Propuesta De Mejoramiento A La Gestión Y Optimización De PQRSD Del Centro De Comercio Y Servicios

Tecnólogo - Gestión Administrativa

Competencia

Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se derivan de la función administrativa

Aprendices ficha 3409615

Instructora

Karen Dayana Navia Espinosa

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Centro de comercio y servicio

Regional Cauca

Junio, 2026

Propuesta De Mejoramiento A La Gestión Y Optimización De PQRSD Del Centro De Comercio Y Servicios

Aprendices:

Ana Patricia Rivera Velazco

Astrid Yicela Daza

David Eduardo Navia Benavides

Diana Marcela Matamajoy Guacheta

Francia Enidt Escobar Muñoz

María Alejandra Cabezas Gonzalez

María Isabel Correa Hidalgo

Mabel Alexandra Molano Erazo

Mariana Astudillo Peña

Natalia Muñoz Manzano

Nikol Juliana Chaguendo Sanchez

Yulieth Tatiana Gil Hurtado

Instructora:

Karen Dayana Navia Espinosa

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Centro de comercio y servicio

Regional Cauca

Junio, 2026

1. Introducción 3
2. Objetivos 4
2.1 Objetivo general 4
2.2 Objetivo específicos 4
3. Planteamiento del problema 4
4. Justificación 5
4.1 Justificación del uso de campañas visuales para capacitación en PQRSD 6
5. Marco teórico 7
5.1 Conceptos básicos de las PQRSDF 7
5.1.1 Petición 7
5.1.2 Queja 7
5.1.3 Reclamo 7
5.1.4 Sugerencia 7
5.1.5 Felicitación 7
5.1.6 Denuncia 7
5.2 Normatividad Aplicable a las PQRSDF 8
5.2.1 Constitución Política de Colombia 8
5.2.2 Ley 1755 de 2015 8
5.2.3 Ley 1437 de 2011 9
5.2.4 Ley 1581 de 2012 9
5.2.5 Decreto 491 de 2020 10
5.2.6 Normatividad interna del SENA 10
5.3 Relación de las PQRSD con el reglamento del Aprendiz SENA 11
5.4 Relación de las PQRSD con el Manual de Convivencia 12
5.5 Canales de atención y radicación de PQRSD en el SENA 12
5.5.1 Atención presencial 13
5.5.2 Canal virtual 14
5.5.3 Canal telefónico 14
5.5.4 WhatsApp institucional 15
5.5.5 Correo electrónico 15

5.5.6 Punto físico visitado 16
Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Cauca 16
5.6 Conducto regular para la atención de situaciones académicas y administrativas 17
5.6.1 Conducto regular para situaciones académicas 17
5.6.2 Conducto regular para situaciones administrativas 18
5.6.3 Relación entre el conducto regular y las PQRSD 19
5.6.4 Importancia del conducto regular 19
5.7 Estrategias de comunicación para la gestión de PQRSD 20
5.7.1 Uso de canales accesibles y diversos 20
5.7.2 Comunicación clara y oportuna 21
5.7.3 Escucha activa y empática 21
5.7.4 Divulgación y sensibilización 22
5.7.5 Seguimiento y mejora continua 22
6. Propuesta de Mejoramiento 23
6.1 Situación identificada 23
6.2 Acciones de mejora propuestas 24
6.2.1 Campañas visuales e infografías 24
6.2.2 Elaboración de tutoriales y material audiovisual 25
6.2.3 Jornadas de capacitación y socialización 25
6.2.4 Fortalecimiento de los canales de información 26
6.2.5 Orientación sobre el cierre adecuado de solicitudes 26
6.3 Beneficios esperados 27
7. Diseño de la Estructura Organizacional 28
7.2 Niveles de autoridad y responsabilidad 30
7.3 Estructura jerárquica del proyecto. 31
7.4 Organigrama del proyecto 32
8. Registro y Sistematización de la Información de las PQRSD 33
8.1 Importancia del registro 33
8.2 Sistematización de la información 34
8.3 Seguimiento y trazabilidad 34

8.4 Utilidad para la toma de decisiones 35
9. Revisión y Validación de las PQRSD 36
9.1 Revisión de requisitos 37
9.2 Validación de solicitudes 37
9.3 Asignación y seguimiento 38
9.4 Importancia para la calidad del servicio 39
10. Identificación de riesgos organizacionales 40
10.1 Matriz de riesgos 40
11. Reflexión Final 41
12. Conclusiones 42
13. Recomendaciones 43
14. Referencias 45

1. Introducción

En el presente informe analizáremos la capacidad de respuesta y el funcionamiento del sistema de PQRSD. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Centro de Comercio y Servicios de la SENA Regional Cauca durante el primer cuatrimestre de 2026. Aunque la institución ha alcanzado una eficiencia operativa significativa en los tiempos de respuesta, el análisis de la demanda aumentó aceleradamente de solicitudes, la mayoría de las consultas informativas básicas y la falta de claridad en los canales de soporte técnico y autoservicio evidencian, la necesidad de implementar estrategias que promuevan la capacitación administrativa y la autonomía del aprendiz. Estas estrategias buscan reducir la carga operativa, disminuir los reprocesos administrativos y fortalecer la capacidad de respuesta del Centro, garantizando la sostenibilidad de sus procesos y la calidad del servicio. Con el fin de identificar como este proceso contribuye a la atención de la comunidad, Si bien los indicadores de eficiencia operativa (tiempos de respuesta) se sitúan en niveles de excelencia, el análisis de demanda agregada revela una dependencia crítica del canal de PQRSD para trámites que deberían resolverse en niveles operativos inferiores. De esta manera, se busca brindar una atención más eficiente, organizada y oportuna, cuyo fin es desarrollar un plan de mejoramiento que permita fortalecer el sistema de PQRSD y la calidad del servicio ofrecido.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Reducir el porcentaje de PQRSD informativas, mediante la capacitación del cliente interno y externo de la entidad, que evite el desgaste administrativo

2.2 Objetivo específicos

- Localizar el conducto regular basado en el Manuel de convivencia.
- Generar una ruta de difusión para la comunidad en general.
- Definir un cronograma de atención a la comunidad en los municipios. con problemas de conectividad.
- Ejecutar el plan de la socialización del tema de los PQRSD con los aprendices.
- Evaluar el porcentaje de los PQRSD recibidos

3. Planteamiento del problema

El Centro de Comercio y Servicios de SENA Regional Cauca ha demostrado una eficiencia en los procesos diarios que se destacan en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con tiempos de respuesta promedio de 3 a 2 días hábiles, cumpliendo ampliamente los estándares legales y de los servicios institucionales.

, a pesar de esta eficiencia, se identifica un problema crítico: la saturación del canal PQRSD debido a solicitudes mal canalizadas o incompletas, principalmente provenientes de los aprendices. Esto genera reprocesos administrativos, costos operativos elevados por atención presencial (73% de los radicados) y un uso incorrecto del conducto regular, desviando el sistema de su propósito original de gestionar excepciones y no consultas informativas básicas.

