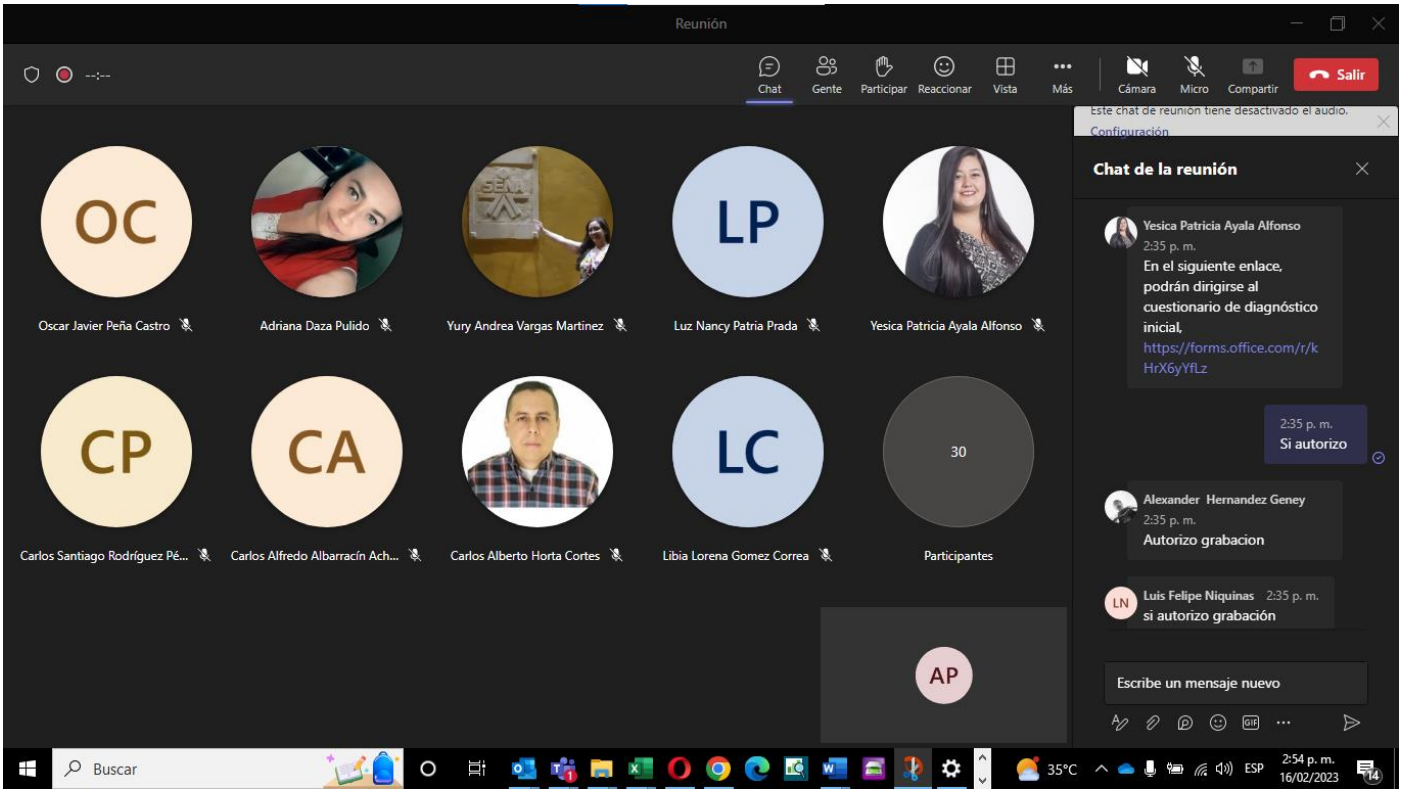
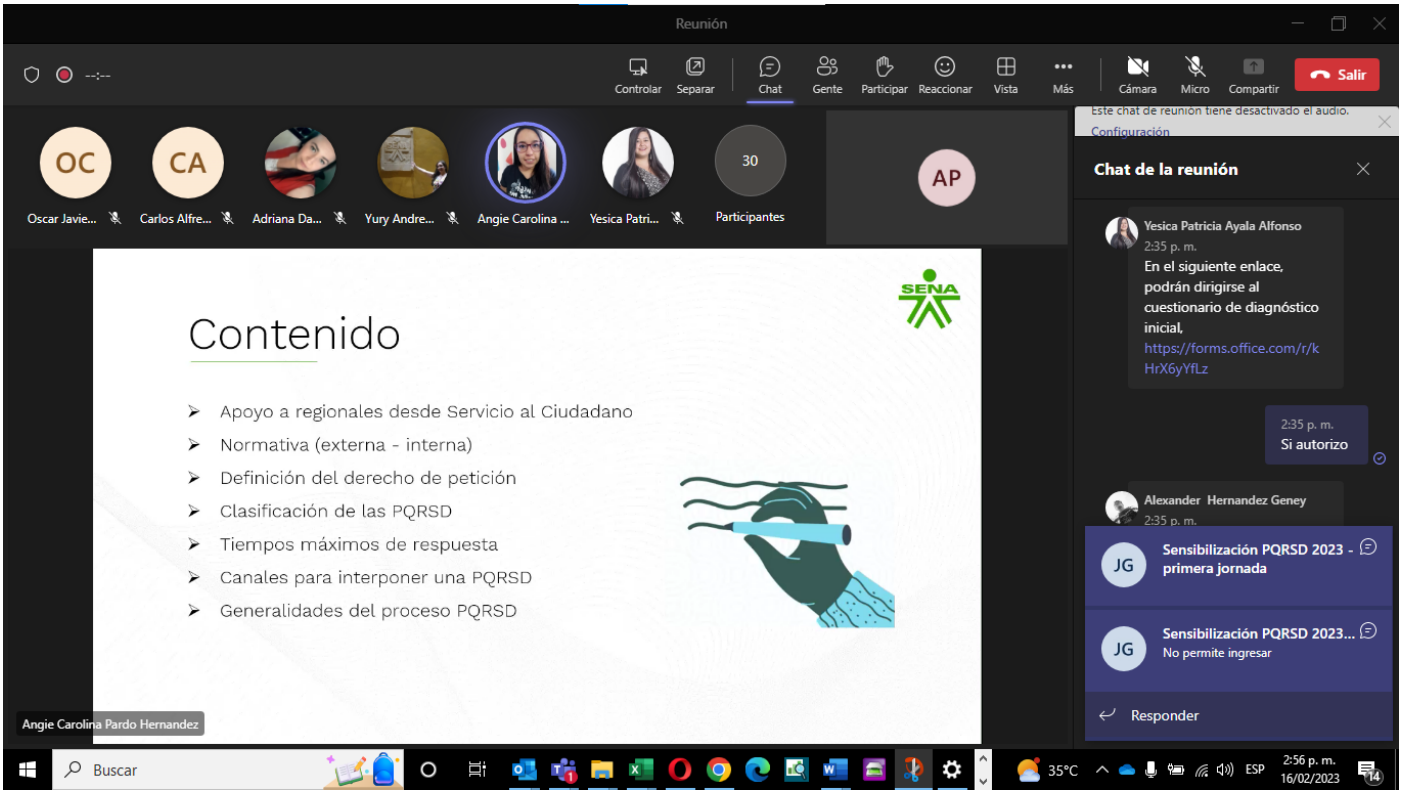
