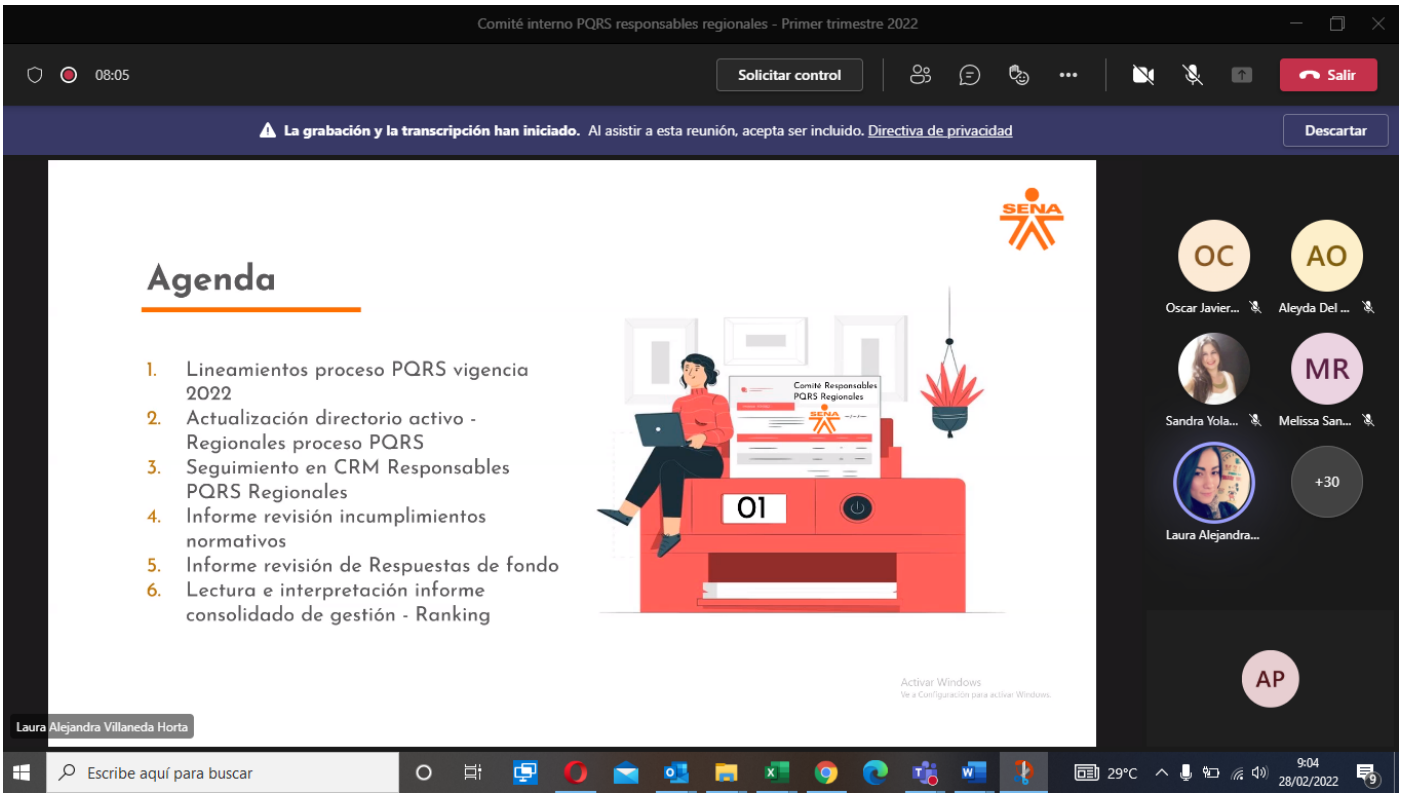
Comité interno PQRS responsables regionales - Primer trimestre 2022





Comité interno PQRS responsables regionales - Primer trimestre 2022

11:36 | Solicitar control | Salir

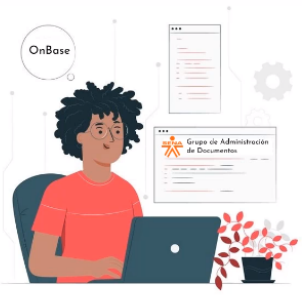
La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad | Descartar

1. Lineamientos proceso PQRS vigencia 2022

Alcance del Grupo de Administración de Documentos en el proceso PQRS

Es responsabilidad del **Grupo de Administración de Documentos** de la Secretaría General, la **oportuna recepción, radicación y reparto de las PQRS escritas.**

En las Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral la responsabilidad la tienen las personas encargadas de la recepción y radicación de la correspondencia.



