ACTA No. 004			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Sensibilización **PQRSD 2024** (Generalidades y lineamientos de PQRSD			
CIUDAD Y FECHA:	**Valledupar 14 de mayo 2024**	**HORA INICIO:4.00**	**HORA FIN: 5.00**
LUGAR Y/O ENLACE: Despacho regional -regional		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** REGIONAL -CESAR	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Introducción.
2. Definición del derecho de petición.
3. Clasificación PQRSD, Petición, Queja (servidor), Reclamo (servicio, Sugerencia, Denuncias, Felicitación, Agradecimiento, Tutelas.
4. Importancia de las PQRSD.
5. Normatividad externa, Normativa Interna.
6. Tiempos de respuesta PQRSD. Promesa de servicio y traslados.
7. Canales para interponer PQRSD.
8. Flujo del proceso PQRSD.
9. Generalidades del proceso PQRSD.
10. Portal PQRSD.
11. Informe PQRSD Consolidado de Gestión – Regionales.
12. Nivel de Satisfacción.
13. RCEI-F-059V01FORMATOGUIARESPUESTASDEPETICIONESEXTERNASPQRSD.
14. GD-F-011V08FormatoCarta.
15. Circular 01 3 2020 000160 traslados comunicaciones.
16. Resolución PQRS No. 1-01365 de 2022.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. 1. Brindar las generalidades y lineamientos de PQRSD. Establecer lineamientos para el seguimiento en la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, agradecimientos, denuncias y acciones de tutela - PQRSD que recibe la Entidad de los grupos de valor y de interés; y así mismo, validar la calidad de las respuestas.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se inicia la primera reunión del 07 de marzo de 2024, en presencia del equipo del subdirector de Centro Agroempresarial, el Coordinador de Formación del Centro y los funcionarios encargados de dar atención y emitir y proyectar las respuestas de acuerdo con los requerimientos de cada uno de los aplicativos ONBASE Y CRM

2. Definición del derecho de petición

Es un derecho que tiene la ciudadanía de realizar ante una entidad pública o privada un requerimiento, solicitud de información o documentos, calificar un servicio, proponer acciones de
mejora o elevar una denuncia. (Constitución Política de Colombia y Ley 1755 de 2015)
No es necesario que un ciudadano mencione que su requerimiento es una PQRSD.

3. Clasificación de las PQRSD

- Petición: Es un requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas, y obtener respuesta oportuna y de fondo.
Se clasifica como: de documentación, información, servicios, interés general o particular y consulta
- Queja: Es la manifestación de desacuerdo, insatisfacción o descontento al recibir una atención inadecuada por parte de un servidor público.
Se clasifica como: Servidor público SENA, Aprendiz SENA, Instructor SENA, Contact center y Entidad
- Reclamo: Es la exigencia ante la ausencia o indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una petición.
Se clasifica como: Prestación de un servicio y Ausencia de un servicio
- Sugerencia: Es la manifestación de una propuesta para plantear un cambio o mejora de un servicio, trámite o proceso.
Se clasifica como: Servidor público SENA y Entidad
- Denuncia: Es dar a conocer un acto sospechoso, posible hecho de corrupción o riesgo de fraude que esté realizando una persona a nombre de la entidad o dentro de ella.
Se clasifica como: Actuación con reserva disciplinaria

- Felicitación: Es la manifestación positiva frente al servicio o gestión de la entidad.
Se clasifica como: Servidor público SENA y Entidad
- Agradecimiento: Es la manifestación de gratitud frente a un servicio o gestión de la entidad.

Se clasifica como: Servidor público SENA y Entidad

- Acción de Tutela: Es un mecanismo que permite a cualquiera persona acudir ante autoridades judiciales para solicitar la protección inmediata de un derecho fundamental que puede ser vulnerado por acción u omisión.
Se clasifica como: Derecho de educación, Derecho a trabajo digno, Derecho a presentar peticiones y Otros derechos

4. Importancia de las PQRS
Son ley
• Buscan que se le respeten los derechos a la ciudadanía en general.
Son mecanismo de alerta
• Nos permite conocer las necesidades de la ciudadanía e identificar si algo le sucede.
Permite plantear acciones de mejora
• De la buena gestión de las PQRS la Entidad puede construir planes para mejorar el servicio al ciudadano.