El problema se vuelve complejo por la falta de claridad en los canales de soporte técnico y autoservicio (SOFIA y certificados), la falta de información sobre los requisitos de radicación y el aumento en el crecimiento acelerado del volumen de radicados (320% entre enero y abril de 2026). Todo esto amenaza la sostenibilidad de los tiempos de respuesta y pone en riesgo el buen rendimiento operativo del Centro.

Por lo tanto, es necesario que haya una intervención que ayude a fortalecer la autogestión y la capacitación administrativa del aprendiz, mejorando el uso del conducto regular y promoviendo competencias para la correcta radicación y seguimiento de solicitudes, reduciendo así la carga operativa y los reprocesos administrativos.

Nota: adjuntar análisis DOFA

4. Justificación

El colapso de los canales presenciales y telefónicos del sistema PQRSD, es causada por consultas básicas que afecta el funcionamiento operativo del Centro de Comercio y Servicios. Los estudios de la Universidad Pontificia Javeriana muestran que la capacitación en la autogestión digital que reduce la carga de los sistemas y fortalece la autonomía de los usuarios.

Por eso se propone dar una capacitación a los aprendices y a la comunidad en general, mediante funcionarios que actúen como capacitadores digitales, enseñando como se puede hacer el uso correcto de portales y aplicaciones. Esto permitirá tener una disminución en las solicitudes al sistema PQRSD, mejorar los tiempos de atención y motivar a la cultura de un manejo propio de responsabilidad.

4.1 Justificación del uso de campañas visuales para capacitación en PQRSD

El estudio “Aprendizaje desde la integración de los canales visual, auditivo y kinestésico en la educación secundaria colombiana, mirada desde la neuroeducación” es evidente que los estudiantes aprenden de la manera más efectiva que es mediante los recursos visuales, ya sean imágenes, esquemas, mapas mentales y colores, los cuales facilitan una mejor comprensión de la información y disminuyen el agotamiento mental. Además, el cerebro interpreta los elementos

visuales más rápido que los textos extensos, facilitan que el público comprenda, y traten de retener la información para que se les facilite y puedan relacionar de una mejor manera los contenidos.

Por eso las campañas de capacitación sobre el uso adecuado de los canales PQRSD deben centrarse en materiales visuales y dinámicos, como videos cortos, infografías y gráficos, que sean claros y llamativos para la comunidad. Esto favorece una mejor retención de información, estimula la participación y fortalece la autogestión y el uso correcto de los canales de atención.

Se concluye, que la evidencia de este estudio tiene un respaldo que contiene estrategias visuales y de multimedia que genera un impacto más importante, justificando por completo su implementación en las actividades de capacitación de la comunidad.

5. Marco teórico

5.1 Conceptos básicos de las PQRSDF

5.1.1 Petición

Solicitud respetuosa presentada ante la institución para obtener información, documentos, orientación o una actuación administrativa.

5.1.2 Queja

Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o actuación de un servidor público, contratista o colaborador.

5.1.3 Reclamo

Solicitud mediante la cual se exige la solución de una situación relacionada con la prestación de un servicio o el cumplimiento de un derecho.

5.1.4 Sugerencia

Propuesta presentada para mejorar procesos, procedimientos o servicios institucionales.

5.1.5 Felicitación

Manifestación de reconocimiento por la calidad de un servicio, la atención recibida o el desempeño de funcionarios, instructores o dependencias.

5.1.6 Denuncia

Comunicación mediante la cual se informa una posible irregularidad o situación que pueda afectar el adecuado funcionamiento de la institución.

5.2 Normatividad Aplicable a las PQRSDF

La gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se encuentra respaldada por un conjunto de normas jurídicas que garantizan el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las entidades públicas y recibir respuestas oportunas, claras y de fondo. Estas disposiciones establecen los procedimientos, responsabilidades y principios que orientan la atención al ciudadano, promoviendo la transparencia, la participación ciudadana y el mejoramiento continuo de los servicios institucionales.

5.2.1 Constitución Política de Colombia

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 23, reconoce el derecho fundamental de petición, mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener una pronta resolución.

Este derecho constituye el fundamento jurídico principal de las PQRSD, ya que garantiza que los ciudadanos puedan acudir a las entidades públicas para solicitar información, presentar inconformidades, formular propuestas o denunciar situaciones que afecten el adecuado funcionamiento institucional.

5.2.2 Ley 1755 de 2015

La Ley 1755 de 2015 regula el ejercicio del derecho fundamental de petición y establece los términos, modalidades y procedimientos que deben seguir las entidades públicas para atender las solicitudes de los ciudadanos.

Esta norma determina los plazos de respuesta para cada tipo de petición, define las obligaciones de las entidades frente a los usuarios y garantiza que las solicitudes sean atendidas de manera eficaz, eficiente y oportuna.

Dentro de la gestión de las PQRSD, esta ley constituye uno de los principales referentes normativos, ya que orienta la atención de peticiones, consultas, reclamos y demás requerimientos presentados por los ciudadanos.

5.2.3 Ley 1437 de 2011

La Ley 1437 de 2011, correspondiente al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece las reglas generales que regulan las actuaciones administrativas de las entidades públicas.

Esta normativa promueve principios como la transparencia, la igualdad, la eficacia, la economía y la celeridad en la gestión pública. Asimismo, establece lineamientos para garantizar que los procedimientos administrativos relacionados con las PQRSD sean desarrollados de forma adecuada y respetando los derechos de los ciudadanos.

5.2.4 Ley 1581 de 2012

La Ley 1581 de 2012 regula la protección de los datos personales y establece las disposiciones generales para el tratamiento de la información suministrada por los ciudadanos.

Durante el proceso de recepción, registro, seguimiento y respuesta de las PQRSD, las entidades recopilan información personal de los usuarios. Por esta razón, el SENA debe garantizar la confidencialidad, seguridad y protección de los datos suministrados, evitando usos indebidos y cumpliendo con las obligaciones establecidas por la ley.

5.2.5 Decreto 491 de 2020

El Decreto 491 de 2020 estableció medidas para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Esta norma fortaleció los mecanismos virtuales para la presentación y gestión de solicitudes ciudadanas, permitiendo que las entidades públicas continuaran prestando sus servicios de atención al ciudadano a través de medios electrónicos.

En el caso del SENA, este decreto impulsó el fortalecimiento de los canales virtuales para la radicación, seguimiento y respuesta de las PQRSD.

5.2.6 Normatividad interna del SENA

Además de la normatividad nacional, el SENA cuenta con lineamientos internos que regulan la gestión de las PQRSD dentro de la entidad.

Entre ellos se destaca la Resolución 0-1365 de 2022, mediante la cual se establecen disposiciones relacionadas con el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Esta resolución define procedimientos, responsabilidades y mecanismos de seguimiento para garantizar una atención eficiente y transparente.

Asimismo, la entidad cuenta con políticas institucionales, procedimientos internos y directrices emitidas por la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, orientadas a fortalecer la calidad del servicio y asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.