Notas: * En caso de requerirse realizar algún ajuste en OnBase, se deberá radicar caso a mesa de servicio adjuntando los soportes (capturas de pantalla) que evidencien o amplien la información.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

OC En espera | AO Aleyda Del ... | Sandra Yola... | MR Melissa San... | Laura Alejandra... | +30 | AP

Laura Alejandra Villaneda Horta

Escribe aquí para buscar | 29°C | 9:08 28/02/2022

Comité interno PQRS responsables regionales - Primer trimestre 2022

14:51 | Solicitar control | Salir

La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad | Descartar

1. Lineamientos proceso PQRS vigencia 2022

¿Quiénes son los Competentes de emitir respuesta a las PQRS?



Son todos aquellos servidores públicos que a nivel nacional son responsables de entregar respuesta a las Peticiones Externas (PQRS) y de cumplir con la normatividad vigente:

- Director General.
- Secretario General.
- Jefes de Oficina.
- Directores de Área.
- Directores Regionales.
- Subdirectores de Centro.
- Coordinadores de dependencias.

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

OC En espera | AO Aleyda Del ... | Sandra Yola... | MR Melissa San... | Laura Alejandra... | +30 | AP

Laura Alejandra Villaneda Horta

Escribe aquí para buscar | 29°C | 9:11 28/02/2022

Comité interno PQRS responsables regionales - Primer trimestre 2022

17:59 | Solicitar control | Salir

La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad | Descartar

1. Lineamientos proceso PQRS vigencia 2022

Estados PQRS



PQRS sin gestión

En proceso	Son las PQRS que cuentan con más de cinco (5) días hábiles para vencerse el término normativo máximo para emitir respuesta
Próximas a vencer	Son las PQRS que no tienen respuesta y están en riesgo de vencer los términos normativos dentro de los próximos cinco (5) días hábiles.
Vencida promesa de servicio	Son las PQRS que no tienen respuesta y ya superaron los 8 días hábiles siguientes a la fecha de radicación establecidos en la promesa de servicio.
Vencimiento de términos	Son las PQRS que no tienen respuesta y ya se superó el término normativo legal.

PQRS con gestión

Respuesta generada	Son las PQRS que se respondieron dentro de los términos normativos legales y dentro de los términos de la promesa de servicio
Respuesta fuera de términos promesa de servicio	Son las PQRS que tienen respuesta dentro de los términos normativos legales, sin embargo, se respondieron fuera de los términos de la promesa de servicio.
Respuesta fuera de términos	Son las PQRS que se respondieron fuera de los términos normativos legales.

PQRS con respuesta parcial: son las PQRS en las cuales se emitió una respuesta parcial, informando al grupo de valor y de interés el motivo de la ampliación de los términos normativos y la fecha en que se emitirá respuesta de fondo, siempre y cuando no se superé el doble del término asignado inicialmente.

Maria Elvira... | AO Aleyda Del ... | Sandra Yola... | MR Melissa San... | Laura Alejandra... | +31 | AP

Laura Alejandra Villaneda Horta

Escribe aquí para buscar | 29°C | 9:14 28/02/2022

Comité interno PQRS responsables regionales - Primer trimestre 2022

40:14 | Solicitar control | Salir

La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad | Descartar

1. Lineamientos proceso PQRS vigencia 2022

Respuestas compartidas

Cuando se requiera emitir respuesta compartida, el competente que tiene a cargo la PQRS **deberá solicitar por medio de correo electrónico la información o documentación necesaria** a la Dependencia de la Dirección General, las Regionales, los Centros de Formación Profesional Integral o a los competentes que se requieran, **quienes deberán suministrar la respuesta, en un término máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del correo,** con el fin de garantizar que los competentes que tengan a su cargo la PQRS brinden respuesta de fondo



