

CIRCULAR 317 DE 2012

(22 agosto)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA

PARA: DIRECTORES DE ÁREA, JEFES DE OFICINA, DIRECTORES REGIONALES, SUBDIRECTORES DE CENTROS, COORDINADORES DE GRUPO DE TRABAJO, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS EN GENERAL.

Asunto: Lineamientos para la gestión y atención del sistema de PQRS del SENA

Resaltando la importancia de la alta dirección por mejorar los procesos internos del SENA y de buscar mecanismos de fortalecimiento con el Programa Institucional del Servicio al Ciudadano, así como de enmarcar a la entidad en el proceso de mejora continua "CALIDAD CON CALIDEZ", la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas ha adelantado entre sus estrategias de atención, un procedimiento a nivel nacional para la gestión del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS con sus respectivos formatos y controles, acorde con el artículo [13](#) del Decreto 249 de 2004 "Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA" y donde se señalan las funciones que debe cumplir esta Dirección.

Por su parte el artículo [8](#)o de la Resolución No 00122 de 2012, establece las funciones del Grupo de Servicio al Cliente, destacándose entre otras las siguientes:

1. Coordinar y controlar la recepción y oportuna respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos de los servicios y trámites de la entidad, y
2. Preparar y presentar informes relacionados con los resultados del seguimiento y el avance del proceso de implementación de PQRS en la periodicidad y términos solicitados por la Dirección General y la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas.

Con el fin de dar cumplimiento a las normas anteriormente descritas, la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas cuenta con un equipo de apoyo proyectado a nivel nacional de Líderes que estarán a cargo de las Regionales con sus respectivos centros de formación y quienes desarrollan actividades relacionadas con el análisis, gestión, redireccionamiento, seguimiento, elaboración de informes, evaluación de satisfacción y presentación de propuestas para la mejora institucional con base en la información del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, liderado a nivel nacional por Yecid H. Torres B. correo ytorres@sena.edu.co

Así mismo y para asegurar el éxito del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS y por ende allanar el camino hacia un SENA de clase mundial, esta Dirección solicita respetuosamente el cumplimiento y atención oportuna de los lineamientos y directrices fijados para este importante tema y de la misma forma cualquier otra actividad que propenda por los objetivos propuestos tales como: entrega de información, archivos, documentación, reportes, propuestas de mejora, asistencia a reuniones programadas, respuesta y/o retroalimentación a PQRS en diferentes estados, asignación de espacios y medios para el logro de los objetivos y demás que se soliciten. Para lo anterior el Grupo de Servicio al Cliente, como responsable y líder del proceso, velará por el acatamiento de lo aquí dispuesto disponiendo, de ser el caso, de las

acciones disciplinarias aplicables y vigentes a que haya lugar ante la oficina de Control Interno Disciplinario.

Cordialmente,

XIMENA RIZO ANGULO

Directora de Promocion y Relaciones Corporativas



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)

