



**3-2022-000232**

15/12/2022 5:07:48 p. m.

CIRCULAR

1-2020

Bogotá D.C.

**PARA:** SECRETARIA GENERAL DIRECTORES DE ÁREA, JEFES DE OFICINA, DIRECTORES REGIONALES, SUBDIRECTORES DE CENTRO DE FORMACIÓN, COORDINADORES DE GRUPO, SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES Y CONTRATISTAS.

**ASUNTO:** Directrices frente a la atención de las PQRSD en el marco del cierre de la vigencia 2022

En cumplimiento del Artículo 2 de la Constitución Política en donde se establece que: *“son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial, y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”;*

El Decreto 0249 del 28 de 2004 establece la estructura y organización del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, dentro del cual, se encuentra el propósito de fijar el trámite interno que deben cumplir los Servidores Públicos de la entidad en lo que se refiere a la reglamentación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos - PQRSD

En concordancia con el Artículo 9 del Decreto 0249 del 2004, a la Secretaria General le corresponde la formulación de políticas y la adopción de planes, programas y proyectos relacionados con la gestión del talento humano, así como dirigir, controlar la organización de la información documental y los archivos de la Entidad y demás funciones.

La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas a través de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de las funciones asignadas por el Artículo 10 de la Resolución No. 1550 de 2019 Sena, establece los lineamientos para la gestión oportuna y seguimiento a las PQRSD que recibe la Entidad de los grupos de valor y de interés; con el fin de garantizar el cumplimiento normativo y la respuesta de fondo. Lo aquí establecido, se deberá acatar estrictamente, teniendo en cuenta, que la omisión en su aplicación generará responsabilidades disciplinarias y dará lugar a las sanciones correspondientes previstas en el Código Disciplinario Único o el Código General Disciplinario vigente o disposiciones que la modifiquen, o aclaren.

La Secretaria General y la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, en la búsqueda de la mejora de sus procesos y con el fin de mitigar los incumplimientos normativos de la atención

**Dirección General**  
**Calle 57 N 8 - 69, Bogotá D.C. - PBX 57 601 5461500**

oportuna a las PQRSD, consideran imperativo la observancia y aplicación de los siguientes lineamientos:

- Las PQRS que se encuentren sin respuesta (vencimiento de términos, vencimiento de términos – promesa de servicio, en proceso, próximas a vencer o próximas a vencer - promesa de servicio) deben quedar gestionadas antes del 31 de diciembre.
- Durante el periodo de vacaciones y de descanso remunerado de los Servidores Públicos, se hace necesario designar una persona dentro de la dependencia que pueda realizar seguimiento a las PQRSD y dar respuesta de manera oportuna.
- Para la gestión integral y oportuna de las PQRSD, es relevante que los supervisores de los contratistas; previo a su visto bueno, verifiquen que en el informe final se encuentre consignado de manera clara y específica que se gestionaron todas las PQRSD asignadas.
- Validar dentro de los aplicativos OnBase y CRM los usuarios activos y de ser necesario solicitar la desactivación o actualización a tiempo, para evitar la asignación de PQRSD a usuarios que posteriormente no puedan gestionar las mismas.
- El traslado de las PQRSD se debe realizar por medio de los aplicativos oficiales (OnBase y CRM) en la jornada de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Igualmente, notificar por medio de correo electrónico el traslado de las PQRSD a los competentes, con el fin, de dar inicio al trámite, aun así, no se haya podido trasladar por los aplicativos oficiales en el marco del horario parametrizado, especialmente para las acciones de tutelas. La alerta anticipada permitirá gestionarlas de manera oportuna y no incurrir en incumplimientos.
- Crear planes de acción de empalme para las PQRSD que se empiecen a registrar en la vigencia 2023 y garantizar su cumplimiento normativo.
- Realizar seguimiento por parte de los Responsables PQRS Regionales mediante la emisión de informes consolidados de las PQRSD que se encuentran sin respuesta: vencimiento de términos, vencimiento de términos – promesa de servicio, en proceso, próximas a vencer o próximas a vencer - promesa de servicio, con el fin de apoyar que los competentes emitan respuesta con la mayor celeridad.

En cuanto a la herramienta CRM y respecto a la asignación de empresas, se deberán atender las siguientes directrices:

- Con el fin de garantizar la atención a todas las empresas que se encuentran registradas en la herramienta CRM, distribuidas en las regionales, es necesario que se informe a la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, sí, las empresas quedarán a cargo del Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales o sí, se designará a otra persona como responsable.

En caso de designar a otra persona como responsable, es pertinente tener en cuenta que deberá ser Servidor Público, que forme parte de la Coordinación de Relaciones Corporativas e Internacionales de la Regional y contar con un usuario activo en la herramienta CRM, debido a que será el responsable de validar, aprobar, enrutar y dar respuesta de fondo a los casos y peticiones que se encuentren en trámite dentro de los términos normativos.

Dirección General  
Calle 57 N 8 - 69, Bogotá D.C. - PBX 57 601 5461500



MINISTERIO DEL TRABAJO

- Así mismo, se realizará un proceso de capacitación y sensibilización, de considerarse necesario, liderado por el responsable CRM, con el fin de garantizar el correcto manejo de la herramienta CRM, socialización de los términos normativos de ley, responsabilidades que conlleva la asignación de las solicitudes y lo que implica la no respuesta oportuna.

La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano enviará los enlaces que habilitará para el registro de la información anteriormente mencionada, en cumplimiento de las directrices respecto al plan de transición de la herramienta CRM.

Agradecemos la atención y reiteramos el estricto cumplimiento de lo anteriormente indicado para continuar fortaleciendo los procesos de PQRS y CRM, garantizando al cumplimiento de la meta 0% incumplimientos normativos en la Entidad.

Cordial Saludo,

Firmado  
digitalmente por  
CARLOS ALFONSO  
MAYORGA PRIETO

Firma  
Carlos Alfonso Mayorga Prieto  
Director de Promoción y  
Relaciones Corporativas

Proyectó: Saida Aponte, Carolina Pardo y Jorge Rodríguez – Profesionales Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

Revisó: Yudy Torres Pérez – Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano

Dirección General  
Calle 57 N 8 - 69, Bogotá D.C. - PBX 57 601 5461500

@SENAComunica  
[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)