Francisco Ja... | Yury Andre... | Angie Carol... | Edgar Ferne... | Laura Alejandra... | +31 | AP

Chat de la reunión

con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

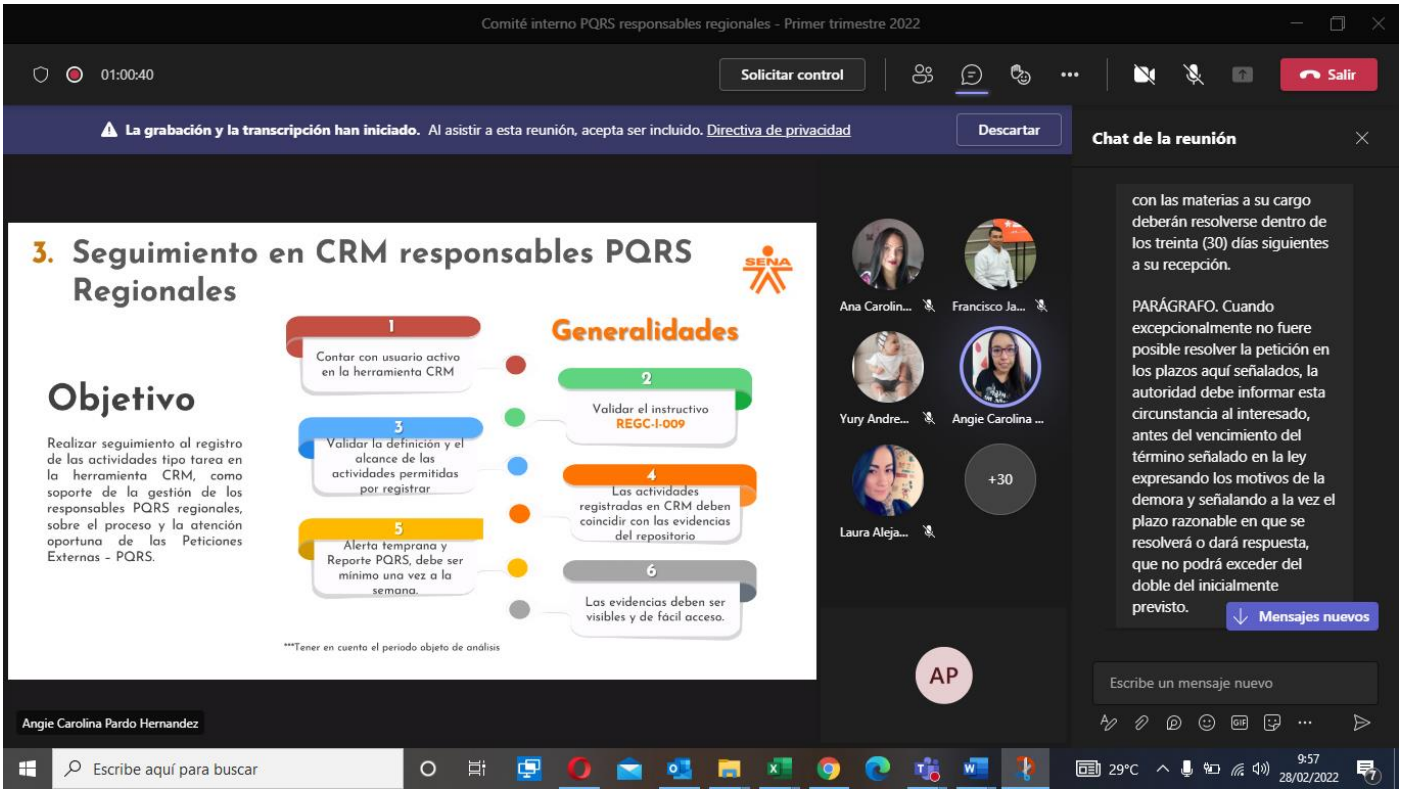
PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se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