5.Tiempos máximos de respuesta

De acuerdo con la normativa explicada, se establecen los siguientes tiempos de respuesta de acuerdo con el asunto y tipo de petición:

De acuerdo con el asunto y clasificación de PQRSD			
Asunto	Clasificación	Tiempo de respuesta	Normativa
Petición	Información o documentación	10 días hábiles	(Art. 14 - Ley 1755 de 2015)
	Interés general	15 días hábiles	
	Interés particular	15 días hábiles	
	Servicios	15 días hábiles	
	Consulta	30 días hábiles	
Queja / Reclamo / Sugerencia		15 días hábiles	(Art. 13 y 14 - Ley 1437 de 2011 / Art. 55 - Ley 190 de 1995 / Art. 13 y 14 - Ley 1755 de 2015)
Felicitación / Agradecimiento		15 días hábiles	(Ley 1755 de 2015)
Denuncia por presuntos actos de corrupción		15 días hábiles	(Art. 13 y 14 - Ley 1437 de 2011 / Art. 76 - Ley 1474 de 2011)
Acción de tutela		Término señalado por el juez	(Decreto Ley 2591 de 1991)

Igualmente, se establecen tiempos normativos de atención prioritaria conforme al grupo de interés, consagrado en la normativa vigente:

Atención prioritaria de acuerdo con el grupo de interés			
Grupo de interés		Tiempo de respuesta	Normativa
Defensoría del Pueblo		5 días hábiles	(Art. 15 - Ley 24 de 1992)
Congresista / Concejales / Diputados		5 días hábiles	(Art. 30 - Ley 1437 de2011 / Art. 258 - Ley 5 de 1992)
Menor de edad, Persona en situación de desplazamiento, Adulto mayor y persona con discapacidad.		8 días hábiles	(Art. 12 y 13 - Decreto 19 de 2012)
Periodista		8 días hábiles*	(Art. 20 - Ley 1755 de 2015)
Entidades del Estado y Autoridades Procuraduría / Contraloría / Fiscalía	Peticiones de información y documentación	10 días hábiles	(Art. 30 - Ley 1437 de 2011 / Art. 30 – Ley 1755 de 2015)
	Las demás	15 días hábiles	(Art. 14 - Ley 1755 de 2015)
	De consulta	30 días hábiles	(Art. 14 - Ley 1755 de 2015)

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

Finalmente, la Entidad dentro de la búsqueda en mejorar sus procesos y el cumplimiento normativo de la atención de las PQRSD, establece la 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.

6. Canales para interponer una PQRSD

La Entidad, dispone de varios canales y medios de ingreso por los cuales, nuestros grupos de valor y de interés pueden interponer PQRSD:

• En las 33 Regionales, 117 Centros de Formación Profesional Integral y la Dirección General. Unidades de correspondencia o el lugar donde se reciba correspondencia física.
• Línea de atención al ciudadano: Bogotá +(57) 601 3430111 - Línea gratuita y resto del país 018000 910270. Atenciones verbales
• Línea de atención al empresario: Bogotá +(57) 601 3430101 - Línea gratuita y resto del país 018000 910682. Atenciones verbales
• Línea PQRSD: Bogotá +(57) 601 3431919. Radicación de PQRSD en el portal
• www.sena.edu.co (portal PQRSD, asesoría virtual, chat, línea WhatsApp 3168760255, lengua de señas colombiana). Atenciones inmediatas y radicación de PQRSD en el portal
• Twitter: @senacomunica, Facebook: @sena, Instagram: @senacomunica, YouTube, @senaTV). Atenciones inmediatas y radicación de PQRSD en el portal

7. Normativa (externa - interna)

Actualmente, la normativa externa que regula a las PQRSD en Colombia, esta segmentada de
acuerdo con la regulación de ciertas variables, es por esto, que es una normativa amplia, enfocada
igualmente, en el Estado:

- Constitución Política de Colombia:
  - Art. 2: fines esenciales del estado
  - Art. 23: derecho fundamental de petición
  - Art. 74: Derecho a acceder a documentos públicos
  - Art. 209: Función administrativa, se establecen principios

• Ley 190 de 1995. Art. 55: Normas para preservar la moralidad de la administración Pública. Obligación de resolver las quejas y reclamos cumpliendo con el código del procedimiento administrativo y contencioso

• Ley 1474 de 2011. Art. 76: fortalecer mecanismos de prevención, investigación y sanción de
actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
• Decreto Ley 019 de 2012. Art. 12 y 13: normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios en la administración pública. Atención especial a personas con condiciones particulares.
• Ley 1712 de 2014: Ley de transparencia y del derecho de acceso de información pública nacional.
• Sentencia C-951 de 2014: igualdad en el tratamiento de las peticiones escritas y verbales
• Ley 1755 de 2015: derecho de petición, tramite y generalidades
• Decreto 1166 de 2016: peticiones verbales
• Ley 1952 de 2019: se expide el código general disciplinario
• Ley 2080 de 2021: se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – procesos (sin apoderado)
• Ley 2591 de 2022: medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción. Implementar programas de transparencia y ética pública <canales de denuncias

•Teniendo en cuenta esto, el SENA ha realizado la validación de estos lineamientos, acoplándolos a la realidad y el cumplimiento normativo desde la Entidad, por ende, se cuenta con la siguiente regulación:

• 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
• Resolución 1-1550 de 2019 – Creación de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y a su vez de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano
• Circular 00093 de 2018 – establece la promesa de servicio (entregar respuesta a las PQRSD en un tiempo no mayor a 8 días hábiles siguientes a la fecha de radicación. A excepción de alguna atención prioritaria)
• Circular 000160 de 2020 – establece lineamientos para los traslados
• Circular 000194 de 2022 – obligatoriedad de radicación e indexación de comunicaciones oficiales
• Circular 000232 de 2022 - Directrices frente a la atención de las PQRSD en el marco del cierre de la vigencia 2022
En el normograma de la Entidad, se pueden consultar: https://normograma.sena.edu.co/

8. Informe PQRS Consolidado de Gestión - Regionales

Cuya finalidad es dar a conocer la gestión de las PQRS y el resultado del cumplimiento por parte de las Regional dentro de los tres criterios de cumplimiento de gestión planteados en la estrategia PQRSD, de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.