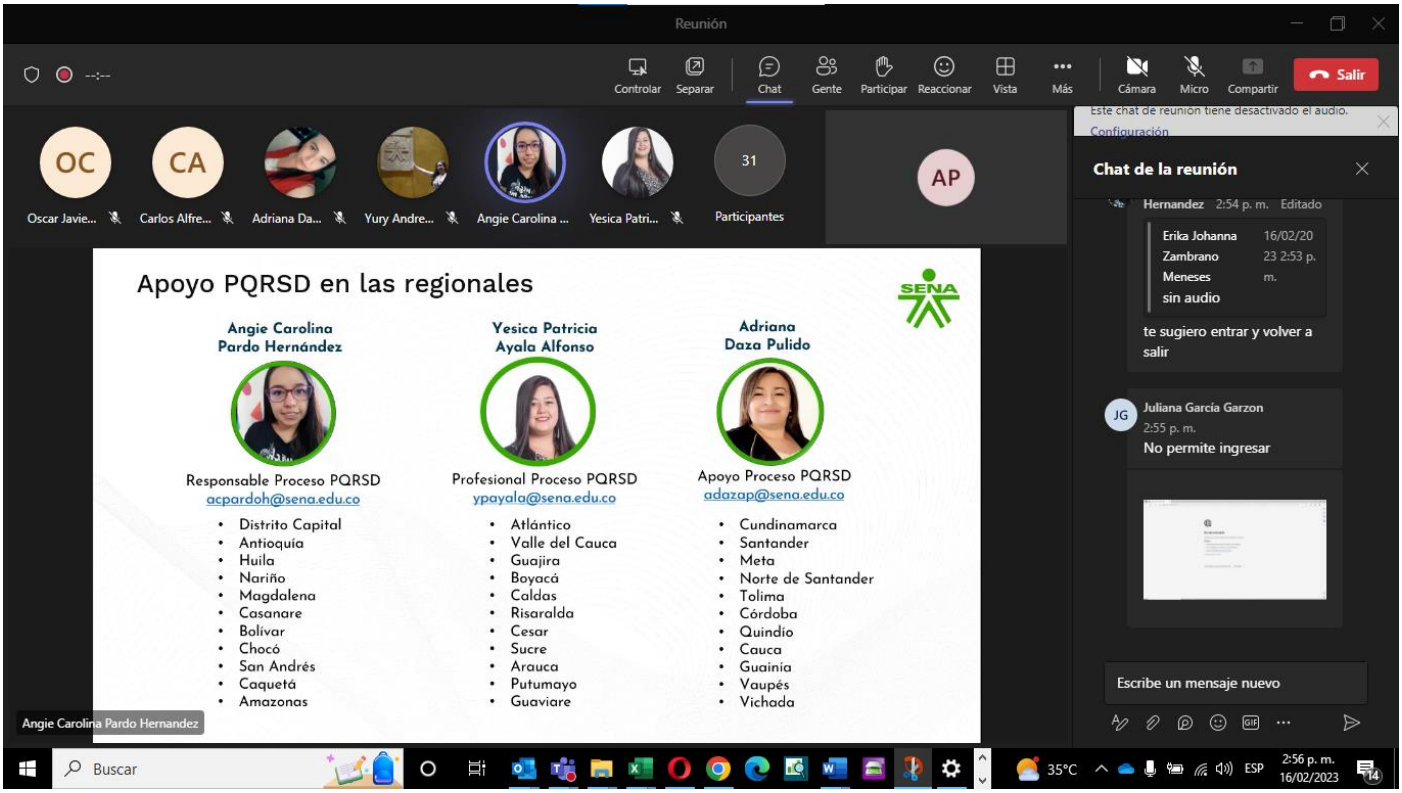
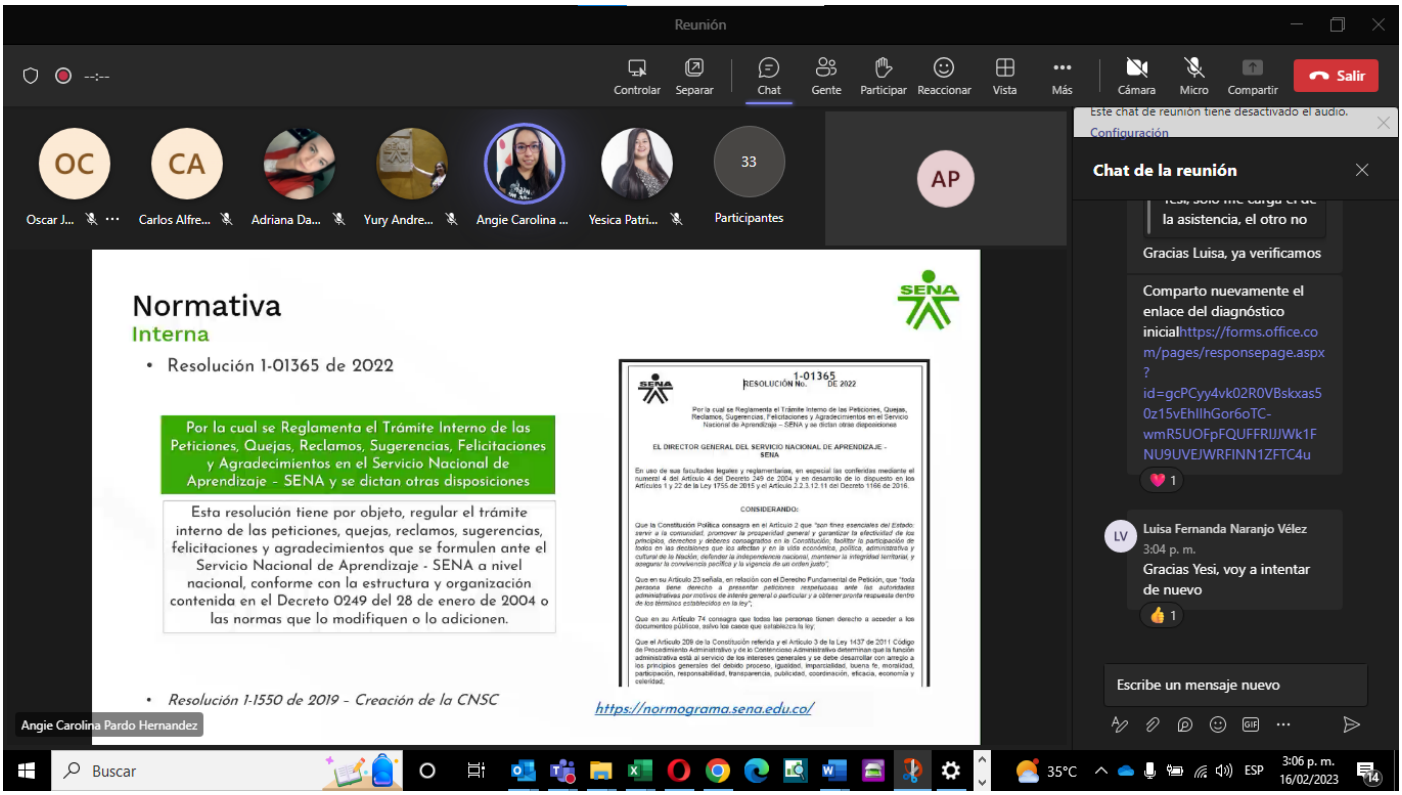
Capacitación 2023 PQRS