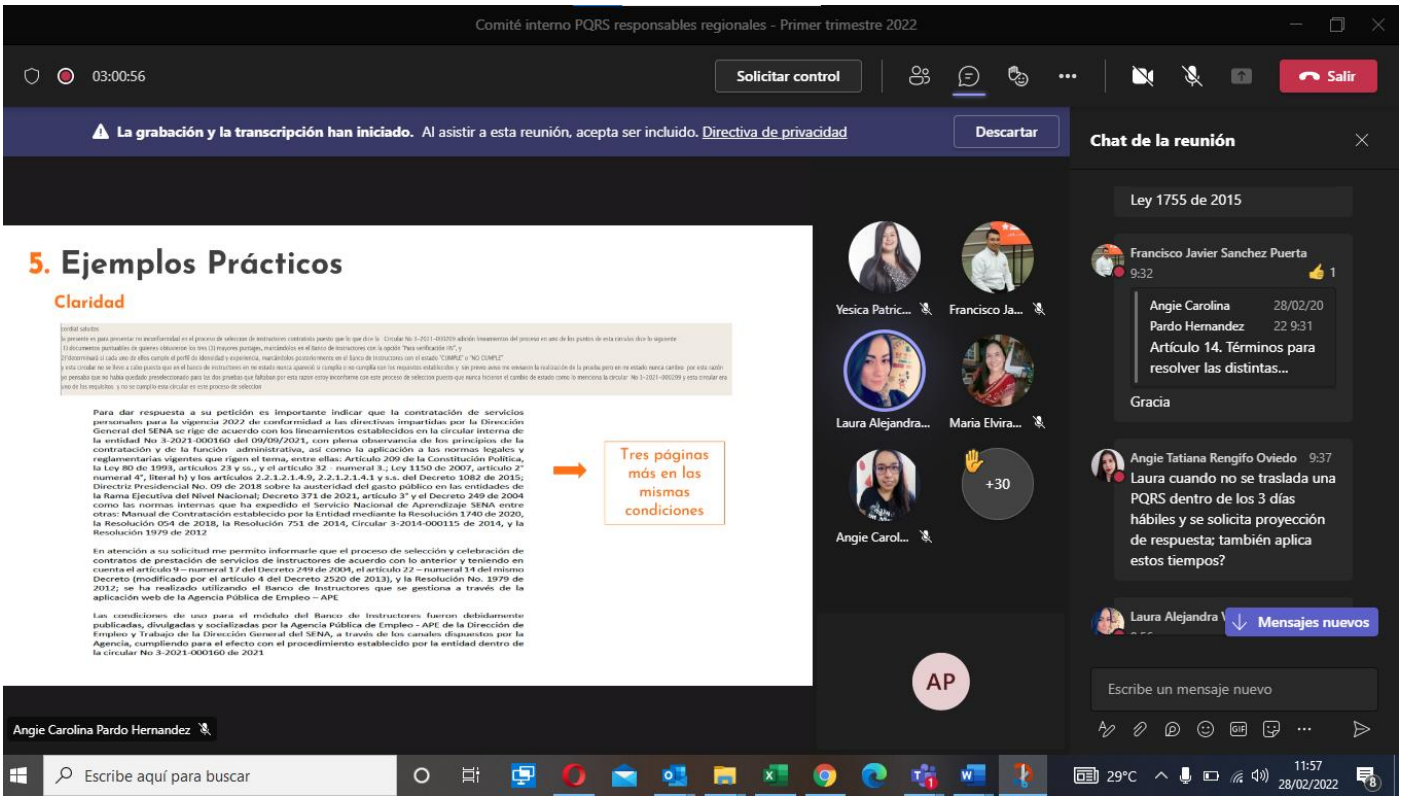
Mensajes nuevos

Escribe un mensaje nuevo