En conjunto, todas estas disposiciones normativas constituyen el marco legal que respalda la gestión de las PQRSD en el SENA, garantizando la protección de los derechos de los ciudadanos, la transparencia institucional y el mejoramiento continuo de los procesos de atención al usuario.

5.3 Relación de las PQRSD con el reglamento del Aprendiz SENA

El Reglamento del Aprendiz reconoce que los aprendices tienen derecho a ser escuchados y atendidos en sus peticiones respetuosas por parte de directivos, instructores y personal administrativo cuando se presenten dificultades durante su proceso formativo. Asimismo, garantiza el derecho al debido proceso y a recibir respuestas oportunas frente a las solicitudes presentadas. (Studocu)

Las PQRSD constituyen una herramienta mediante la cual los aprendices pueden ejercer estos derechos, permitiéndoles:

Presentar peticiones para solicitar información, orientación o soluciones.

Formular quejas por situaciones relacionadas con la atención recibida.

Interponer reclamos cuando consideren vulnerados sus derechos.

Presentar sugerencias para mejorar los servicios institucionales.

Realizar denuncias sobre posibles irregularidades o incumplimientos de normas.

Además, el Reglamento del Aprendiz establece que las quejas e informes recibidos pueden dar lugar a procesos de verificación e investigación cuando se relacionen con posibles faltas disciplinarias, garantizando siempre el debido proceso. (SENA)

5.4 Relación de las PQRSD con el Manual de Convivencia

El Manual de Convivencia orienta el comportamiento de los aprendices mediante principios de respeto, responsabilidad, solidaridad, participación y convivencia pacífica. Su finalidad es promover relaciones armoniosas dentro de los Centros de Formación y orientar el correcto actuar de todos los miembros de la comunidad educativa. (Repositorio SENA)

Las PQRSD apoyan el cumplimiento de estos principios porque permiten:

- Resolver conflictos de manera institucional y respetuosa.
- Promover la participación activa de los aprendices.
- Mejorar continuamente los procesos académicos y administrativos.

- Garantizar la protección de los derechos de la comunidad educativa.
- Fortalecer la transparencia y la confianza en la institución.

5.5 Canales de atención y radicación de PQRSD en el SENA

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) dispone de diferentes canales de atención y radicación que permiten a los ciudadanos, aprendices, empresarios y comunidad en general comunicarse con la entidad para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás solicitudes relacionadas con los servicios que ofrece la institución.

Estos canales tienen como finalidad garantizar el acceso oportuno a la información, facilitar la participación ciudadana, fortalecer la comunicación institucional y asegurar el ejercicio del derecho fundamental de petición. Asimismo, permiten que los usuarios puedan realizar seguimiento a sus solicitudes y recibir respuestas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

La diversidad de medios de atención implementados por el SENA busca responder a las diferentes necesidades de los usuarios, brindando alternativas presenciales, virtuales y telefónicas que facilitan la interacción con la entidad.

5.5.1 Atención presencial

La atención presencial constituye uno de los principales mecanismos de contacto entre los usuarios y el SENA. A través de este canal, los ciudadanos pueden acudir directamente a los Centros de Formación Profesional Integral y a las oficinas de atención al ciudadano ubicadas en las diferentes regionales del país.

Mediante este servicio es posible:

- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Solicitar información sobre programas de formación.
- Recibir orientación académica y administrativa.
- Realizar consultas relacionadas con trámites institucionales.
- Radicar documentos y solicitudes.
- Utilizar buzones de sugerencias disponibles en algunos centros de formación.

Actualmente, el SENA cuenta con presencia en las 33 regionales del país y más de 100 centros de formación, lo que permite acercar los servicios institucionales a la ciudadanía y garantizar una atención más accesible.

5.5.2 Canal virtual

El canal virtual representa una de las herramientas más utilizadas por los ciudadanos para la gestión de las PQRSD. A través de la plataforma oficial de la entidad, los usuarios pueden presentar solicitudes de manera rápida y segura desde cualquier lugar con acceso a internet.

Este canal permite:

- Radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Consultar el estado de las solicitudes presentadas.
- Realizar seguimiento a los requerimientos radicados.
- Obtener información institucional actualizada.
- Acceder a diferentes servicios digitales ofrecidos por la entidad.

La implementación de este medio fortalece la eficiencia administrativa y facilita la atención oportuna de los usuarios mediante herramientas tecnológicas.

5.5.3 Canal telefónico

El SENA dispone de líneas telefónicas de atención al ciudadano que permiten resolver inquietudes, brindar orientación y recibir solicitudes relacionadas con los servicios institucionales.

Las líneas habilitadas son:

- Bogotá: (601) 736 60 60
- Línea gratuita nacional: 018000 910 270

Horario de atención:

- Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 7:00 p. m.
- Sábados: 8:00 a. m. a 1:00 p. m.

Este canal facilita una comunicación directa entre los usuarios y la institución, permitiendo resolver dudas de manera inmediata y orientar adecuadamente a quienes requieren información sobre procesos académicos, administrativos o relacionados con las PQRSD.

5.5.4 WhatsApp institucional

Como parte de su estrategia de transformación digital y acercamiento con la ciudadanía, el SENA dispone de un canal de atención mediante la aplicación WhatsApp.

Número de atención:

- 311 254 5028

Este medio permite a los usuarios recibir orientación sobre trámites, servicios institucionales, programas de formación y procedimientos relacionados con la presentación de solicitudes. Además, facilita una comunicación más ágil y cercana con la comunidad.

5.5.5 Correo electrónico

El correo electrónico constituye otro mecanismo oficial para la recepción y gestión de solicitudes ciudadanas.

Correo institucional:

- servicioalciudadano@sena.edu.co

A través de este medio, los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, adjuntar documentos de soporte y establecer comunicación formal con la entidad.

El uso del correo electrónico permite mantener un registro documental de las solicitudes presentadas y facilita el seguimiento de cada caso hasta la emisión de la respuesta correspondiente.

5.5.6 Punto físico visitado

Como parte del proceso de investigación desarrollado para la presente propuesta de mejoramiento, se realizó la identificación de un punto de atención presencial del SENA en la ciudad de Popayán.

Centro de Comercio y Servicios SENA Regional Cauca

Dirección:

Calle 4 # 2-80, Centro, Popayán, Cauca.

Durante la visita se identificó que este centro ofrece servicios relacionados con:

- Atención al ciudadano.

- Recepción de PQRSD.
- Información sobre programas de formación.
- Orientación académica y administrativa.
- Recepción de documentos y solicitudes institucionales.

Asimismo, se evidenció que los aprendices pueden acceder a diferentes canales complementarios de atención, entre ellos las líneas telefónicas nacionales, los servicios virtuales y los mecanismos digitales implementados por la entidad.

5.6 Conducto regular para la atención de situaciones académicas y administrativas

El conducto regular es el procedimiento establecido por una institución para atender de manera organizada y eficiente las diferentes situaciones, inquietudes, solicitudes o dificultades que puedan presentarse dentro de la comunidad educativa. Su finalidad es garantizar que cada caso sea atendido por la persona o dependencia competente, favoreciendo la solución oportuna de los requerimientos y evitando la congestión de los canales institucionales.