Reunión
Controlar
Separar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
OC
CA
Oscar Javie...
Carlos Alfre...
Adriana Da...
Yury Andre...
Angie Carolina ...
Yesica Patri...
31
Participantes
AP
Este chat de reunión tiene desactivado el audio.
Configuración
Chat de la reunión
Hernandez 2:54 p. m. Editado
Erika Johanna Zambrano Meneses 16/02/20 23 2:53 p. m.
sin audio
te sugiero entrar y volver a salir
JG
Juliana García Garzon
2:55 p. m.
No permite ingresar
Escribe un mensaje nuevo
Apoyo PQRSD en las regionales
Angie Carolina Pardo Hernández
Responsable Proceso PQRSD
acpardoh@sena.edu.co
Distrito Capital
Antioquia
Huila
Nariño
Magdalena
Casanare
Bolivar
Chocó
San Andrés
Caquetá
Amazonas
Yesica Patricia Ayala Alfonso
Profesional Proceso PQRSD
ypayala@sena.edu.co
Atlántico
Valle del Cauca
Guajira
Boyacá
Caldas
Risaralda
Cesar
Sucre
Arauca
Putumayo
Guaviare
Adriana Daza Pulido
Apoyo Proceso PQRSD
adazap@sena.edu.co
Cundinamarca
Santander
Meta
Norte de Santander
Tolima
Córdoba
Quindío
Cauca
Guainía
Vaupés
Vichada
Angie Carolina Pardo Hernandez
Buscar
35°C
ESP
2:56 p. m.
16/02/2023