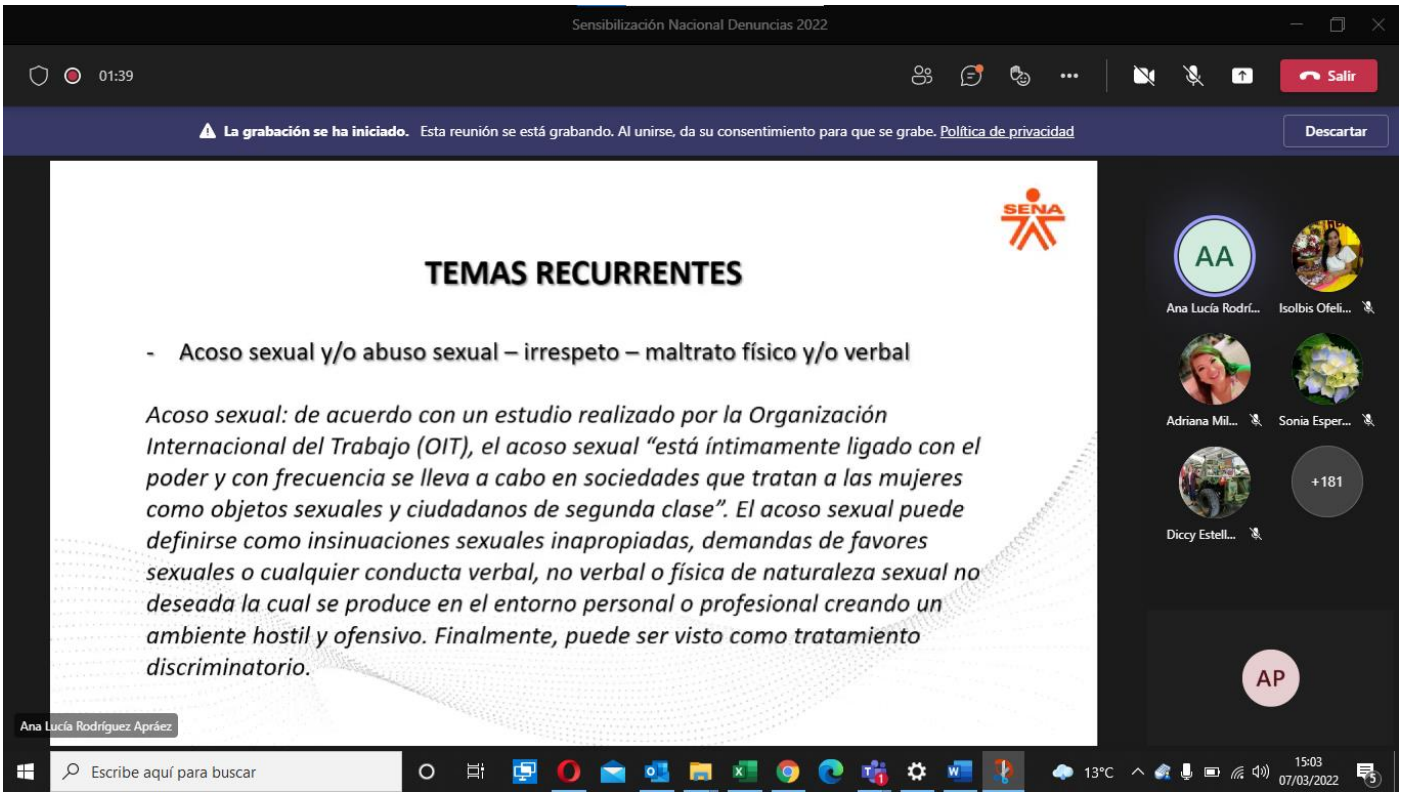
Laura Alejandra Villaneda Horta