Dentro del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), el conducto regular permite a los aprendices gestionar adecuadamente sus inquietudes académicas, administrativas o de convivencia antes de recurrir a mecanismos formales como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). De esta manera, se promueve una comunicación efectiva entre los diferentes actores de la comunidad educativa y se facilita la resolución de situaciones mediante los canales internos de atención.

El uso adecuado del conducto regular contribuye al fortalecimiento de la convivencia institucional, optimiza los recursos administrativos y favorece una atención más eficiente de los casos que realmente requieren una intervención formal por parte de la entidad.

5.6.1 Conducto regular para situaciones académicas

Cuando un aprendiz presenta inquietudes relacionadas con su proceso formativo, se recomienda seguir el siguiente orden de atención:

1. **Instructor responsable de la formación:** Es la primera instancia a la que debe acudir el aprendiz para resolver dudas académicas, solicitar aclaraciones sobre evaluaciones, actividades de aprendizaje, evidencias o aspectos relacionados con el desarrollo del programa de formación.
2. **Coordinador académico:** Si la situación no puede resolverse directamente con el instructor o requiere una intervención adicional, el aprendiz puede acudir al coordinador académico del centro de formación.
3. **Subdirector del Centro de Formación:** En aquellos casos que requieran una revisión más amplia o la intervención de una autoridad superior, la situación podrá ser presentada ante la Subdirección del Centro.
4. **Canales institucionales de atención o PQRSD:** Cuando las instancias anteriores no hayan logrado solucionar la situación o cuando se considere necesario presentar formalmente una solicitud, el aprendiz podrá utilizar los mecanismos institucionales de PQRSD.

5.6.2 Conducto regular para situaciones administrativas

Las situaciones administrativas relacionadas con certificados, matrículas, procesos de registro, consultas documentales, apoyos de sostenimiento, bienestar al aprendiz u otros servicios institucionales deben gestionarse inicialmente ante las dependencias responsables de cada proceso.

El aprendiz puede acudir a:

- Personal de atención al ciudadano.
- Funcionarios administrativos encargados del trámite correspondiente.
- Coordinaciones académicas o administrativas.
- Dependencias especializadas según la naturaleza del requerimiento.

En caso de no obtener respuesta o requerir una atención formal, podrá utilizar los canales oficiales de PQRSD para presentar su solicitud.

5.6.3 Relación entre el conducto regular y las PQRSD

El conducto regular y las PQRSD son mecanismos complementarios dentro de la gestión institucional del SENA. Mientras que el conducto regular busca resolver situaciones mediante la comunicación directa y las instancias internas correspondientes, las PQRSD constituyen un mecanismo formal para presentar solicitudes, inconformidades o denuncias cuando la situación lo amerite.

El desconocimiento del conducto regular puede generar un incremento innecesario de solicitudes formales relacionadas con situaciones que podrían resolverse mediante orientación directa. Por esta razón, resulta fundamental que los aprendices conozcan las rutas institucionales de atención y hagan un uso adecuado de los diferentes mecanismos disponibles.

5.6.4 Importancia del conducto regular

La aplicación correcta del conducto regular aporta múltiples beneficios tanto para los aprendices como para la institución. Entre ellos se destacan:

- Facilita la solución oportuna de situaciones académicas y administrativas.

- Promueve la comunicación efectiva entre aprendices, instructores y directivos.
- Disminuye la congestión de los canales de atención formal.
- Optimiza los recursos institucionales destinados a la gestión de solicitudes.
- Fortalece la convivencia y el respeto dentro de la comunidad educativa.
- Favorece una gestión más eficiente de las PQRSD.

En este sentido, el conocimiento y aplicación del conducto regular constituye una herramienta fundamental para el adecuado funcionamiento de los procesos institucionales y para el fortalecimiento de la cultura de participación y corresponsabilidad dentro del SENA.

5.7 Estrategias de comunicación para la gestión de PQRSD

La comunicación constituye un elemento fundamental dentro de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), ya que permite establecer una relación efectiva entre los usuarios y la institución. Una estrategia de comunicación adecuada contribuye a garantizar que las solicitudes sean atendidas de manera eficiente, fortalece la confianza de la ciudadanía y favorece el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

La implementación de estrategias de comunicación permite que los usuarios conozcan los procedimientos institucionales, los canales de atención disponibles y los mecanismos adecuados para presentar sus requerimientos. Asimismo, facilita la comprensión de la información suministrada por la entidad y promueve una atención más cercana, transparente y orientada a las necesidades de la comunidad.

5.7.1 Uso de canales accesibles y diversos

Una de las principales estrategias de comunicación consiste en promover el uso de los diferentes canales de atención habilitados por el SENA. La disponibilidad de medios presenciales, virtuales, telefónicos y digitales permite que los usuarios puedan acceder a los servicios institucionales de acuerdo con sus necesidades y posibilidades.

La utilización de múltiples canales favorece la inclusión, amplía las oportunidades de participación ciudadana y facilita la presentación de solicitudes de manera rápida y segura. Además, permite que la información institucional llegue a un mayor número de personas, fortaleciendo la relación entre la entidad y la comunidad educativa.

La promoción permanente de estos canales contribuye a que los aprendices conozcan las rutas de atención disponibles y utilicen adecuadamente los mecanismos institucionales establecidos para la gestión de las PQRSD.

5.7.2 Comunicación clara y oportuna

La claridad en la información constituye un aspecto esencial para garantizar una atención efectiva. Por esta razón, las respuestas emitidas por la entidad deben utilizar un lenguaje sencillo, comprensible y respetuoso, evitando términos técnicos que puedan dificultar la comprensión por parte de los usuarios.

De igual manera, es indispensable que la información sea suministrada de manera oportuna, respetando los tiempos establecidos por la normatividad vigente. Una comunicación clara y dentro de los plazos establecidos contribuye a fortalecer la confianza de los ciudadanos en la institución y mejora la percepción sobre la calidad del servicio recibido.

La oportunidad en las respuestas también permite reducir la incertidumbre de los usuarios y favorece la solución eficiente de las situaciones presentadas.

5.7.3 Escucha activa y empática

La escucha activa representa una herramienta fundamental dentro de los procesos de atención al ciudadano. Esta estrategia implica prestar atención a las necesidades, inquietudes y expectativas de los usuarios, permitiendo comprender adecuadamente cada situación antes de brindar una respuesta o solución.

Asimismo, la empatía desempeña un papel importante en la construcción de relaciones positivas entre los funcionarios y los ciudadanos. Mantener una actitud amable, respetuosa y profesional durante cada interacción contribuye a generar confianza y facilita la resolución de los requerimientos presentados.

La escucha activa permite identificar con mayor precisión las necesidades de los usuarios y contribuye a ofrecer respuestas más adecuadas y satisfactorias.

