Outlook

Envío de memorias y material – Jornada de sensibilización proceso PQRSD

Desde Ana Rosa Martinez Polo <armartinez@sena.edu.co>

Fecha Jue 5/03/2026 3:56 PM

Para Orlando Antonio Aguilar Quintero <oaguilar@sena.edu.co>; Jose Vicente Cuellar Julio <jvcuellar@sena.edu.co>; Gandra Esperanza Moreno Lemus <gemorenol@sena.edu.co>; Nataniel Romero Oñate <nromeroo@sena.edu.co>; Liliana Yanneth Macana Lemus <lymacana@sena.edu.co>; Yajaira Galvis Tapiero <ygalvist@sena.edu.co>; Dayce Diaz Granja <ddiaz@sena.edu.co>; Jose Alejandro Orozco Ochoa <jaorozco@sena.edu.co>; Maria Alejandra Simanca Florian <masimanca@sena.edu.co>

10 archivos adjuntos (13 MB)

3-2025-000138 alcance circular 106 derechos de petición.pdf; C.I.(IMG)-01-3-2022-000194-(1)-12020- + VERONICA PONCE VALLEJO- - OBLIGATORIE.pdf; Circular 01 3 2020 000160 traslados comunicaciones 1.pdf; GC-F-004_V11 PQRS Presentacion 2026.pdf; GD-F-011FormatoCartaV10.docx; GOR-F-084FormatodeActaV02 CAE.pdf; Guía de las PQRSD en el SENA.pdf; listado de asistencia.pdf; RCEI-F-059FormatosGuiarespuestasPeticionesExternasPQRS.docx; Resolución PQRS 101365 de 2022.pdf;

Envío de memorias y material – Jornada de sensibilización proceso PQRSD

Buenas tardes, estimados compañeros:

Reciban un cordial saludo.

De manera atenta, les comparto las **memorias, el acta, el listado de asistencia y el material correspondiente a la jornada de sensibilización del proceso de PQRSD**, realizada el día de hoy **5 de marzo de 2026**.

Adjunto encontrarán el **formato para dar respuesta a las comunicaciones anónimas**. En el archivo **"RCEI-F-059 Formatos Guía Respuestas Peticiones Externas PQRS"** se encuentra el **numeral 11 – Formato de respuesta a PQRS anónimas**.

En estos casos, cuando la comunicación **no cuenta con un correo electrónico de respuesta**, se debe registrar el correo **pqrsanonimas@sena.edu.co**, con el fin de que la respuesta sea **publicada en la página web institucional**.
Así mismo, la respuesta deberá ser **publicada en las carteleras del Centro Agroempresarial por un tiempo mínimo de diez (10) días**, con el propósito de que la persona que interpuso la PQRS pueda conocer la respuesta emitida y de esta manera se dé trámite adecuado a la comunicación.

De igual manera, se recuerda lo establecido en los **Lineamientos para el manejo de derechos de petición – Circular No. 01-3-2025-000106**, relacionados con el manejo de derechos de petición a través de **OnBase y correos electrónicos**.

En síntesis, esta circular establece que **toda comunicación externa en la cual se solicite información, documentos o cualquier requerimiento dirigido a la entidad, se configura como un derecho de petición**.
Por lo tanto, las solicitudes que contengan una **petición expresa dentro de su contenido deberán ser tramitadas bajo la categoría de derecho de petición**.

En este sentido, **todo funcionario o contratista que reciba una comunicación por correo electrónico u otro canal institucional**, en la cual se configure o pueda configurarse un derecho de petición, **tiene la responsabilidad de remitirla de manera inmediata al canal de Servicio al Ciudadano**, al correo **servicioalciudadano@sena.edu.co**, o a la **Unidad de Correspondencia**, para su respectiva radicación.

Quedo atenta a cualquier inquietud o comentario.

Cordialmente,

Ana Rosa Martínez Polo
Líder PQRSD – Regional Cesar



Ana Rosa Martinez Polo
Regional Cesar - Contratista
armartinez@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500
Carrera 19 Entre Calles 14 Y 15



www.sena.edu.co
@SENAcomunica