



No: 01-3-2020-000067

07/04/2020 03:02:35 p.m.

CIRCULAR

1-8080

Bogotá D.C.

PARA: DIRECTORES DE ÁREA, JEFES DE OFICINA DE LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES REGIONALES, SUBDIRECTORES DE CENTRO DE FORMACIÓN, COORDINADORES DE GRUPO, SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES.

Asunto: Alcance Circular 1-2020 No 01-3-2020-000061 de 31/03/2020
Nuevos lineamientos en el SENA por Decreto 491 de 28/03/2020

Esta Dirección y la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano en cumplimiento de las funciones asignadas por el Artículo 10º de la Resolución SENA 1550 de 2019¹, informa a todos los Servidores Públicos de la Entidad, las directrices normativas que regulan la atención oportuna de las Peticiones Externas (PQRS) en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecología, exhortando comedidamente a su estricto acatamiento, pues la omisión en su aplicación genera responsabilidades disciplinarias.

Atendiendo las disposiciones tomadas por el Gobierno Nacional para superar la actual emergencia, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, considera de suma importancia la observancia y aplicación del contenido de los nuevos lineamientos en el SENA por Decretos de Estado de Emergencia *comunicados en la Circular 1-2020 del 31 de marzo con radicado interno No: 01-3-2020-000061, teniendo en cuenta las normas y las medidas adoptadas hasta la fecha por el Gobierno Nacional para el manejo y contención del COVID-19, en particular el Decreto Legislativo 491 de 2020, el SENA informa los siguientes lineamientos de carácter temporal y extraordinario aplicables en toda la entidad "hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social":*

4. Ampliación de términos: Las peticiones o consultas que se encuentren en curso o que se radiquen durante la emergencia sanitaria, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción, con las siguientes excepciones:

- Las peticiones de **documentos y de información deben resolverse dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a su recepción.**

- Las **consultas, dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.**

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en estos plazos, se le debe informar al peticionario antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Lo anterior, no es aplicable a peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

¹ Resolución SENA 1550 de 2019. "Por la cual se crean grupos internos de trabajo, se establece la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del SENA y se dictan otras disposiciones"



11. Suspensión de términos: La Dirección Jurídica analizará y definirá las actuaciones administrativas y jurisdiccionales en sede administrativa, cuyos términos deben suspenderse durante la Emergencia Sanitaria, para lo cual el Director General emitirá la correspondiente Resolución.

La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total, en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos; por lo anterior, las dependencias, Regionales y Centros de Formación remitirán a esa Dirección dentro de los dos (2) días siguientes a la fecha de esta Circular, las solicitudes de suspensión de términos que consideren necesarios, con la justificación correspondiente.

Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia.

La suspensión de términos no aplica a las actuaciones administrativas o jurisdiccionales relativas a la efectividad de derechos fundamentales.

De igual forma, frente a la **promesa de servicio SENA, se suspende temporalmente** el cumplimiento de lo establecido en los numerales 4 y 5 del Procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), publicado en Compromiso desde el 27 de noviembre de 2017, "**dar respuestas a todas las Peticiones Externas (PQRS) en 8 días hábiles**".

Por lo anterior es pertinente aclarar, que para las Peticiones Externas (PQRS) radicadas en la vigencia comprendida del 01 de enero al 27 de marzo y su fecha máxima para emitir respuesta sea el 27 de marzo, se debían respetar los términos que normalmente contempla la ley, por ser éstos anteriores a la emisión del Decreto Reglamentario 491 y para las solicitudes a partir de 28 de marzo se requiere de manera inmediata se dé aplicación a lo prescrito en el Decreto Reglamentario, en relación con los términos legales establecidos. Siendo de exclusiva responsabilidad del funcionario evitar el represamiento masivo que se pueda generar por la ampliación innecesaria de términos.

La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano requiere del compromiso y dedicación por parte de todos los funcionarios y colaboradores responsables y/o competentes en este proceso, para la continuidad en la prestación del Servicio, bajo la observancia de la verificación de la fecha máxima para respuesta en el Aplicativo ONBASE y/o en la Herramienta CRM contemplando los términos estipulados en el Decreto 941 de 28 de marzo de 2020 y en los Nuevos Lineamientos comunicados en la Circular, y en el caso de presentar inconsistencias, favor tener en cuenta la fecha correcta, es de aclarar que la existencia de error en la asignación de fecha no exime de la responsabilidad de tramitar las solicitudes dentro de los términos legales vigentes.

Cordialmente,

Adriana María Golmenares Montoya
Directora De Promoción Y Relaciones Corporativas

Proyectó:

Laura Alejandra Villaneda Horta, Líder Nacional PQRS

Sixta Tulía Roncancio barón, Profesional Apoyo Jurídico

Revisó:

Adriana Milena Gasca, Coordinadora Nacional Servicio al Ciudadano

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 N° 8 - 69, Bogotá - PBX (57 1) 5461500

www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-008 V03 Pag. 2