5.7.4 Divulgación y sensibilización

La divulgación constante de información institucional constituye una estrategia fundamental para fortalecer la comunicación con la comunidad educativa. A través de campañas informativas, material audiovisual, infografías, carteleras, redes sociales y espacios de socialización, es posible dar a conocer los servicios institucionales, los procedimientos de atención y los derechos y deberes de los usuarios.

La sensibilización sobre el uso adecuado de las PQRSD permite reducir el desconocimiento de los procedimientos institucionales y fomenta una participación más consciente y responsable por parte de los aprendices y demás usuarios.

Además, estas acciones contribuyen a prevenir la presentación de solicitudes relacionadas con información que ya se encuentra disponible en los diferentes canales institucionales, optimizando los recursos destinados a la atención ciudadana.

5.7.5 Seguimiento y mejora continua

El seguimiento permanente de las solicitudes constituye una estrategia clave para garantizar que cada requerimiento sea gestionado correctamente hasta su cierre. Este proceso permite verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta, identificar posibles dificultades durante la atención y adoptar acciones correctivas cuando sea necesario.

La retroalimentación proporcionada por los usuarios también representa una fuente importante de información para el mejoramiento continuo de los servicios institucionales. A partir de las observaciones, sugerencias y experiencias de los ciudadanos, la entidad puede identificar oportunidades de mejora y fortalecer los procesos de atención.

La implementación de acciones de seguimiento y evaluación contribuye al fortalecimiento de la gestión de las PQRSD, mejora la calidad del servicio y promueve una cultura institucional basada en la transparencia, la responsabilidad y el compromiso con la excelencia.

6. Propuesta de Mejoramiento

6.1 Situación identificada

Durante el análisis realizado sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca, se identificó que una de las principales causas del aumento de solicitudes corresponde al

desconocimiento de los procedimientos institucionales por parte de algunos aprendices y usuarios.

Particularmente, se evidenció que un número significativo de solicitudes está relacionado con la obtención de certificados, constancias de estudio, consultas sobre trámites académicos y administrativos, así como información que ya se encuentra disponible en las plataformas institucionales. Esta situación genera una mayor carga operativa para los funcionarios encargados de la atención al ciudadano, incrementa los tiempos de gestión y dificulta la atención de requerimientos que realmente requieren una intervención formal.

Asimismo, se identificó que muchos aprendices desconocen el conducto regular institucional y los diferentes canales de atención disponibles, lo que ocasiona que situaciones que podrían resolverse mediante orientación directa terminen siendo presentadas a través de mecanismos formales de PQRSD.

Esta problemática evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación, orientación y capacitación dirigidos a la comunidad educativa, promoviendo una mayor autonomía en el acceso a la información y el uso adecuado de los servicios institucionales.

6.2 Acciones de mejora propuestas

Con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la gestión de las PQRSD y optimizar la atención a los usuarios, se plantean las siguientes acciones de mejoramiento:

6.2.1 Campañas visuales e infografías

Se propone diseñar e implementar campañas visuales dirigidas a los aprendices, utilizando infografías, carteles, piezas gráficas y material informativo que expliquen de manera sencilla y atractiva los procedimientos institucionales más consultados.

Estas campañas permitirán difundir información relacionada con:

- Consulta y descarga de certificados.
- Solicitud de constancias académicas.
- Uso adecuado de las PQRSD.
- Conducto regular institucional.
- Canales de atención disponibles.
- Derechos y deberes de los aprendices.

La utilización de recursos visuales facilitará la comprensión de la información y permitirá llegar a un mayor número de usuarios.

6.2.2 Elaboración de tutoriales y material audiovisual

Se recomienda desarrollar tutoriales digitales y material audiovisual que expliquen paso a paso cómo realizar trámites frecuentes dentro de la institución.

Estos recursos pueden ser difundidos mediante:

- Página web institucional.
- Redes sociales.
- Correo electrónico.
- Grupos de comunicación interna.
- Espacios de inducción y reinducción.

La implementación de material audiovisual contribuirá a fortalecer el aprendizaje autónomo y disminuirá la dependencia de los canales de atención para resolver consultas básicas.

6.2.3 Jornadas de capacitación y socialización

Se propone realizar actividades periódicas de capacitación dirigidas a aprendices nuevos y antiguos con el fin de fortalecer el conocimiento sobre los procedimientos institucionales.

Estas jornadas permitirán socializar aspectos relacionados con:

- Conceptos básicos de las PQRSD.
- Uso adecuado de los canales de atención.
- Procedimiento para radicar solicitudes.
- Conducto regular institucional.
- Consulta de servicios y trámites disponibles.

La capacitación permanente contribuirá a fortalecer la cultura de participación y el uso responsable de los mecanismos institucionales.

6.2.4 Fortalecimiento de los canales de información

Otra acción de mejora consiste en fortalecer la divulgación de información institucional mediante los diferentes medios de comunicación disponibles.

Para ello se propone:

- Mantener información actualizada en los canales oficiales.
- Incrementar la difusión de procedimientos frecuentes.
- Publicar respuestas a preguntas frecuentes.
- Promover el uso de plataformas digitales.

- Facilitar el acceso a la información institucional.

El fortalecimiento de los canales informativos permitirá reducir la desinformación y mejorar la experiencia de los usuarios.

6.2.5 Orientación sobre el cierre adecuado de solicitudes

Se considera importante sensibilizar a los usuarios sobre el adecuado cierre de las solicitudes presentadas mediante los canales institucionales.

Cuando una petición ha sido respondida de manera satisfactoria, no resulta necesario generar nuevas actuaciones únicamente para agradecer o confirmar la recepción de la información. Aunque estas acciones se realizan con buena intención, pueden generar movimientos adicionales dentro del sistema documental y aumentar la carga administrativa.

La orientación sobre este aspecto permitirá optimizar los procesos de gestión documental y mejorar la eficiencia en la atención de los requerimientos.

6.3 Beneficios esperados

La implementación de la presente propuesta de mejoramiento permitirá obtener beneficios tanto para los usuarios como para la institución.

Entre los principales beneficios esperados se encuentran:

- Disminución de solicitudes relacionadas con información básica o trámites de fácil acceso.
- Fortalecimiento del conocimiento institucional por parte de los aprendices.
- Mayor utilización de los canales digitales de autoservicio.
- Optimización de los recursos destinados a la atención ciudadana.

- Reducción de reprocesos administrativos.
- Mejora en los tiempos de atención y respuesta.
- Incremento en la satisfacción de los usuarios.
- Fortalecimiento de la comunicación entre la institución y la comunidad educativa.
- Promoción del uso responsable de las PQRSD.
- Contribución al mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por el SENA.

De esta manera, la propuesta busca fortalecer la eficiencia de la gestión institucional, mejorar la experiencia de los usuarios y promover una cultura de participación responsable dentro del Centro de Comercio y Servicios del SENA Regional Cauca.