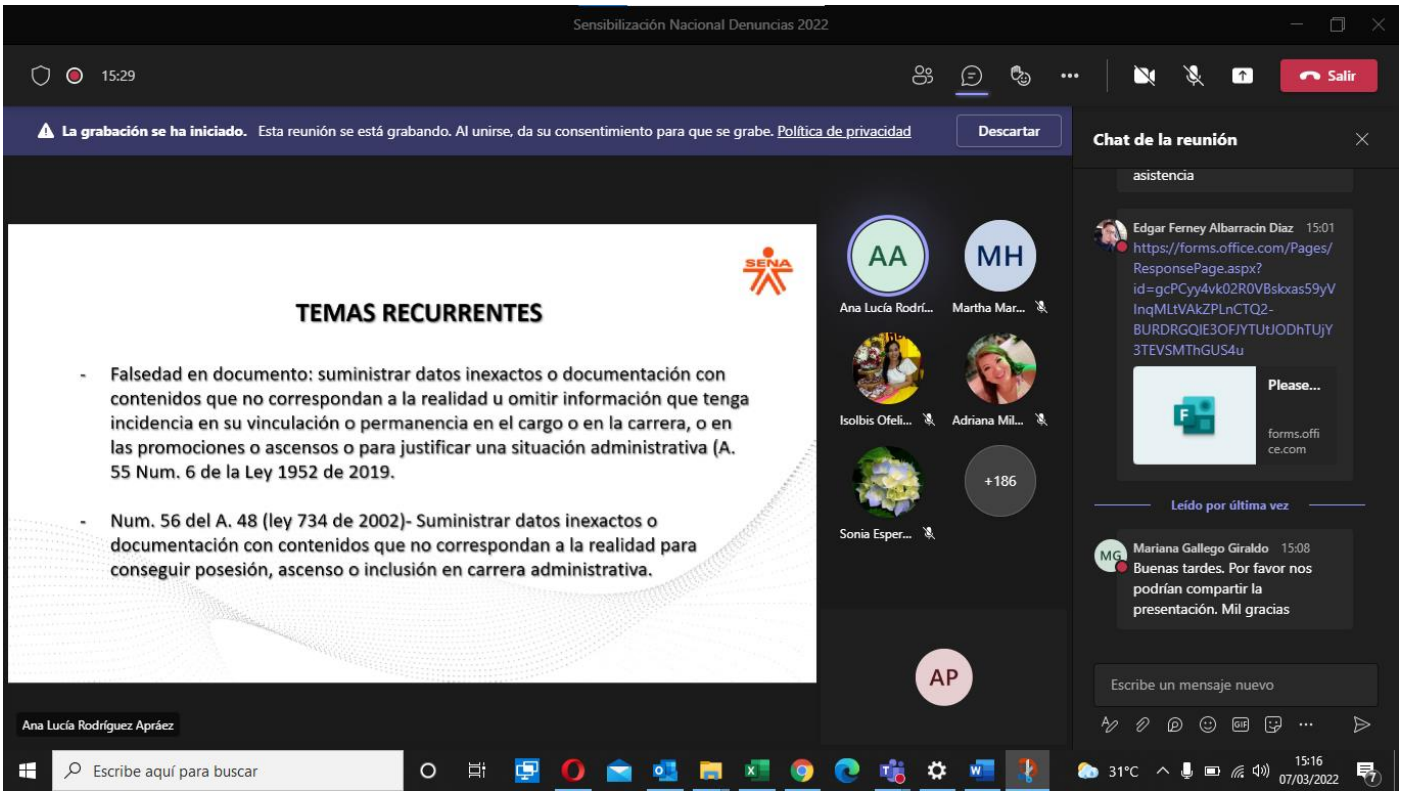
Escribe aquí para buscar | 29°C | 9:36 28/02/2022