Reunión
Controlar
Separar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
OC
CA
Oscar J...
Carlos Alfre...
Adriana Da...
Yury Andre...
Angie Carolina ...
Yesica Patri...
33
Participantes
AP
Este chat de reunión tiene desactivado el audio.
Configuración
Chat de la reunión
la asistencia, el otro no
Gracias Luisa, ya verificamos
Comparto nuevamente el enlace del diagnóstico inicialhttps://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=gcPCyy4vk02R0VBskxas50z15vEhlIhGor6oTC-wmR5UOFpFQUFFRlJJWk1FNU9UVEJWRFlNN1ZFTC4u
1
LV
Luisa Fernanda Naranjo Vélez
3:04 p. m.
Gracias Yesi, voy a intentar de nuevo
1
Escribe un mensaje nuevo
Normativa
Interna
Resolución 1-01365 de 2022
Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y se dictan otras disposiciones
Esta resolución tiene por objeto, regular el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos que se formulen ante el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA a nivel nacional, conforme con la estructura y organización contenida en el Decreto 0249 del 28 de enero de 2004 o las normas que lo modifiquen o lo adicionen.
RESOLUCIÓN No. 1-01365 DE 2022
Por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y se dictan otras disposiciones
EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
CONSIDERANDO:
Resolución 1-1550 de 2019 - Creación de la CNSC
https://normograma.sena.edu.co/
Angie Carolina Pardo Hernandez
Buscar
35°C
ESP
3:06 p. m.
16/02/2023

