

CIRCULAR 160 DE 2020

(septiembre 8)

<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 DE FORMACIÓN, COORDINADORES DE GRUPO, SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES Y CONTRATISTAS.

Asunto: Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes a través de OnBase

Concordancias

Circular SENA [135](#) de 2021

La Secretaría General y la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, atendiendo las necesidades 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 dentro del aplicativo de Gestión Documental OnBase, imparten las siguientes instrucciones para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias.

Todas las personas que tienen la responsabilidad de atender peticiones en cada una de las dependencias de la Entidad, deben conocer y manejar la Resolución [0359](#) del 10 de marzo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Servicio nacional de Aprendizaje SENA, se asignan unas funciones y se deroga la Resolución No. [725](#) de 2013" y la Resolución [2259](#) de diciembre 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y se modifica parcialmente la Resolución [0359](#) de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA", la cual fue comunicada por la Dirección Jurídica mediante la Circular No. 3-2017-00[0226](#) del 13/12/2017.321

De la misma manera, deben conocer y manejar la Circular [93](#) de 2018, que en su numeral 3 establece: "(...) Si una dependencia recibe una Petición (PQRS) y no es la competente de entregarla 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."

Sin embargo, debido a las dificultades presentadas, con la presente circular se modifica el plazo máximo establecido en el numeral 3 de la Circular [93](#) de 2018 quedando de la siguiente manera:

"(...) 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 tres (3) 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 responder de manera correcta y dentro de los tiempos máximos.", en

aplicación del principio de celeridad que impone a funcionarios públicos y contratistas actuar ágilmente en el cumplimiento de tareas, funciones u obligaciones. (C-826-13 Corte Constitucional).

Obligatoriedad de la Radicación.

Tanto las peticiones como las respuestas a ellas emitidas, bien sea de manera parcial o total, deben ser radicadas a través del sistema ONBASE.

Traslado por competencia de PQRS.

Los competentes de generar respuesta a las Peticiones Externas (PQRS), deben revisar todas las comunicaciones que reciban o que les sean asignadas diariamente, a más tardar el día siguiente de asignación, en las bandejas de entrada del correo electrónico institucional y de OnBase, para consultar uno a uno los radicados y verificar si es responsable de dar respuesta o en su defecto realizar el traslado respectivo.

El traslado interno de las PQRS.

Debe hacerse siguiendo estos pasos:

- Reenviar el correo de notificación al funcionario competente.

- Si una dependencia recibe una Petición externa (PQRS) y no es la competente de entregar la respuesta, sin perjuicio de la normatividad vigente en un plazo máximo de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de radicación en OnBase, 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.

- Con el propósito de superar las dificultades presentadas en el traslado de peticiones fuera de término, se hace imperativo y de estricto cumplimiento, que el competente realice el traslado dentro los tiempos establecidos, caso contrario, asumirá la responsabilidad disciplinaria por los hechos acaecidos, estando a su cargo la respuesta final y de fondo al peticionario.

- En los diferentes escenarios que se presentan, en los que se requiere emitir respuestas compartidas por dos dependencias, centros de formación o regionales, las mismas deberán suministrar la información, documentación, anexos, etc.; en el término máximo de cinco (5) días siguientes a la recepción del correo, cuando se haga necesario ampliar este término para dar respuesta de fondo se debe informar de inmediato al competente para que genere la ampliación de términos, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, “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. 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.”

Prohibiciones

Son prohibiciones aplicables:

- Utilizar CI por radicar para dar traslados por competencia. (Pues el sistema reporta respuesta generada cuando la petición continua en trámite)
- Omitir la indicación del NIS. (Dado que la comunicación inicial queda públicamente sin respuesta en estado pendiente de ser atendida, generando inconsistencias en la información real)
- Contestar peticiones informalmente fuera del sistema OnBase. (Desconociendo que el mecanismo oficial para atender la correspondencia de la entidad es el sistema OnBase, que garantiza el archivo y recuperación de la información).

Excepciones.

Debido a la particularidad de las peticiones, solo mediante creación y solicitud de un caso a la mesa de servicio, el Grupo de Administración de Documentos validará la viabilidad del traslado extemporáneo.

Traslado Externo de las PQRS.

Por competencia, debe surtirse de conformidad con la Resolución 359 de 2016 que en su artículo [21](#) reza: “FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la radicación, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

Reiteramos a toda la comunidad SENA, el compromiso que se debe tener para dar atención oportuna, dando respuesta de fondo a lo solicitado y no vulnerar los derechos de los grupos de valor y de interés, recordando que la omisión genera responsabilidades disciplinarias.

Cordial saludo,

Verónica Ponce Vallejo

Secretaria General

Adriana Colmenares Montoya

Directora de Promoción y Relaciones Corporativas

<Para consultar la versión original PDF de este documento dirigirse al siguiente link:

https://www.avancejuridico.com/docpdf/sena/C_SENA_0160_2020.pdf>



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)

