

CIRCULAR 51 DE 2014

(febrero 26)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Bogotá, D.C.

Para: Secretaria General, Directores de Área, Jefes de Oficina, Directores Regionales, Subdirectores de Centro de Formación, Coordinadores de Grupos.

Asunto: Atención a derechos de petición e informes mensuales.

Atendiendo las necesidades del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Entidad y con el objeto de mejorar el cumplimiento de los términos de respuesta, seguimiento y control de los derechos de petición y minimizar las demoras, errores e inconvenientes que se vienen presentando, se hace necesario impartir las siguientes instrucciones para que sean tenidas en cuenta, tanto para la atención de las peticiones como para el diligenciamiento y presentación del informe mensual a partir de febrero de 2014.

Es indispensable que todas las personas que tienen la responsabilidad de atender peticiones en cada una de las dependencias de la Entidad, conozcan y manejen la Resolución No. [0725](#) de 2013 "por la cual se reglamenta el trámite del Derecho de Petición ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA", la cual se anexa a esta comunicación.

De igual manera, todas las peticiones y las respuestas a ellas, sean parciales o totales, deben ser radicadas a través del sistema ONBASE. Cuando se elabora una comunicación interna para radicar con copia, se debe registrar al final de la comunicación: ejemplo: Copia: Pedro Pérez, pedroperezasena.edu.co para que el Grupo de Administración de Documentos, al radicarla remita la copia. Por favor, no enviar el correo electrónico del "C.I por radicar" y/o "regionales y centros", esto genera que la comunicación se repita varias veces congestionando el correo del destinatario y entorpece un adecuado seguimiento. Quien envía la comunicación para radicar, debe enviarla únicamente al grupo de administración de documentos.

El formato para la presentación del informe mensual ha sido modificado y debe ser diligenciado teniendo en cuenta las observaciones que se detallan a continuación y las instrucciones contenidas en el mismo:

1. Formato: Anexo a esta comunicación. El formato está elaborado en archivo de Excel y así mismo debe ser remitido, sin cambiar, suprimir ni adicionar columnas. En el título de cada columna, se encuentra la instrucción para su diligenciamiento. Debe contener una sola hoja de Excel que corresponde al informe del mes y no las hojas correspondientes a todos los meses anteriores.

En la columna "código por asunto de la petición" debe registrarse el número que corresponde conforme con los códigos y asuntos relacionados en la hoja de cálculo que está en el mismo archivo del formato con el nombre CÓDIGO.

2. Nombre del archivo: El nombre del archivo debe contener el de la Dependencia, Dirección Regional o Centro de Formación seguido de la Regional a la cual corresponde. Ejemplos:

"Dirección Regional Valle', "Centro de Comercio y Servicios Regional Valle".

3. Comunicación: el informe debe ser remitido únicamente a través del sistema ONBASE, dirigido al Coordinador del Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos.

4. Fecha: el informe debe ser enviado dentro de los cinco primeros días calendario del mes siguiente al cual corresponde. El incumplimiento en este término, equivale a su no envío, dado que la consolidación de la información se realiza al día siguiente y en el informe quedará consignado que no se envió la información.

5. Contenido: se deben relacionar:

a. Aquellos que fueron atendidos durante el mes objeto de informe

b. Aquellos que no fueron contestados y el vencimiento del término de respuesta se cumplió dentro del mes del informe respectivo.

c. Aquellos que fueron trasladados, relacionando fecha de traslado por ONBASE y comunicación radicada mediante la cual se informó al peticionario dicho traslado, en la columna correspondiente.

d. Aquellos que no fueron contestados y se remitió comunicación según el párrafo primero del artículo [24](#) de la Resolución 0725 de 2013.

6. Dependencias: deben presentar informe las Direcciones y Oficinas de la Dirección General. Los Centro de Formación Profesional y cada Dirección Regional. Las direcciones regionales deben incluir las dependencias administrativas como por ejemplo los grupos mixtos y empleo.

Errores más frecuentes que se vienen presentando:

1. Cuando se atienden los derechos de petición

a. Se están contestando las peticiones sin registrar el NIS, lo que ocasiona que la comunicación inicial se quede oficialmente sin respuesta porque en el sistema ONBASE sigue pendiente de ser atendida. Cuando se radica una comunicación en el sistema ONBASE, además del radicado y fecha se genera el "NIS" que es el código que debe citarse en el momento de dar respuesta a la comunicación para que se haga el enlace entre el antecedente y la respuesta. Cuando no se registra el NIS, en el sistema queda pendiente de respuesta lo cual genera inconsistencias en la información oficial de la Entidad.

b. Contestar las peticiones informalmente. El mecanismo oficial para atender la correspondencia de la Entidad, es el sistema ONBASE, el cual, correctamente utilizado, garantiza el archivo y recuperación de la información. Cuando se hacen requerimientos por falta de respuesta de los derechos de petición, se reciben copias de respuestas informales acompañadas de excusas y justificaciones.

c. Trasladar una petición por competencia sin informar al peticionario. Cuando se recibe una petición para la cual no se tiene la competencia, se debe dar traslado a la dependencia competente e informar inmediatamente al peticionario conforme con el artículo [22](#) de la Resolución No. 0725 de 2013.

d. No advertir al peticionario que existe una dificultad para contestar dentro del término. Cuando

excepcionalmente no es posible atender la petición dentro del término legal. Se debe informar al peticionario a la mayor brevedad posible y en todo caso antes del vencimiento, los motivos de la demora y señalar el plazo en el que se atenderá, el cual no puede exceder al doble del inicialmente previsto, según el parágrafo 1 del artículo [24](#) de la Resolución No. 0725 de 2013.

2. Cuando se elabora el informe

- No se identifica a que Centro y Regional pertenece el informe
- Adicionar o eliminar columnas al formato.
- Enviar el informe hasta seis veces. Por favor, envíe el informe una sola vez, a través del sistema ONBASE. Enviarlo tantas veces congestiona y bloquea el correo electrónico del destinatario.
- Enviar todos los informes acumulados de los meses anteriores. El archivo se hace más pesado y contribuye a la congestión del correo electrónico.
- Asunto de la petición: escribir en esta columna "petición" o "derecho de petición" o "petición de Pepito Pérez" no dice nada del asunto. Debe relacionarse en forma clara y sucinta el objeto de la petición. (Favor no transcribir toda la solicitud).
- Registrar la fecha en palabras o con más detalles. En esta columna solamente debe registrarse la fecha en formato de dd/mm/aaaa.

Es oportuno recalcar que los informes que no reúnan los requisitos anteriormente descritos, se tendrán por no presentados y esta situación se informará al Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Coordinador con copia a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida por Alexandra Fernández Valdivieso, técnica del Grupo de Procesos Judiciales, Conciliaciones y Recursos en el correo electrónico alexandra.fernandez@sena.edu.co o en el I.P. 13016.

Cordialmente,

MARÍA SOFÍA ARANGO ARANGO

Directora Jurídica



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)



logo