ACTA No. 004			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Sensibilización **PQRSD 2026** (Generalidades y lineamientos de PQRSD			
CIUDAD Y FECHA:	**Valledupar 15 de abril del 2026**	**HORA INICIO: 3:00 pm**	**HORA FIN: 4:00 pm**
LUGAR Y/O ENLACE: Grupo Relaciones corporativas y Lideres de Contrato de los 3 Centros de Formación.		**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. Tiempos de respuesta PQRSD. Promesa de servicio y traslados.
6. Canales para interponer PQRSD.
7. Tiempos de Promesa de servicio.
8. RCEI-F-059FormatosGuiarespuestasPeticionesExternasPQRS.

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

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 reunión el 15 de abril del 2026, con el Grupo Relaciones corporativas y Lideres de Contrato de los 3 Centros de Formación. Responsables de dar atención a las PQRSD 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)

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.Tiempos de promesa de servicio

Tiempos de Respuesta de las PQRSD conforme a la Promesa de Servicio

Promesa de servicio

Objetivo: Dar Respuesta a las PQRSD en un termino de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación. Como acción para mitigar incumplimientos.

- A excepción de las que requieran una atención inferior
- Se establece la circular 93 de 2018 y en el procedimiento de PQRSD publicado en compromiso con el código REGC-P-004

8. RCEI-F-059FormatosGuiarespuestasPeticionesExternasPQRSSe, el cual se da a conocer a los líderes de los tres Centros de Formación, siendo este el documento que debe utilizarse para dar respuesta a las solicitudes empresariales gestionadas a través de la herramienta CRM.

Así mismo, se informa que es obligatorio adjuntar en la herramienta CRM el correo electrónico que evidencie el envío de la respuesta al empresario. De igual manera, se recuerda que en cada respuesta se debe incluir el enlace de medición de la experiencia.”

CONCLUSIONES

Se dan a conocer los conceptos, la normatividad, los tiempos de respuesta y las generalidades del proceso PQRSD a los responsables del servicio 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 __15_ DEL MES DE __Abril__ DEL AÑO 2026

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		
2	Deanna Apuio G	18975063	X			R.C CAF	deapuog@sena.edu.co	3214311470		
3.	Suleyma Escobar	1.065593932		X		R C I	sescobar@sena.edu.co	3168486131		
4.	Rubi Santana	1065203820		X		RCI	rsantana@sena.edu.co	3152086892		
5	Martha Padilla	1065586688		X		RCI	mppadilla@sena.edu.co	3013351400		
6	Natalya Mendez	1065654564		X		RCI	nmendez@sena.edu.co	3207231718		
7	GRAIAN ZAPATA LONDOÑO	77176439	✓			RCI	czapatalo@sena.edu.co	3014937330	—	
8	José A. Sierra	79779401	✓			RCI	jasierra@sena.edu.co	3017549434		
9	Eleazar Vera	7702430	✓			RCI	evergara@sena.edu.co	3164441274		
10	Doris pulido	60316528	✓			RCI	dpulidor@sena	3023377436		
11	Madelayne M	1045699.330				RCI	mmarqueza@sena	3173683747		
12	Mayra Mejia	49797193		X		RCI	mmejiape@sena.edu.co	3022076907		
13	Lorena M.	49.781.496	✓			RCI	lorenatriana@hotmail.com	3135211186	—	

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.