7. Diseño de la Estructura Organizacional

Con el propósito de garantizar la adecuada implementación de la propuesta de mejoramiento planteada, se diseñó una estructura organizacional que permite distribuir funciones, establecer responsabilidades y definir niveles de autoridad dentro del equipo de trabajo. Esta estructura facilita la coordinación de las actividades, fortalece la comunicación entre los integrantes y contribuye al cumplimiento eficiente de los objetivos establecidos para el proyecto.

La organización propuesta está conformada por diferentes niveles jerárquicos que permiten una adecuada planeación, ejecución, seguimiento y control de las actividades relacionadas con la gestión y mejoramiento de las PQRSD en el SENA.

7.1 Matriz de actividades

Actividad	Tipo de Actividad	Responsable
Coordinación general y seguimiento del proyecto.	Estratégica.	Astrid Yisela Daza.
Instigación de normatividad y procedimientos PQRSD.	Estratégica.	Patricia Rivera.
Análisis de procesos de atención PQRSD.	Estratégica.	Tatiana hurtado.
Evaluación de canales y medios de atención PQRSD.	Operativa.	David Navia.
Formulación de propuestas de mejora y recomendaciones.	Estratégica.	María Isabel.
Diseño de estrategias de comunicación.	Operativa.	Nikol Sánchez.
Recolección de datos y evidencias.	Operativa.	Alejandra Cabezas.
Registro y sistematización de información.	Operativa.	Mabel Molano.

Análisis de la relación de las PQRSD Con el reglamento del aprendiz SENA y el manual de convivencia.	Estratégica.	Natalia Muñoz.
Elaboración. de informes y documentación.	Apoyo.	Diana Matamajoy.
Revisión y validación de mejoras.	Apoyo.	Mariana Astudillo.
Apoyo técnico y gestión de recursos.	Apoyo.	Francia Escobar.

7.2 Niveles de autoridad y responsabilidad

Nivel 1: Dirección y Control

Responsable:

Astrid Yicela Daza

Nivel 2: Planeación y Análisis Estratégico

Responsables:

Patricia Rivera

Tatiana Hurtado

María Isabel

Natalia Muñoz

Nivel 3: Ejecución Operativa

Responsables:

David Navia

Nikol Sánchez

Alejandra Cabezas

Mabel Molano

Nivel 4: Apoyo y Control

Responsables:

Diana Matamajoy

Mariana Astudillo

Francia Escobar

7.3 Estructura jerárquica del proyecto.

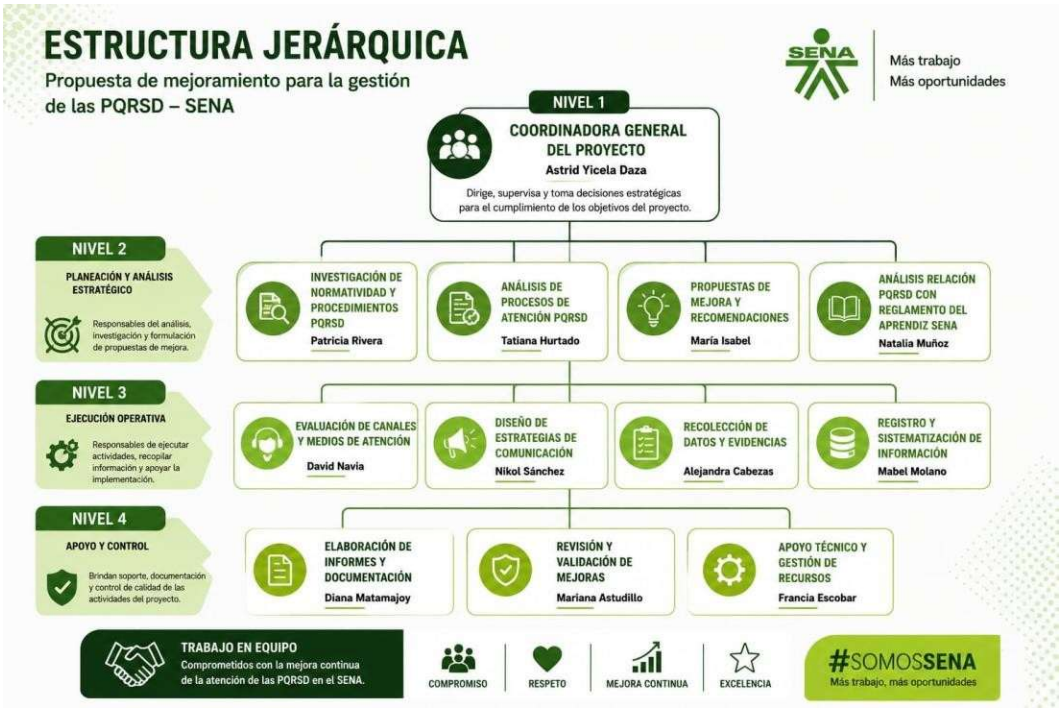


Figura 1. Estructura jerárquica del proyecto de mejoramiento para la gestión de las PQRSD del SENA.

Nota. Elaboración propia, 2026.

La estructura jerárquica permite identificar claramente los niveles de autoridad y responsabilidad dentro del proyecto, facilitando la coordinación de actividades, la comunicación entre los integrantes y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

7.4 Organigrama del proyecto



Figura 2. Organigrama de la propuesta de mejoramiento para la gestión de las PQRSD del Sena.

Nota. Elaboración propia, 2026.

La estructura organizacional diseñada para el proyecto permitió definir las responsabilidades, niveles de autoridad y funciones de cada integrante del equipo de trabajo, garantizando una adecuada coordinación de las actividades propuestas. Una vez establecida la organización interna necesaria para la ejecución de la propuesta de mejoramiento, resulta importante abordar los procesos técnicos y administrativos relacionados con la gestión de las PQRSD, los cuales constituyen la base para la implementación y seguimiento de las acciones planteadas. En este sentido, a continuación se presenta el análisis del registro y sistematización

de la información de las PQRSD dentro del SENA, destacando su importancia para la trazabilidad, el control y la toma de decisiones institucionales.

8. Registro y Sistematización de la Información de las PQRSD

8.1 Importancia del registro

El registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) constituye una actividad fundamental dentro del proceso de atención al ciudadano en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Este procedimiento permite recopilar y conservar la información relacionada con cada solicitud presentada por los usuarios, garantizando un adecuado control de los requerimientos y facilitando su posterior seguimiento.

La importancia del registro radica en que proporciona evidencia documental de las solicitudes recibidas, permitiendo verificar la fecha de radicación, el tipo de requerimiento presentado y las actuaciones realizadas durante el proceso de atención. De esta manera, se fortalece la transparencia institucional y se garantiza el cumplimiento de los principios de eficiencia, responsabilidad y servicio al ciudadano.

Asimismo, el registro adecuado de las PQRSD facilita el control de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente y contribuye a la protección de los derechos de los usuarios que hacen uso de este mecanismo de participación ciudadana.

8.2 Sistematización de la información

La sistematización de las PQRSD consiste en la organización, clasificación, almacenamiento y administración de la información relacionada con las solicitudes presentadas

ante la entidad. Este proceso permite consolidar los datos de manera estructurada y facilitar su consulta cuando sea necesario.

