ACTA No. 14			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Grupo focal – promesa de servicio en la Regional Cesar			
CIUDAD Y FECHA:	**Bogotá D.C. 01 de agosto 2024**	**HORA INICIO:** 11:00 am	**HORA FIN:** 12:00 pm
LUGAR Y/O ENLACE:	https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NjViNTA4YWEtYjlhZS00NjliLWIyMDktNzZiNGU0ZDRlNDIw%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%22%2c%22Oid%22%3a%22f1e6f54c-2021-4688-a2be-a84c2fb0991e%22%7d	**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** Direccion General / Cesar	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Debate de preguntas

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. Analizar la estrategia promesa de servicio en la gestión de las PQRSD y su impacto en las respuestas de fondo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se inició explicando la metodología del grupo focal, basada en un debate por parte de un moderador y los asistentes con el planteamiento de 6 preguntas del tema por desarrollar; siendo un espacio participativo en el que se recopilaron las respuestas y observaciones.

Se contó con 12 asistentes, quienes están caracterizados por ser servidores públicos y contratistas que realizan seguimiento y tramitan los derechos de petición de la regional.

La promesa de servicio es una estrategia interna del proceso PQRSD, que busca mitigar los incumplimientos normativos, mediante la emisión de respuestas en un término no mayor a los 8 días hábiles siguientes a la fecha de radicación, a excepción de aquellas que requieran una atención prioritaria por el grupo de interés (no aplica tutelas).

De esta forma, se dio paso al planteamiento de las preguntas, de la siguiente manera:

1. ¿Usted como responsable de respuesta a las PQRSD ha hecho uso de la estrategia promesa de servicio?

   En general los participantes indican que si hacen uso de la promesa de servicio.

2. ¿Qué opina sobre la estrategia promesa de servicio y cómo cree que impacta en la gestión de las PQRSD?

- **Everth Muegues:** indicó que la promesa de servicio facilita la depuración de las PQRS, esto en el caso de temas específicos donde se puedes brindar una respuesta pronto; por otro lado, impacta en la agilidad en la que los ciudadanos reciben la respuesta a su requerimiento por parte de la entidad.

- **Darleth Portela:** Manifiesta que la promesa de servicio hace que se gestionen las PQRS de una manera más ágil y eficaz, brindando una respuesta coherente y dentro de los términos normativos

- **Everth Muegues:** La promesa de servicio no solo busca que se responda de manera ágil sino con criterios que resuelva de fondo lo requerido por los ciudadanos.

3. ¿Qué aspectos resalta de usar la estrategia promesa de servicio?

Dentro de la conversación se destacan aspectos como:

- Ayuda en la depuración de las PQRS en las que el trámite es mucho más rápido como los restablecimientos de contraseñas a diferencia de las cuales se necesita un concepto requieren mucho más tiempo.

- Que las respuestas se emitan de manera ágil, eficaz y de fondo a lo requerido por el peticionario.

De esta manera, se da paso a la pregunta:

4. Que prefiere, ¿dar respuesta dentro de la promesa sin dar respuesta de fondo o dar respuesta de fondo pasando los días de la promesa de servicio?

- **Ana Rosa Martinez Polo:** Dentro de las sensibilizaciones se ha enfatizado en la importancia de emir respuesta dentro de la promesa de servicio y de fondo, sin embargo, hay situaciones donde las respuestas son compartidas con otras dependencias, en ese caso se espera a tener la respuesta de fondo y se emite días antes de cumplirse normativamente.

- **Darleth Portela:** Siempre se ha recalado en la importancia de dar respuesta dentro de la promesa de servicio y de fondo en caso de no tenerla solicitar apoyo para gestionarla y brindar respuesta al peticionario.

- **Ana Rosa Martinez Polo:** Es ponerse en el lugar del peticionario de lo que queremos recibir de parte de la Entidad, en ese sentido, una respuesta pronta y de fondo a lo solicitado.

5. ¿Qué desafíos ha enfrentado al hacer uso de estrategia promesa de servicio para dar respuestas a las PQRSD?

