ACTA No. 003			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Sensibilización Portal de **PQRSD 2026**			
CIUDAD Y FECHA:	**Valledupar 12 de Marzo del 2026**	**HORA INICIO: 8:30 am**	**HORA FIN: 9:30 am**
LUGAR Y/O ENLACE: Oficina del Punto de atención a la ciudadanía.		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** REGIONAL -CESAR	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

- Portal PQRSD.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre su funcionamiento y socializar con la ciudadanía en general el proceso de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través de este canal.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Portal PQRSD

El Portal PQRSD es el canal institucional dispuesto por la Entidad para que la ciudadanía pueda registrar y radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). A través de esta herramienta se facilita la interacción entre los ciudadanos y la Entidad, garantizando el acceso a los servicios de atención y el ejercicio del derecho de petición.

En este sentido, es fundamental que los funcionarios y colaboradores conozcan el funcionamiento del portal, con el propósito de brindar orientación adecuada a los ciudadanos y apoyar, cuando sea necesario, en el proceso de registro, radicación y consulta de las PQRSD.

Finalmente, se desarrolló un ejercicio práctico de exploración del Portal PQRSD, mediante el cual los participantes pudieron familiarizarse con su estructura, navegación y funcionalidades, fortaleciendo así sus conocimientos para el adecuado uso de la herramienta y la correcta orientación a los ciudadanos.





Aprovechando el espacio, se explicó la sección “Atención y Servicio a la Ciudadanía” en la página web del SENA y la pestaña de presentar PQRSD con la información contenida.



CONCLUSIONES

El espacio se desarrolló conforme a lo programado y dentro del horario establecido. De igual manera, se evidenció una participación activa por parte de los asistentes, quienes intervinieron durante los espacios destinados para ello y formularon diferentes inquietudes relacionadas con la temática abordada. Dichas inquietudes fueron atendidas y resueltas de manera oportuna durante el desarrollo de la jornada, lo cual contribuyó al fortalecimiento de la comprensión de los temas tratados.



ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
presentación y lista de asistencia.	12/03/2026	Ana Rosa Martinez Polo	Presencial

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


SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 12 DEL MES DE Marzo DEL AÑO 2026

OBJETIVO (S)

Brindar los lineamientos relacionados con **el Portal de PQRSD**, con el propósito de orientar a los ciudadanos en el proceso de radicación de sus solicitudes. Para ello, se socializan los instructivos establecidos para su difusión y aplicación, con el fin de brindar mayor claridad sobre el proceso, los cuales incluyen: **instrucciones para registrarse en el portal PQRSD, instrucciones para radicar una PQRSD en el portal del SENA, instrucciones para consultar una PQRSD en el portal del SENA y las instrucciones para restablecer la clave del portal PQRSD del SENA.**

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
	Raquel Rojas D	1065-579.991		X		RCI Regional C.	rirojasd@Sena	3008676915		Raquel R/S
	jayder gomez duran	1065582060			Aprendiz	RCI	jaydergomezduran@gmail.com	3014481597		jayder
	KatherineArgot	39463118		X		RCI	Karyarturo@sena.edu.co	3185167857		Katherine A.

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.

GC-F-004v.08

Portal PQRSD del SENA 2026



Portal PQRSD

Actualmente el SENA cuenta con los siguientes **canales y medios de atención y radicación**:

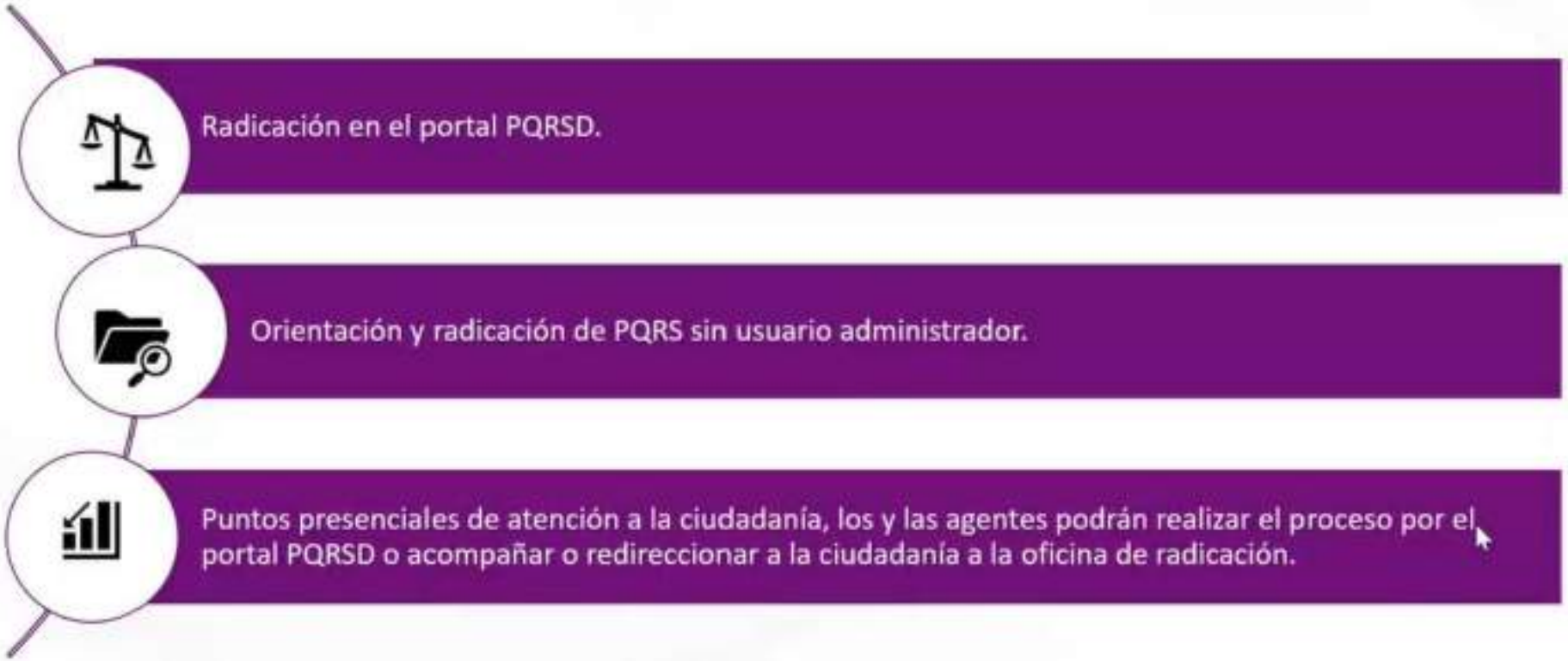
Canal	Medio
Presencial	Puntos presenciales de atención a la ciudadanía, Oficinas de radicación.
Telefónico	Líneas de atención ciudadanos, bilingüe, aprendices, empresarios, Cabinas y conmutador, Línea PQRSD.
Virtual	ChatWeb, WhatsApp, Video llamada, Redes sociales, Llámanos, clic para llamarte (we call back), chat bot, SMS como chat, Portal PQRSD, Correo institucional

Resulta necesario y obligatorio que todos los canales y medios de ingresos oficiales estén disponibles para la radicación de PQRSD.

https://sciudadanos.sena.edu.co/SolicitudIndex.aspx

Portal PQRSD

Alternativas de radicación de PQRS



Portal PQRSD

Radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, agradecimientos y denuncias de los grupos de valor y de interés ante el SENA.

Renovamos nuestro

Portal PQRSD

Utilizando un lenguaje claro y cumpliendo con los criterios de **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, daremos respuesta en tiempo real a requerimientos, solicitud de información o documentos, calificación de un servicio, entre otros. la Oficina de Control Interno Disciplinario.

INGRESA AQUÍ Y CONOCE MÁS INFORMACIÓN >



Portal PQRSD



Funcionamiento y uso de la aplicación

- Ingreso al sistema
- Ingreso a módulos
- Gestión de radicaciones (Radique aquí su PQRSD virtual)
- Anónimo
- Módulo de denuncia anónimo y ciudadano
- Consulte su PQRSD aquí

Portal PQRSD

Las autoridades están obligadas a **recibir PQRS** por medio de **cualquier canal oficial** que disponga para la atención a la ciudadanía.

Esto se sustenta conforme con las normas de orden constitucional, legal y reglamentario de la siguiente normativa:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1755 de 2015
- Ley 1437 de 2011

En ningún caso se podrá rechazar la radicación de una PQRS.



Generalidades del proceso PQRSD

Sensibilizar Se les brinda transferencia de conocimiento acerca del procesó de PQRSD

Apoyar a las Dependencias Se les brinda apoyo a al regional y a los 3 centros de formación.

Líder PQRS Ana Rosa Martinez Polo

Celular : 3007769029

Correo : armartinez@sena.edu.co

G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co