• Incumplimiento Normativo: Reportar las PQRSD que se atendieron por fuera de los términos normativos y las PQRSD que aún no han sido gestionadas y se encuentran vencidas.

Meta: 0% de incumplimientos normativos.

• Respuestas de Fondo: Se selecciona una muestra aleatoria de PQRSD, con el fin de revisar la respuesta emitida validando que cumpla con los criterios de: coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Meta > = 91% con un IC Alto.
• Nivel de conocimiento: Permite determinar el índice de conocimiento de los Responsables PQRSD regionales con relación al proceso de las PQRSD

Meta > 90

Cuya finalidad es evaluar la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a las PQRS registradas en el aplicativo On-Base y la herramienta CRM; fomentando la atención oportuna a los requerimientos de la ciudadanía y promoviendo el mejoramiento continuo del proceso, a partir de la notificación de las observaciones de los criterios evaluados (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Metodología

estaba evaluación inicia con una muestra aleatoria respectivamente para por cada 1 de los asuntos que se gestionan a través de los aplicativos ON -BASE y en la herramienta CRM, ya quién es la coordinación nacional la encargada de hacer el proceso aleatoriamente de la revisión de respuestas de fondo.

continúa con la realización de la evaluación de los criterios de la respuesta (coherencia, claridad, calidez y oportunidad)

•Coherencia: debe de existir relación entre la respuesta emitida por el competente y el requerimiento del ciudadano.

- Claridad: en la respuesta emitida por el competente debe de brindar en términos de fácil comprensión para el ciudadano que le permita entender el contenido de la información proporcionada en esta característica se debe de evaluar la utilización del lenguaje claro sin siglas evitando transcribir la normatividad y el uso excesivo de tecnicismos manteniendo un orden lógico en lo que se redacta la respuesta al peticionario

- Calidez: se le debe de dar un trato digno amable y respetuoso a la ciudadanía en este criterio se evalúa el uso de un lenguaje moderado personalizado y cercano

- Oportunidad: las respuestas a las PQR deben de emitirse dentro de los tiempos están establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el grupo de valor interés y de acuerdo con el tipo de solicitud.

9.Nivel de Satisfacción

- OBJETIVO:

El objetivo de la medición de la satisfacción es obtener información y/o percepción de los ciudadanos y el punto de vista de nuestros grupos de valores interés frente a la atención recibida a través de las respuestas PQRS el fin de esta medición es identificar fortalezas y debilidades que tiene nuestros servicios y así generar acciones de mejora que permitan lograr el óptimo servicio.

CONCLUSIONES

Se dan a conocer los conceptos, la normatividad, los tiempos de respuesta y las generalidades del proceso PQRSD a los responsables del Centro Biotecnológico del caribe para el desarrollo de sus obligaciones contractuales.

en el marco de la implementación de la política de servicio al ciudadano.
Se participa e interactúa de forma constante y activa, resolviendo las inquietudes presentadas y dejando un espacio para que en caso de tener dudas adicionales posteriores se puedan dirigir a la Líder PQRS de la regional para esclarecer las situaciones particulares.

Utilizar los formatos guías para dar respuesta de fondo.
Utilizar el formato para carta estipulado por el SENA

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS			
ACTIVIDAD /DECISIÓN	**FECHA**	**RESPONSABLE**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	**DEPENDENCIA/ EMPRESA**	**APRUEBA (SI/NO)**	**OBSERVACIÓN**	**FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL**

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.

ANEXOS

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA ___14__ DEL MES DE __mayo___ DEL AÑO 202

OBJETIVO (S)	**Brindar las generalidades y lineamientos de PQRSD. Establecer lineamientos para el seguimiento en la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, agradecimientos, denuncias y acciones de tutela - PQRSD que recibe la Entidad de los grupos de valor y de interés; y así mismo, validar la calidad de las respuestas.**

No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO ¿CUAL?	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Ana Rosa Martinez Polo	49.609.007		X		R.C. I regional Cesar	armartinez@sena.edu.co	3007769029		Ana rosa martinez polo
2	Lucila Cuello Rodriguez	49.775.978		X		Despacho Regional	lcuello@sena.edu.co	3015010152		Lucila Cuello Rodriguez
3	Lina Marcela Guerra Bobadilla	21.526.979		x		Coord. De Formación	Lmguerrabq@sena.edu.co	3174280517		Lina Marcela Guerra

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.