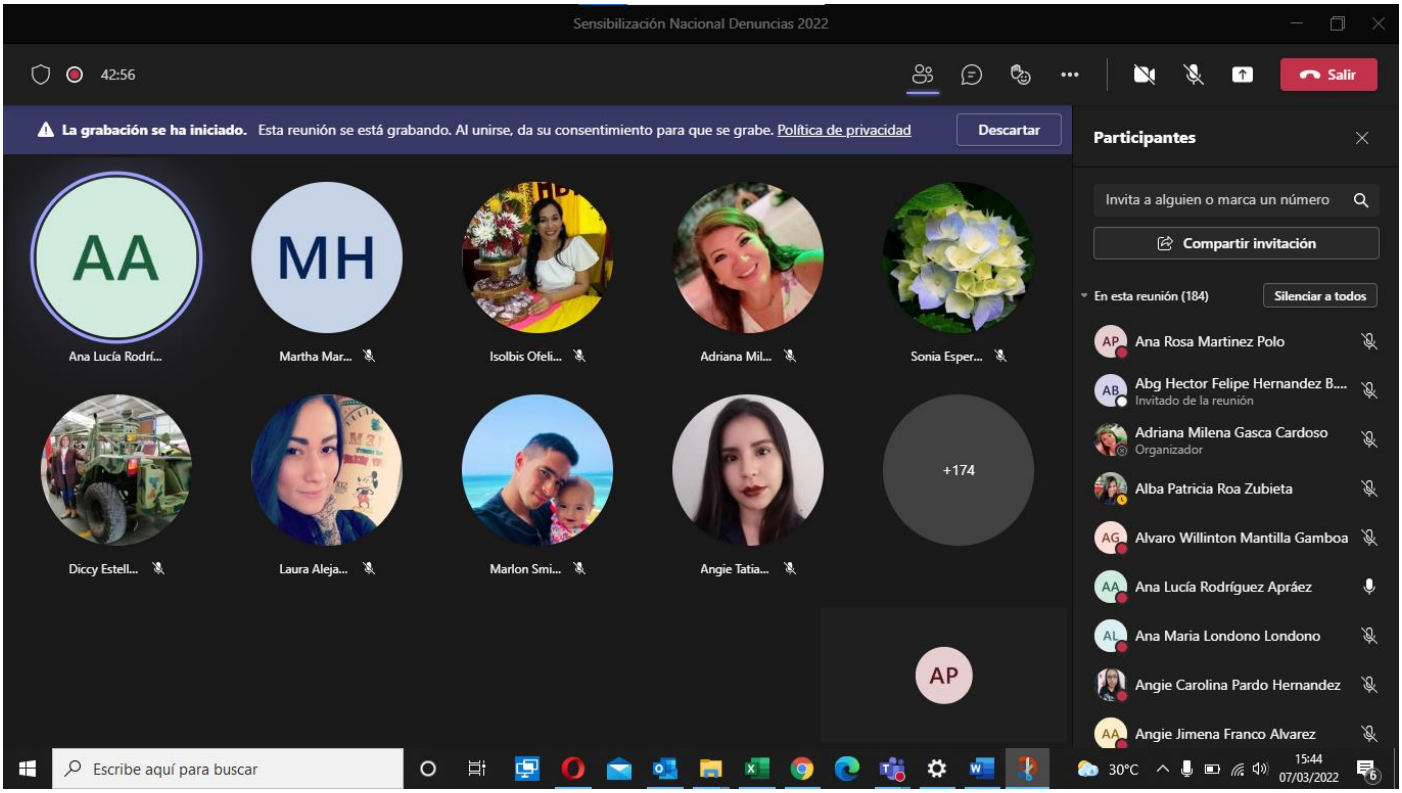

Comité interno PQRS responsables regionales - Primer trimestre 2022
01:00:40
Solicitar control
Salir
La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad
Descartar
Chat de la reunión
3. Seguimiento en CRM responsables PQRS Regionales
Objetivo
Realizar seguimiento al registro de las actividades tipo tarea en la herramienta CRM, como soporte de la gestión de los responsables PQRS regionales, sobre el proceso y la atención oportuna de las Peticiones Externas - PQRS.
Generalidades
1 Contar con usuario activo en la herramienta CRM
2 Validar el instructivo REGC-I-009
3 Validar la definición y el alcance de las actividades permitidas por registrar
4 Las actividades registradas en CRM deben coincidir con las evidencias del repositorio
5 Alerta temprana y Reporte PQRS, debe ser mínimo una vez a la semana.
6 Las evidencias deben ser visibles y de fácil acceso.
***Tener en cuenta el periodo objeto de análisis
Ana Carolin...
Francisco Ja...
Yury Andre...
Angie Carolina ...
Laura Aleja...
+30
AP
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.
Mensajes nuevos
Escribe un mensaje nuevo
Angie Carolina Pardo Hernandez
Escribe aquí para buscar
29°C
9:57
28/02/2022