Reunión

Controlar | Separar | Chat | Gente | Participar | Reaccionar | Vista | Más | Cámara | Micro | Compartir | Salir

OC Oscar Javie... | CA Carlos Alfre... | Adriana Da... | Yury Andre... | Angie Carolina ... | Yesica Patri... | 33 Participantes | AP

Normativa
Interna

Circulares:

- **00093 de 2018** - establece la promesa de servicio
- **000160 de 2020** - establece lineamientos para los traslados
- **000194 de 2022** - obligatoriedad de radicación e indexación de comunicaciones oficiales
- **000232 de 2022** - Directrices frente a la atención de las PQRSD en el marco del cierre de la vigencia 2022

Angie Carolina Pardo Hernandez

Este chat de reunión tiene desactivado el audio. Configuración

Chat de la reunión

la asistencia, el otro no

Gracias Luisa, ya verificamos

Comparto nuevamente el enlace del diagnóstico inicialhttps://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=gcPCyy4vk02R0VBskxas50z15vEhIlhGor6oTC-wmR5UOFpFQUFFRlJJWk1FNU9UVEJWRFlNN1ZFTC4u

1

LV Luisa Fernanda Naranjo Vélez 3:04 p. m.
Gracias Yesi, voy a intentar de nuevo

1

Escribe un mensaje nuevo

Buscar | 35°C | ESP | 3:08 p. m. 16/02/2023

Reunión

Controlar | Separar | Chat | Gente | Participar | Reaccionar | Vista | Más | Cámara | Micro | Compartir | Salir

Maria Fern... | Yesica Patri... | Adriana Da... | OC Oscar Javie... | CA Carlos Alfre... | Angie Carolina ... | 34 Participantes | AP

Tiempos máximos de respuesta PQRSD

- **Promesa de servicio**

Objetivo: Dar respuesta a las PQRSD en un término de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación.

*A excepción de las que requieran una atención inferior.

Se establece en la Circular 93 de 2018 y en el Procedimiento de PQRS publicado en CompromISO con el código REGC-P-004.



Angie Carolina Pardo Hernandez

Este chat de reunión tiene desactivado el audio. Configuración

Chat de la reunión

Cuales son las acciones que se deben aplicar?

MG Miguel Ángel Forero González 3:18 p. m.

> Yesica Patricia Ayala Alfonso 16/02/2023 3:15 p. m.
> Listo, una vez puedas ingresar nos confirmas

