ACTA No. 03		
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Sensibilización proceso PQRSD 2023 dependencia Fondo Emprender, APE y Asesor de dirección.		
CIUDAD Y FECHA: 01 de junio de 2023	**HORA INICIO:** 09:30 a.m.	**HORA FIN:** **10**:15 a.m.
LUGAR Y/O ENLACE: Sala de juntas APE	**REGIONAL / GUAINÍA** CENTRO AMBIENTAL Y ECOTURISTICO DEL NORORIENTE AMAZONICO	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Definiciones y clasificación de las PQRSD

2.Tiempos máximos de respuesta

3.Respuestas de fondo, modelo y lineamientos carta

4.Medición de la satisfacción al cliente.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Dar a conocer la importancia de las PQRSD, los lineamientos y como articular la ruta de atención para dar respuesta coherente, clara, cálida y oportuna en cumplimiento a los criterios evaluados en el proceso PQRSD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 9:30 se da inicio con los grupos de Emprendimiento, asesor de dirección y Agencia Pública de Empleo APE, los cuales fueron convocados para socializar el proceso PQRSD: dar a conocer la clasificación, los tiempos de respuesta, atención prioritaria, los criterios con los cuales nos evalúan, respuestas de fondo, incumplimientos normativos, medición a la satisfacción del cliente, los canales de atención y los lineamentos de los formatos REGC-F-059, plantilla carta GD-F-011 V.08 y Guía de respuestas REGC-G-003 como herramientas de consulta en la plataforma compromiso.

En el momento de dar respuesta a una PQRSD, se enfatizó en tener en cuenta la coherencia, el lenguaje claro, la calidez en el saludo y el cumplimiento a la promesa de servicio que consta en dar respuesta a las PQRSD en un término de ocho (08) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación con el fin de evitar incumplimientos normativos.

Siendo las 10:15 a.m. se da por terminada la reunión.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta que tanto en el área de emprendimiento como en la Agencia pública de Empleo se tiene contacto con los diferentes grupos de valor incluyendo empresarios, instructores y ciudadanía en general, se instó a los asistentes para difundir los lineamientos de las PQRSD y los diferentes canales de atención que ofrece el SENA y buscar estrategias para lograr que los usuarios diligencien la encuesta de mediación a la satisfacción del cliente, para lo cual se propuso anexar en el cuerpo del correo o la carta el link o código QR, con el fin de facilitar el proceso al cliente o peticionario.

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
• Responder oportunamente las PQRSD asignas e informar cuando no sean de su competencia, con el fin de dar tiempo al responsable de adquirir la información o documentación requerida.	El área de fondo emprender y APE	01/06/2023
• Remitir a los correos el Acta de reunión, la guía de respuestas, el formato actualizado de carta como el link para las encuestas de satisfacción al cliente.	Responsable PQRSD	01/06/2023
• Solicitar a cada usuario que diligencie la encuesta de satisfacción por cada respuesta que reciba	Todos	01/06/2023
ASISTENTES: (Incorporar registro de asistencia) **Nota:** Puede incluirse imagen o captura de pantalla de los asistentes, si se trata de una reunión virtual o, de los asistentes que participan a través de una plataforma virtual.		

REGISTRO DE ASISTENCIA Y APROBACIÓN DEL ACTA No- DEL DÍA 1 DEL MES DE Junio DEL AÑO 2023

OBJETIVO (S): Sensibilización proceso PQRSD. Emprendimiento y APE

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.SENA	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
	Diana Carolina Bobadilla M.	42548481		x		SENA	dcbobadilla@sena.edu.co	3202373092	x	
	Angela Garzón Bolaños	1022338160		x		SENA	agarzon@sena.edu.co	3227709622	x	
	Oriana Ramirez	1121718635		x		SENA	ydramirez@sena.edu.co	3507183500	x	
	Ruth Patiño H	37942913	x			Emprend Sena	sena.edu.co rpatinoh@	3214682532	—	
	Yaroslav Carvelo	52.355.122		x		APE	bcarvelo@sena.edu.co	3125550584	x	
	MARIA F. CORREAL	1121717671		x		APE	mfcorreal@sena.edu.co	3175737196	x	
	Edilcamico D	1121710438		x		APE	madresyidnatm.com.	3114650775	x	
	Eduardo Narvaez	12496785	x			PPG	henarvaez@sena.edu.co.	3123506532	x	
	David F. Casas B.	79272649	x			APE	dfcasas.@.	3114402771	/	
	Karen Viviana Mendez Lozano	1121715127		x		APE	kvmendez@sena.edu	3213133744	x	

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.