Dentro del SENA, la información correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias es incorporada a los sistemas institucionales de información, permitiendo que cada requerimiento sea identificado y gestionado de forma adecuada.

La sistematización favorece la organización de la información de acuerdo con diferentes criterios, tales como:

- Tipo de solicitud.
- Fecha de radicación.
- Dependencia responsable.
- Estado del trámite.
- Tiempo de respuesta.
- Resultado de la gestión realizada.

Gracias a este proceso, la entidad puede administrar grandes volúmenes de información de manera eficiente y garantizar una atención organizada de las solicitudes recibidas.

8.3 Seguimiento y trazabilidad

Uno de los principales beneficios del registro y la sistematización de las PQRSD es la posibilidad de realizar seguimiento permanente a cada requerimiento presentado por los ciudadanos.

La trazabilidad permite conocer el recorrido completo de una solicitud desde el momento en que es radicada hasta la emisión de la respuesta definitiva. Esto facilita la identificación de las

dependencias responsables, los tiempos empleados en cada etapa del proceso y las acciones desarrolladas para atender el requerimiento.

El seguimiento permanente permite verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las solicitudes y facilita la adopción de medidas correctivas cuando se presentan retrasos o dificultades en la gestión.

Además, la trazabilidad fortalece la confianza de los usuarios en los procesos institucionales, ya que les permite conocer el estado de sus solicitudes y hacer seguimiento a los avances de cada trámite.

8.4 Utilidad para la toma de decisiones

La información recopilada mediante el registro y la sistematización de las PQRSD constituye una herramienta estratégica para la toma de decisiones dentro de la institución.

Los datos obtenidos permiten elaborar estadísticas, informes de gestión y análisis que facilitan la identificación de necesidades, problemáticas recurrentes y oportunidades de mejora relacionadas con los servicios ofrecidos por el SENA.

A partir de esta información es posible:

- Identificar los temas que generan mayor número de solicitudes.
- Detectar dificultades frecuentes en los procesos institucionales.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados.
- Diseñar estrategias de mejoramiento.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano.
- Optimizar los recursos destinados a la gestión de las PQRSD.

Dentro del SENA, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano es la dependencia encargada de realizar el seguimiento y control de las PQRSD, garantizando que las solicitudes sean atendidas de acuerdo con los procedimientos establecidos y los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad administrativa.

En este sentido, el registro y la sistematización de la información no solo permiten gestionar adecuadamente los requerimientos de los usuarios, sino que también se convierten en una herramienta fundamental para el mejoramiento continuo de los procesos institucionales y el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía.

9. Revisión y Validación de las PQRSD

La revisión y validación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) constituye una etapa fundamental dentro del proceso de atención al ciudadano en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que las solicitudes presentadas por los usuarios contengan la información necesaria para ser gestionadas de manera eficiente, transparente y conforme a los términos establecidos por la normatividad vigente.

A través de este proceso, la entidad verifica la información suministrada por el ciudadano, clasifica adecuadamente el requerimiento y lo asigna a la dependencia competente para su atención. De esta manera, se facilita el seguimiento de las solicitudes y se asegura el cumplimiento de los principios de eficiencia, responsabilidad y calidad en el servicio.

9.1 Revisión de requisitos

La primera etapa del proceso corresponde a la revisión de los requisitos básicos que debe contener la solicitud presentada por el ciudadano.

Durante esta fase se verifica que la PQRSD incluya la información necesaria para su adecuada gestión, entre la cual se encuentra:

- Datos de identificación del solicitante.
- Información de contacto para la notificación de la respuesta.
- Descripción clara y precisa de la situación presentada.
- Documentos de soporte cuando sean requeridos.
- Información suficiente para identificar el asunto objeto de la solicitud.

La revisión inicial permite detectar posibles inconsistencias o información incompleta que pueda dificultar el trámite del requerimiento. Asimismo, contribuye a reducir retrasos en el proceso de atención y favorece una gestión más eficiente de las solicitudes.

9.2 Validación de solicitudes

Una vez verificada la información suministrada por el usuario, se procede a la validación de la solicitud.

Durante esta etapa se analiza si el asunto planteado corresponde a las competencias institucionales del SENA y se determina el tipo de requerimiento presentado. Esto permite clasificar correctamente la solicitud como petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia.

La validación también garantiza que la información registrada sea coherente, completa y suficiente para iniciar el proceso de atención. Este procedimiento resulta fundamental para

asegurar una gestión adecuada de los requerimientos y evitar dificultades durante las etapas posteriores del trámite.

Además, permite verificar que la solicitud cumpla con los criterios establecidos por la normatividad vigente y los procedimientos internos de la entidad.

9.3 Asignación y seguimiento

Una vez validada la solicitud, esta es registrada oficialmente en el sistema institucional mediante la asignación de un número de radicado, el cual permite identificar y hacer seguimiento al trámite correspondiente.

Posteriormente, la solicitud es remitida a la dependencia o área responsable de brindar la respuesta, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento presentado.

La asignación adecuada de las PQRSD permite:

- Garantizar que cada solicitud sea atendida por el área competente.
- Facilitar el seguimiento de los casos.
- Controlar los tiempos de respuesta.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones institucionales.
- Mantener informados a los ciudadanos sobre el estado de sus solicitudes.

El seguimiento permanente constituye una herramienta fundamental para asegurar que los requerimientos sean gestionados de manera oportuna y dentro de los plazos establecidos por la ley.

Dentro del SENA, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano es la dependencia encargada de realizar el seguimiento y control de las PQRSD, velando por el cumplimiento de los procedimientos institucionales y la adecuada atención de los usuarios.

9.4 Importancia para la calidad del servicio

La revisión y validación de las PQRSD contribuye significativamente al fortalecimiento de la calidad del servicio prestado por la institución.

Gracias a este procedimiento, es posible garantizar que las solicitudes sean atendidas de manera organizada, transparente y eficiente, minimizando errores administrativos y reduciendo los tiempos de respuesta.

Asimismo, este proceso favorece la satisfacción de los usuarios, fortalece la confianza en los mecanismos de atención institucional y promueve el ejercicio efectivo del derecho de petición.

La adecuada revisión y validación de las solicitudes también permite identificar oportunidades de mejora en los procesos internos, optimizar la gestión documental y fortalecer la cultura de servicio dentro de la entidad.

En consecuencia, la revisión y validación de las PQRSD no solo constituye un requisito administrativo, sino también una herramienta estratégica para garantizar la transparencia, la eficiencia institucional y el mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por el SENA.

