional.*

En el periodo analizado, se registraron 29 actividades relacionadas con sensibilizaciones realizadas por parte de los y las responsables PQRS en las regionales Atlántico, Boyacá,

Caldas, Cauca, César, Córdoba, Cundinamarca, Guainía, Huila, La Guajira, Meta, Norte de Santander, Putumayo, Quindío, Risaralda, Valle del Cauca, Vaupés y Vichada (Ver gráfico 3).

Gráfico 3. Sensibilización PQRS



Fuente: Elaboración propia Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía, con base en los registros de CRM

En el repositorio de evidencias Seguimiento Responsables PQRS Regionales se destacan soportes de sensibilizaciones como actas, listas de asistencia, presentaciones sobre generalidades del proceso PQRSD, criterios de respuestas de fondo, socialización de resultados de informes.

Por otra parte, la regional Amazonas no registró actividades tipo tarea “Sensibilización PQRS” en CRM, sin embargo, en el repositorio cargó evidencias de la sensibilización realizada en la regional.

6.6 Caso Escalado a la Masa de Servicio y a CRM

Alcance: *Se debe relacionar el soporte ya sea correo un electrónico o documento PDF, el cual permita de forma clara dar a conocer la situación e inconsistencia presentada en OnBase y CRM y en el que se evidencie seguimiento por parte del responsable PQRS regional.*

El reporte arrojó un total de 28 registros de la actividad “caso escalado a la masa de servicio y a CRM” de las regionales Arauca, Caldas, Casanare, Cauca, Cundinamarca, Huila, Meta, Nariño, Norte de Santander, Tolima, Valle de Cauca y Vaupés. (Ver gráfico 4).

Gráfico 3. Caso Escalado a la Masa de Servicio y a CRM



Fuente: Elaboración propia Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía, con base en los registros de CRM

7. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos, en el periodo analizado, se generan las siguientes conclusiones:

- Para el mes de abril de 2024 los y las responsables PQRS regionales registraron 639 actividades tipo tarea.
- Para la actividad “alerta temprana PQRS” se realizó la mayor cantidad de registros con un total de 329 lo cual, indica que el seguimiento de los y las responsables PQRS

regionales se concentra en esta, seguido de la actividad “reporte PQRS” con un total de 157 registros en CRM.

8. Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se solicita a los y las responsables PQRS Regionales se atiendan las siguientes recomendaciones, con el fin de unificar criterios y registrar las actividades de forma correcta:

- Las actividades tipo tarea “alerta temprana PQRS regional” y “reporte PQRS regional” son de estricto cumplimiento y se realizan de forma semanal, en este sentido, para abril se esperaba que se realizaran como mínimo 4 actividades.
- Lo registrado en CRM debe coincidir con las evidencias del repositorio y viceversa, por lo tanto, es esencial que se anexen los documentos correspondientes; de no coincidir el registro puede quedar como inválido.
- En cuanto a las fechas de inicio y fechas de vencimiento, deben coincidir con el mes analizado, de lo contrario no hará parte de este informe.
- Es necesario diligenciar todos los campos para que la información este completa y no genere reprocesos en la interpretación o se tengan registros sin identificar.
- Los resultados no se basan en la cantidad de registros, sino en la calidad de cómo se realiza el seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones Externas – PQRS.
- Es necesario que las evidencias sean visibles y de fácil acceso, algunos correos e imágenes están recortados lo cual dificulta la lectura de este, es importante ajustar las evidencias a formato PDF.
- Las evidencias cargadas en cada carpeta del repositorio (Alerta temprana PQRS semanal, Reporte semanal PQRS, Notificación de vencimiento de términos,

Sensibilización PQRS, Informe PQRS, Casos escalados) deben coincidir con dicha actividad.

- Finalmente, se debe validar el V.01 código RCEI-I-009 Instructivo de Seguimiento en CRM Responsables PQRS regionales y la información allí consignada, para la clasificación correcta, adicional que se comuniquen con las Profesionales PQRS para cualquier consulta que se tenga sobre el diligenciamiento y así facilitar el registro.