Ya pude ingresar a la asistencia

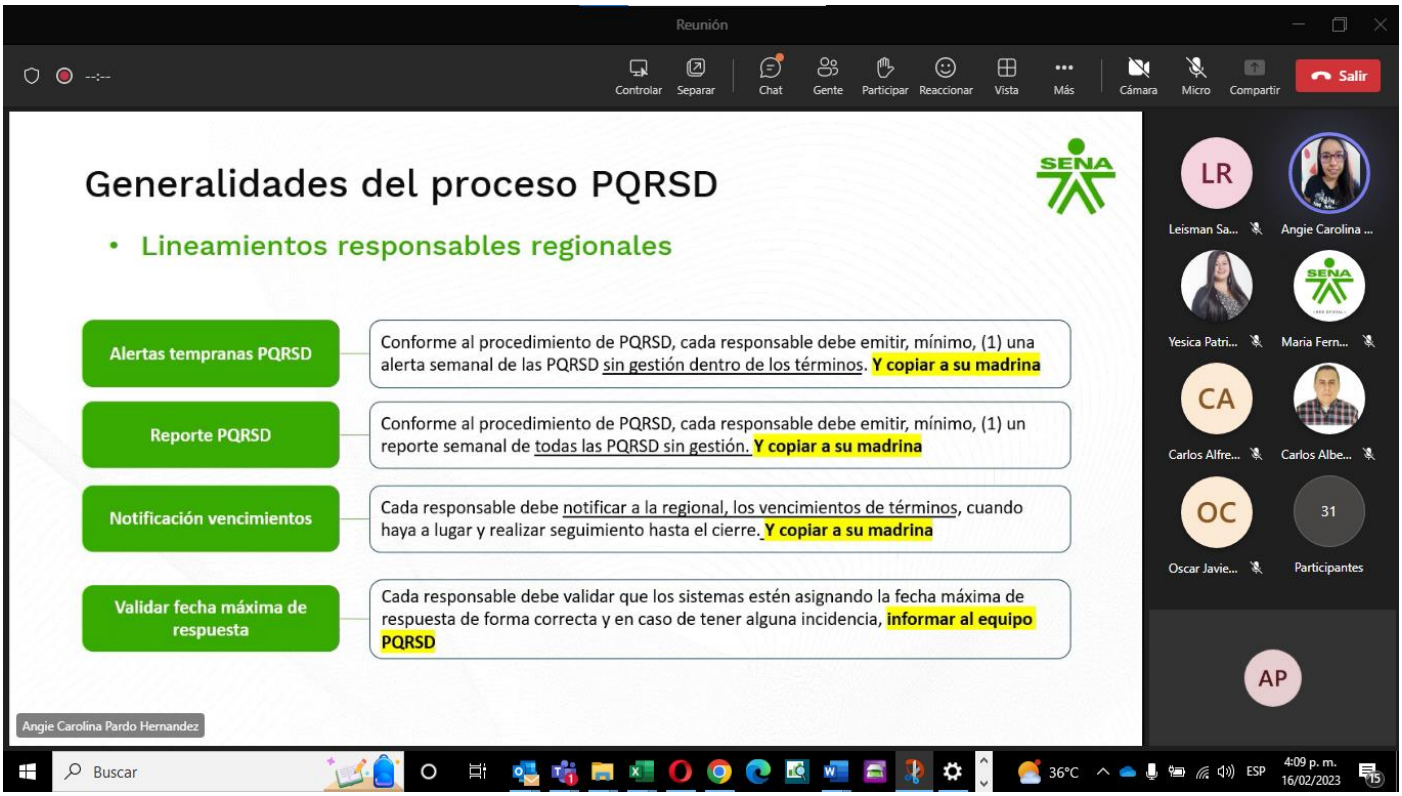
1

LC Libia Lorena Gomez Correa 3:20 p. m.
Ok. muchas gracias.

Escribe un mensaje nuevo

Buscar | 35°C | ESP | 3:33 p. m. 16/02/2023


Reunión
Controlar
Separar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Generalidades del proceso PQRSD
• Criterios de seguimiento
Incumplimientos Normativos:
Meta: 0% incumplimientos normativos
Son las PQRSD que se atendieron fuera de los términos normativos y aquellas que se encuentran vencidas sin respuesta.
Evaluación de conocimiento:
Meta: > 90%
Es el sondeo que se realiza a los Responsables PQRSD regionales, con el fin de verificar el nivel de conocimiento con relación al Proceso PQRDS.
Respuestas de Fondo:
Meta: > = 91% con un IC Alto
Es la revisión que se realiza a una muestra del total de las PQRSD, con respecto al contenido de la respuesta, la cual debe contar con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
Angie Carolina Pardo Hernandez
Maria Fern...
Yesica Patri...
Adriana Da...
Oscar Javie...
Carlos Alfre...
Angie Carolina ...
Libia Loren...
Participantes
Buscar
35°C
ESP
3:44 p. m.
16/02/2023


Reunión
Controlar
Separar
Chat
Gente
Participar
Reaccionar
Vista
Más
Cámara
Micro
Compartir
Salir
Generalidades del proceso PQRSD
• Lineamientos responsables regionales
Alertas tempranas PQRSD
Conforme al procedimiento de PQRSD, cada responsable debe emitir, mínimo, (1) una alerta semanal de las PQRSD sin gestión dentro de los términos. Y copiar a su madrina
Reporte PQRSD
Conforme al procedimiento de PQRSD, cada responsable debe emitir, mínimo, (1) un reporte semanal de todas las PQRSD sin gestión. Y copiar a su madrina
Notificación vencimientos
Cada responsable debe notificar a la regional, los vencimientos de términos, cuando haya a lugar y realizar seguimiento hasta el cierre. Y copiar a su madrina
Validar fecha máxima de respuesta
Cada responsable debe validar que los sistemas estén asignando la fecha máxima de respuesta de forma correcta y en caso de tener alguna incidencia, informar al equipo PQRSD
Angie Carolina Pardo Hernandez
Leisman Sa...
Angie Carolina ...
Yesica Patri...
Maria Fern...
Carlos Alfre...
Carlos Albe...
Oscar Javie...
Participantes
Buscar
36°C
ESP
4:09 p. m.
16/02/2023