ANÁLISIS PQRS – RANKING

FEBRERO 2022

LUISA FERNANDA NARANJO velez

TECNÓLOGA DEL SERVICIO AL CIUDADANO – LÍDER PQRS

GRUPO DE RELACIONES CORPORATIVAS E INTERNACIONALES REGIONAL ANTIOQUIA

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA MEDELLÍN

2022

Contenido

[Análisis de los Ranking recibidos en la Regional Antioquia. 3](#_Toc103091818)

[Febrero 3](#_Toc103091819)

[Fuente de información: 7](#_Toc103091820)

# **Análisis de los Ranking recibido en la Regional Antioquia.** **de febrero.**

Desde la estrategia PQRS – CRM se da un inicio con sensibilización a los responsables de Las PQRS y responsables del servicio en la herramienta CRM en los centros de formación y las coordinaciones adscritas al despacho regional, este acompañamiento se realiza de manera constante en la Regional por parte de las lideres PQRS - CRM, adicional para el inicio del año 2022 se crea una estrategia, la cual es de contar con un apoyo administrativo desde la coordinación para seguir realizando las alertas tempranas de las PQRS recibidas, esto con el fin de dar a conocer a los responsables de cada centro de formación o coordinación las comunicaciones recibidas y pendientes de repuesta, garantizando la oportunidad en las respuestas emitidas.

Interfaz de usuario gráfica, Tabla

Descripción generada automáticamente

De acuerdo con la imagen anterior podemos identificar la posición de la regional con referencia a las treinta y tres (33) regional de la entidad, se analiza que de las seis (6) regionales clasificadas por la entidad como grandes; la regional Antioquia se encuentra para el mes de febrero en la posición cinco (5), bajamos como regional dos posiciones a diferencia del mes de enero.

En la siguiente, tabla podemos evidenciar las cantidades de PQRS recibidas en el mes de febrero, y el promedio de respuesta emitidas para el mes en mención. Lo cual nos indica que la regional esta en un promedio inferior a la promesa de servicios de la entidad y es algo muy positivo para la entrega oportuna a los peticionarios en los requerimientos recibidos.

Texto

Descripción generada automáticamente

Referente a los estados de las comunicaciones de las PQRS recibidas para el mes de febrero, podemos evidenciar que la regional Antioquia conto con un total de 1.893 comunicaciones recibidas por medio de las dos herramientas de atención estipuladas en la entidad (OnBase – CRM), se evidencia una cantidad de 1.886 PQRS contaron con respuesta oportuna y en los tiempos normativos, siendo así el porcentaje del estado de respuesta generada es de 99.63 % , adicional se cuenta con un porcentaje de 0.37% de incumplimiento normativo.

Los incumplimientos fueron cuatro (4) derechos de Petición recibidos en el Complejo Tecnológico, Agroindustrial, Pecuario Y Turístico, con dos (2) derechos de Petición para el Complejo Tecnológico, Minero, Agroempresarial una (1) Petición recibida en la coordinación de Gestión Humana

Gráfico

Descripción generada automáticamente

En la siguiente tabla se analiza que la regional Antioquia, si cumplió con el lineamiento de entregade de respuesta a cada una de las de las PQRS recibidas. Este ítem se aplica a las PQRS que hacen referencia a las comunicaciones que solicitan información o documentación en el requerimiento

Escala de tiempo

Descripción generada automáticamente

Adjuntamos la imagen donde evidenciamos las cantidades recibidas en cada asunto estipulado como PQRS. En la misma podemos evidenciar que el asunto más requerido es del de Petición, es por este asunto que se reciben también las peticiones empresariales y las demás que ingresas por el aplicativo OnBase, por los diferentes grupos de valor o interés que acuden a la entidad.

Adicional, se analiza que para este mes la regional solo recibe un agradecimiento y una felicitación. Lo cual también es un asunto significativo para la regional el cual nos refleja el buen servicio que se presenta desde la entidad a los diferentes grupos.

Se analiza que contamos con una denuncia, la misma fue atendida por el Centro de Formación Minero Ambiental, la misma se entregó repuesta oportuna.

Gráfico

Descripción generada automáticamente

En las siguientes imágenes podemos identificar los canales más utilizados para solicitar las PQRS en la entidad.

En las atenciones recibidas de forma presencial, se identifica que se cuanta, con un total de 2.718, lo que no indica que son las cantidades de PQRS que llegan a las unidades de correspondencia y las de las visitas realizadas por los Gestores Empresariales. Así mismo podemos identificar los demás canales clasificados de forma presencial.

Calendario

Descripción generada automáticamente con confianza media

Para las atenciones clasificadas como canal telefónico, se hace claridad que la entidad cuanta con un conmutador nacional, en el cual atienden un gran cantidad de requerimientos, y es por medio de este medio que se puede canalizar la solicitud de dos maneras, la que se define como de primer nivel; esta es la que los agentes del conmutador le solucionan de inmediato el requerimiento al peticionario y la de segundo nivel es la que se radica en uno de los canales ya sea el Aplicativo OnBase o la Herramienta CRM, dependiente del tipo de requerimiento que recibe el agende en la llamada.

Gráfico

Descripción generada automáticamente

Finalmente se analiza el nivel de conocimiento de los lideres PQRS de la regional Antioquia, en la siguiente grafica se evidencia que los lideres cuentan con un índice de conocimiento sobre los remas evaluados de un 100%.

Escala de tiempo

Descripción generada automáticamente

# Fuente de información:

Febrero: [Microsoft Power BI](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOWM0YmNjY2MtN2I2YS00OTRmLTliNWYtMDJkZjQyMWZkOTdmIiwidCI6ImNiYzJjMzgxLTJmMmUtNGQ5My05MWQxLTUwNmM5MzE2YWNlNyIsImMiOjR9)