Comité interno PQRS responsables regionales - Primer trimestre 2022
03:00:56
Solicitar control
Salir
La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad
Descartar
Chat de la reunión
5. Ejemplos Prácticos
Claridad
Para dar respuesta a su petición es importante indicar que la contratación de servicios personales para la vigencia 2022 de conformidad a las directivas impartidas por la Dirección General del SENA se rige de acuerdo con los lineamientos establecidos en la circular interna de la entidad No 3-2021-000160 del 09/09/2021, con plena observancia de los principios de la contratación y de la función administrativa, así como la aplicación a las normas legales y reglamentarias vigentes que rigen el tema, entre ellas: Artículo 209 de la Constitución Política, la Ley 80 de 1993, artículos 23 y ss., y el artículo 32 - numeral 3.; Ley 1150 de 2007, artículo 2° numeral 4°, literal h) y los artículos 2.2.1.2.1.4.9, 2.2.1.2.1.4.1 y s.s. del Decreto 1082 de 2015; Directriz Presidencial No. 09 de 2018 sobre la austeridad del gasto público en las entidades de la Rama Ejecutiva del Nivel Nacional; Decreto 371 de 2021, artículo 3° y el Decreto 249 de 2004 como las normas internas que ha expedido el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA entre otras: Manual de Contratación establecido por la Entidad mediante la Resolución 1740 de 2020, la Resolución 054 de 2018, la Resolución 751 de 2014, Circular 3-2014-000115 de 2014, y la Resolución 1979 de 2012
En atención a su solicitud me permito informarle que el proceso de selección y celebración de contratos de prestación de servicios de instructores de acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta el artículo 9 – numeral 17 del Decreto 249 de 2004, el artículo 22 – numeral 14 del mismo Decreto (modificado por el artículo 4 del Decreto 2520 de 2013), y la Resolución No. 1979 de 2012; se ha realizado utilizando el Banco de Instructores que se gestiona a través de la aplicación web de la Agencia Pública de Empleo – APE
Las condiciones de uso para el módulo del Banco de Instructores fueron debidamente publicadas, divulgadas y socializadas por la Agencia Pública de Empleo - APE de la Dirección de Empleo y Trabajo de la Dirección General del SENA, a través de los canales dispuestos por la Agencia, cumpliendo para el efecto con el procedimiento establecido por la entidad dentro de la circular No 3-2021-000160 de 2021
Tres páginas más en las mismas condiciones
Yesica Patric...
Francisco Ja...
Laura Alejandra...
Maria Elvira...
Angie Carol...
+30
AP
Ley 1755 de 2015
Francisco Javier Sanchez Puerta 9:32
Angie Carolina Pardo Hernandez 28/02/20 22 9:31
Artículo 14. Términos para resolver las distintas...
Gracia
Angie Tatiana Rengifo Oviedo 9:37
Laura cuando no se traslada una PQRS dentro de los 3 días hábiles y se solicita proyección de respuesta; también aplica estos tiempos?
Laura Alejandra
Mensajes nuevos
Escribe un mensaje nuevo
Angie Carolina Pardo Hernandez
Escribe aquí para buscar
29°C
11:57
28/02/2022

Sensibilización Nacional Denuncias 2022






Sensibilización Nacional Denuncias 2022
42:56
Salir
La grabación se ha iniciado. Esta reunión se está grabando. Al unirse, da su consentimiento para que se grabe. Política de privacidad
Descartar
Participantes
Invita a alguien o marca un número
Compartir invitación
En esta reunión (184)
Silenciar a todos
AA
Ana Lucía Rodrí...
MH
Martha Mar...
Isolbis Ofeli...
Adriana Mil...
Sonia Esper...
Diccy Estell...
Laura Aleja...
Marlon Smi...
Angie Tatia...
+174
AP
Ana Rosa Martinez Polo
Abg Hector Felipe Hernandez B....
Invitado de la reunión
Adriana Milena Gasca Cardoso
Organizador
Alba Patricia Roa Zubieta
Alvaro Willinton Mantilla Gamboa
Ana Lucía Rodríguez Apráez
Ana Maria Londono Londono
Angie Carolina Pardo Hernandez
Angie Jimena Franco Alvarez
Escribe aquí para buscar
30°C
15:44
07/03/2022