

CIRCULAR 194 DE 2019

(diciembre 2)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

PARA: DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES DE ÁREA, SECRETARÍA GENERAL, JEFES DE OFICINA DE LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES REGIONALES, SUBDIRECTORES DE CENTRO DE FORMACIÓN, COORDINADORES DE APOYO ADMINISTRATIVO.

Asunto: Presentación informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS - primer semestre de 2019.

Con el objetivo de cumplir con las obligaciones normativas que tiene el SENA en materia de PQRS, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas a través de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, remite el informe semestral en el cual se evidencia una disminución en el incumplimiento normativo frente a periodos anteriores.

Si bien la disminución es significativamente importante, aún se presentan incumplimientos en 1.166 PQRS atendidas fuera del término legal, equivalentes al 1.3% y 530 PQRS adicionales en Vencimiento de Términos, equivalentes al 0.6%. En total, la entidad recibió: 88.428 PQRS- Peticiones Externas.

Esta situación trajo como consecuencia que, en la auditoria externa de recertificación efectuada en el mes de agosto por Icontec, se estableciera una No Conformidad Menor al proceso PQRS por los ya mencionados incumplimientos normativos presentados bajo los asuntos Queja y Reclamo, siendo la descripción de la no conformidad la siguiente:

"...No se asegura que se cumple regularmente los requisitos del diente y los legales y reglamentarios aplicables, en relación con la respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas...

Evidencia: a la fecha 8 de agosto de 2019 se evidenciaron en el sistema de registro de la institución 129 quejas y reclamos en estado vencido. Los tiempos de respuesta están medidos frente a la normativa y a la oferta de valor del diente..."

Teniendo en cuenta, todo lo anteriormente mencionado, se reitera la importancia de alcanzar el 0% en los incumplimientos normativos relacionados con los tiempos y en la emisión de respuestas de fondo a las PQRS - Peticiones Externas-. Para lograr esto se requiere:

- Implementar una estrategia de control.
- Formalizar en el aplicativo - Compromiso - los planes de mejora.
- Establecer mecanismos efectivos para responder a las contingencias cuando se presente un mayor número de radicaciones de PQRS.
- Asignar de manera oportuna las PQRS.
- Asegurar que las respuestas sean de fondo, es decir que respondan a las inquietudes que tenga

el peticionario.

- Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia y las implicaciones legales que tiene para la entidad y para ellos el no cumplir con las respuestas.

Agradezco su apoyo y compromiso en este proceso.

Para conocer el informe del primer semestre de PQRS de 2019, haga clic en el siguiente enlace:
[http://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/informe PQRS 1%20SEMESTRE 2019.pdf](http://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/informe_PQRS_1%20SEMESTRE_2019.pdf)

Atentamente,

Adriana María Colmenares Montoya

Directora

Promoción y relaciones Corporativas

<Para consultar la versión original PDF de este documento dirigirse al siguiente link:
https://www.avancejuridico.com/docpdf/sena/CIRCULAR_SENA_0194_2019.pdf>



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

