

CIRCULAR 93 DE 2018

(Mayo 11)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA

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

Asunto: Atención oportuna y de fondo a las Peticiones (PQRS) que recibe el SENA.

La Dirección General del SENA, en cumplimiento de las funciones asignadas por los numerales 1<sup>[1]</sup>, 2<sup>[2]</sup> y 4<sup>[3]</sup> del artículo 4 del Decreto 249 de 2004, "por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje-SENA", con ocasión de lo dispuesto en la Constitución Política, específicamente en el artículo 23, el cual consagra el derecho fundamental de petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley, y en el artículo 74 que establece, salvo las excepciones legalmente establecidas, el derecho que tiene todas las personas de acceder a los documentos públicos.

La Ley Estatutaria 1755 del 30 de junio de 2015, "por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", reguló el Derecho de Petición estableciendo en el artículo 13 que "Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo...". Así mismo, se dispone que "[...] Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. "

De igual forma, la norma en comento en el artículo 15, parágrafo 2, señala el deber de recibir las Peticiones: "Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. " También se hace mención en el Capítulo II, artículo 31, a la importancia de atender las peticiones en los tiempos máximos y dando respuesta de fondo, así "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."

En el artículo 14 de la mencionada Ley 1755, se establecen los términos máximos para atender las peticiones, así:

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Concordancias

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, en su artículo [34](#), numeral 19, precisa dentro de los deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición en las entidades públicas, mandato que el SENA ha acatado. Igualmente el artículo [50](#) de la norma en cita, en concordancia con otras disposiciones, consagra que constituye falta disciplinaria grave o leve, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, o la violación al régimen de prohibiciones consagradas en la Constitución o en la ley.

Por lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto por el legislador y así mismo considerando las necesidades actuales del SENA resulta necesario impartir los siguientes lineamientos para garantizar el cumplimiento en la atención oportuna y respuesta de fondo de todas las Peticiones (PQRS) que recibe la entidad:

1. La Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo de la Dirección General velará por el control y seguimiento a las Peticiones (PQRS) que presenten los grupos de interés o partes interesadas a la entidad, para ello establece el procedimiento de Peticiones Externas (PQRS) que se encuentra publicado en el sistema de gestión de calidad. En este documento se dan a conocer lineamientos o disposiciones generales y particulares a tener en cuenta por parte de toda la comunidad SENA en el momento de recepcionar, gestionar, responder, etc, de manera correcta una Petición (PQRS).
2. La Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo de la Dirección General ha dispuesto en las regionales un encargado de realizar control y seguimiento a los términos legalmente establecidos y a las respuestas de fondo que entregan los competentes; este rol puede generar informes que se requieran en la regional y centros de formación adscritos de donde se encuentra ubicados y también genera alertas a los competentes para que respondan en términos. Sin embargo, no es responsable dicha Coordinación de entregar respuestas y tampoco la falta de alertas por parte del mismo, exime de responsabilidad al competente de responder de manera correcta y dentro de los tiempos máximos.

3. Si una dependencia recibe una Petición (PQRS) y no es la competente de entregar la respuesta, sin perjuicio de la normatividad actual y vigente en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta. El aplicativo debe notificar automáticamente al nuevo responsable, sin embargo, la falta de notificación no exime de responder de manera correcta y dentro de los tiempos máximos.

4. Sin perjuicio de la normatividad actual y vigente se establece una promesa de servicio, definida en el procedimiento de Peticiones Externas (PQRS) con la cual se busca ser una entidad que preste un servicio diferenciador.

5. Las Oficinas de Control Interno de Gestión y Control Interno Disciplinario, actúan de acuerdo con la normatividad legal vigente y en especial con lo establecido en el Decreto [249](#) de 2004 y el Código Único Disciplinario, tomando acciones frente al incumplimiento por parte de los Directores de área, Jefes de Oficina de la Dirección General, Directores Regionales, Subdirectores de Centro, Coordinadores de Grupo, responsables de gestionar, proyectar y/o entregar respuestas, responsables de la información SENA, en la gestión de las Peticiones (PQRS) por la no atención oportuna, la entrega de respuestas insuficientes o incompletas, así como la falta de ejecución de actividades que busquen minimizar la presentación de peticiones recurrentes y/o que aseguren la satisfacción de las partes interesadas.

6. Se hace necesario que los informes de PQRS que se remiten mensualmente desde la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo de la Dirección General sean revisados por los responsables a nivel nacional en las dependencias, comités regionales, de centros de formación u otro que consideren pertinente para así evidenciar debilidades y acciones oportunas que mitiguen cualquier riesgo para la entidad.

7. En el sistema de gestión de calidad del SENA, mensualmente el Gestor o Líder SIGA deberá registrar los indicadores de resultado del Ranking de Peticiones (PQRS) y los hallazgos y/o oportunidades de mejora que correspondan, de acuerdo al procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora de la entidad.

El SENA ha reglamentado el Derecho de Petición a través de las Resoluciones Nos. [359](#) de 2016 y 1259 de 2017, las cuales se encuentran publicadas en la página web de la entidad y en el normograma SENA.

Finalmente, se reitera a toda la comunidad SENA el compromiso que se debe tener para dar atención oportuna, dando respuesta a lo solicitado y no vulnerar los derechos de los que son titulares nuestros ciudadanos y empresarios, recordando que la omisión normativa puede generar una posible responsabilidad disciplinaria. Lo anterior en concordancia con las actuaciones administrativas del SENA, las que se deben desarrollar de acuerdo con los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, conforme a lo establecido en el título primero del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordial saludo,

JOSÉ ANTONIO LIZARAZO SARMIENTO

Director General-SENA

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. Decreto 249 de 2004. Artículo [7](#)o. Dirección General. Además de las señaladas en el artículo [78](#) de la Ley 489 de 1998. Son Junciones de la Dirección General las siguientes. 1. Dirigir. Coordinar, vigilar y controlar la ejecución de las funciones o programas de la entidad y de su personal.

2. Decreto 249 de 2004. Artículo [4](#)o. Dirección General Además de las señaladas en el artículo [78](#) de la Ley 489 de 1998. Son Funciones de la Dirección General las siguientes. /... / 2. Ejercer la representación legal de la entidad.

3. Decreto 249 de 2004 Artículo [4](#)o. Dirección General. Además de las señaladas en el artículo [78](#) de la Ley 489 de 1998. Son Junciones de la Dirección General las siguientes: /... / 4. Dirigir, coordinar y controlar las funciones administrativas y técnicas de los proyectos operativos, dictar los actos administrativos, celebrar los contratos necesarios para la gestión administrativa. los convenios de cooperación técnica nacional e internacional, contratar expertos nacionales o extranjeros cuyos conocimientos o experiencia se requiera para adelantar programas o proyectos institucionales, con miras al cumplimiento de la misión de la entidad, de conformidad con las normas legales vigentes



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)