- **Everth Muegues:** El mayor desafío es las respuestas compartidas, cuando las respuestas dependen de terceros y a su vez es necesario hacer algún tramite especial, ajustarse a los tiempos de otras personas.

6. Si se quita la estrategia promesa de servicio ¿Como cree que afectara a su regional en la gestión de las PQRSD?

- **Marlene Gil Curiel:** Si se quita la promesa afectara a la regional ya que se contaría con el tiempo de aviso para dar tramite a las PQRSD sin gestión.

- **Ana Rosa Martinez Polo:** La mayoría de los centros de formación se rigen por las alertas tempranas que se envían desde el proceso PQRSD donde se muestra la fecha máxima de promesa de servicio, cuando no es posible responder dentro de este tiempo, se hace la revisión y deja la justificación.

- **Lorena :** Afecta, porque por lo general se trata de responder antes de vencer la promesa de servicio, sin embargo, cuando no se tiene la respuesta dentro de estos términos se emite una respuesta parcial.

- **Everth Muegues:** La promesa de servicio le da calidad y oportunidad a la Entidad, ya que obliga a la organización interna en la gestión de las peticiones que recibe a así mismo a dar respuesta a solicitudes que no ameritan mayor tiempo para emitir una respuesta.

7. ¿Qué mejoras o recomendaciones sugieren para la estrategia promesa de servicio?

- **Ana Rosa Martinez Polo:** No tiene observaciones, considera que como se ha venido manejando se encuentra bien.

CONCLUSIONES

Consideran que la estrategia promesa de servicio ayuda en la depuración de las PQRSD permitiendo gestionarlas oportunamente de acuerdo con el tema de la petición; por otra parte, indican que uno de los mayores desafíos que enfrentan es en las respuestas compartidas ya que se depende de los tiempo y gestiones de otras dependencias, resaltan que las alertas que se emiten desde el proceso PQRSD de la regional, ayuda la gestión pronta de las PQRSD.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

	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

- Lista de asistencia.

Título de la re	Grupo focal promesa de servicio - Regional Cesar					
Participantes	12					
Hora de inicio	8/01/24, 10:48:49 AM					
Hora de finali	8/01/24, 11:48:02 AM					
Duración de l	59 min 12s					
Tiempo medio	41 min 31s					
2. Participantes						
Nombre	Primera entra	Última salida	Duración de l	Correo electr	Id. de particip	Rol
Angie Carolin	8/01/24, 10:5	8/01/24, 11:4	43 min 27s	acpardoh@se	acpardoh@se	Organizador
Lorena Sofia E	8/01/24, 10:5	8/01/24, 11:4	44 min 9s	lsblancog@se	lsblancog@se	Moderador
Ana Rosa Mar	8/01/24, 10:5	8/01/24, 11:4	48 min 5s	armartinez@s	armartinez@s	Moderador
Marlovy Carv	8/01/24, 10:5	8/01/24, 11:4	48 min 6s	mcarvajalino	mcarvajalino	Moderador
Suleyma Esco	8/01/24, 10:5	8/01/24, 11:4	37 min 15s	sescobar@se	sescobar@se	Moderador
EVERTH MUE	8/01/24, 10:5	8/01/24, 11:4	47 min 39s			Moderador
Martha Patric	8/01/24, 10:5	8/01/24, 11:4	46 min 56s	mppadilla@s	mppadilla@s	Moderador
Adriana Daza	8/01/24, 10:5	8/01/24, 11:4	47 min 4s	adazap@sena	adazap@sena	Moderador
Karen Viviana	8/01/24, 11:0	8/01/24, 11:4	43 min 18s	kvfandino@se	kvfandino@se	Moderador
Darleth Porte	8/01/24, 11:0	8/01/24, 11:4	40 min 33s			Moderador
Ena Judith He	8/01/24, 11:1	8/01/24, 11:4	25 min 31s	ehernandezr(	ehernandezr(	Moderador
Xiomara Elois	8/01/24, 11:1	8/01/24, 11:4	26 min 5s	xioquintero@	xioquintero@	Moderador

- Captura de pantalla – Grupo Focal Promesa de Servicio – Regional Cesar