10. Identificación de riesgos organizacionales.

10.1 Matriz de riesgos.

Riesgo.	Consecuencia.	Acciones preventivas.
Baja asistencia de los aprendices a la capacitación.	Disminución del alcance e impacto de la estrategia.	Realizar convocatoria previa y coordinar horarios adecuados para la actividad.
Falta de participación durante las actividades de sensibilización.	Menor comprensión de los temas tratados.	Implementar dinámicas Participativas y espacios de interacción.
Fallas en los equipos audiovisuales durante la presentación.	Interrupción de la jornada de capacitación.	Verificar previamente el funcionamiento de los equipos y disponer de alternativas de apoyo.
Desconocimiento de las funciones del vocero y del conducto regular.	Uso inadecuado de las PQRSDF y aumento de solicitudes mal direccionadas.	Reforzar la información mediante ejemplos prácticos y casos reales.
Baja retención de la información por parte de los aprendices.	Poco impacto de la estrategia a largo plazo.	Aplicar una actividad de evaluación y seguimiento 15 días después de la capacitación.

11. Prueba Piloto

El día 17 de junio de 2026, el SENA organizó una jornada de inducción para los aprendices en los auditorios de la institución. Esta jornada se llevó a cabo en dos partes: la

tarde y la noche. El objetivo era dar información clara sobre las Peticiones, Quejas y Reclamos, o PQR, y explicar cómo funcionan y por qué son importantes en la institución.

Durante la jornada de la tarde, la mayoría de los participantes eran aprendices entre 18 y 25 años. Se explicaron los conceptos básicos de las PQR, cómo se clasifican y cómo se pueden hacer. Los participantes estaban interesados y hacían preguntas para entender mejor los procesos del SENA. En la jornada nocturna, hubo más participantes y el grupo contaba con aprendices entre 26 a 40 años, este grupo fue más enfocado. Para que todos se sintieran cómodos, se empezó con una actividad que ayudó a romper el hielo con el ‘‘juego tingo tanto’’ donde los asistentes participaron, premiando con un dulce cuando una persona . Esto funcionó bien, para recibir toda la explicación.

La actividad cumplió con lo que se esperaba. Los asistentes entendieron por qué las PQR son importantes para comunicarse con la institución. En ambas jornadas, los participantes estaban dispuestos a aprender, especialmente en la jornada nocturna, donde la participación y la receptividad fueron destacadas.

La forma en que se explicó la información permitió mantener el interés de los asistentes y promovió espacios para hablar y resolver dudas sobre los procedimientos del SENA.

La inducción sobre las PQR fue una experiencia positiva que ayudó a los aprendices a entender mejor sus derechos y cómo participar en la institución. La respuesta de los asistentes y el buen desarrollo de las actividades mostraron que los objetivos se cumplieron, lo que tuvo un impacto positivo en la comunidad educativa en la primera prueba piloto.

12.Reflexión Final

El desarrollo de esta propuesta permitió comprender la importancia que tienen las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) como mecanismo de participación ciudadana y como herramienta para el fortalecimiento de los procesos institucionales dentro del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Durante el proceso de investigación se identificó que muchas de las solicitudes presentadas por los aprendices se originan por desconocimiento de los procedimientos institucionales, los canales de atención disponibles y el conducto regular establecido por la entidad. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de orientación, capacitación y divulgación de la información para promover una mayor autonomía de los usuarios en la gestión de sus trámites y consultas.

Asimismo, se pudo evidenciar que las PQRSD no solo constituyen un mecanismo para presentar inconformidades o solicitudes, sino que también representan una oportunidad para contribuir al mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la institución. Gracias a la información obtenida a través de estos mecanismos, es posible identificar necesidades, detectar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de la atención brindada a la comunidad educativa.

El uso responsable de las PQRSD favorece una gestión más eficiente de los recursos institucionales, disminuye los reprocesos administrativos y permite que los casos que realmente requieren una atención formal sean gestionados de manera oportuna. De igual manera, fortalece la comunicación entre los aprendices y la institución, promoviendo una cultura basada en el respeto, la participación y la corresponsabilidad.

Finalmente, esta actividad permitió fortalecer conocimientos relacionados con la gestión administrativa, la atención al ciudadano, la organización institucional y el trabajo colaborativo, contribuyendo al desarrollo de competencias fundamentales para el ejercicio profesional y el desempeño laboral futuro.

12. Conclusiones

1. Las PQRSD constituyen una herramienta fundamental para garantizar la participación de los ciudadanos y aprendices en los procesos institucionales del SENA, permitiendo presentar solicitudes, expresar inconformidades, formular sugerencias y contribuir al mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la entidad.

2. El análisis realizado permitió identificar que una parte significativa de las solicitudes presentadas por los usuarios está relacionada con el desconocimiento de procedimientos institucionales, canales de atención y mecanismos de consulta disponibles, situación que genera una mayor carga operativa para las dependencias encargadas de la atención al ciudadano.

3. La implementación de estrategias de comunicación basadas en campañas informativas, material audiovisual, jornadas de capacitación y fortalecimiento de los canales institucionales puede contribuir significativamente a mejorar el conocimiento de los aprendices sobre el uso adecuado de las PQRSD y el conducto regular institucional.

4. El diseño de una estructura organizacional para el desarrollo de la propuesta permitió distribuir responsabilidades de manera eficiente, facilitando la coordinación de actividades, la recopilación de información y el cumplimiento de los objetivos planteados por el equipo de trabajo.

5. El registro, la sistematización, la revisión y la validación de las PQRSD representan procesos fundamentales para garantizar la trazabilidad de las solicitudes, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la mejora continua de los servicios institucionales.

6. La propuesta de mejoramiento desarrollada contribuye al fortalecimiento de la cultura de participación, al uso responsable de los mecanismos institucionales y al mejoramiento de la calidad de la atención brindada por el SENA a sus aprendices y demás usuarios.

13. Recomendaciones

A partir del análisis realizado sobre la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), se plantean las siguientes recomendaciones con el propósito de fortalecer los procesos de atención al ciudadano y mejorar la comunicación con la comunidad educativa:

1. Fortalecer las estrategias de divulgación institucional mediante campañas informativas permanentes que permitan a los aprendices conocer los canales de atención, el conducto regular y los procedimientos para acceder a los diferentes servicios ofrecidos por la entidad.

2. Implementar materiales educativos como infografías, cartillas digitales, videos tutoriales y contenidos interactivos que expliquen de manera sencilla los procesos más consultados por los aprendices, especialmente aquellos relacionados con certificados, constancias académicas y trámites administrativos.

3. Realizar jornadas periódicas de capacitación y sensibilización dirigidas a los aprendices nuevos y antiguos con el fin de promover el uso adecuado de las PQRSD y fortalecer el conocimiento sobre sus derechos y deberes dentro de la institución.

4. Fomentar el uso responsable de los mecanismos de participación institucional, orientando a los usuarios sobre las situaciones que pueden resolverse mediante el conducto regular y aquellas que requieren la presentación formal de una PQRSD.

5. Mantener actualizada la información publicada en los canales oficiales de comunicación institucional, garantizando que los aprendices puedan acceder fácilmente a información clara, confiable y vigente.

6. Fortalecer los procesos de seguimiento y evaluación de las estrategias implementadas, permitiendo medir su impacto, identificar oportunidades de mejora y realizar los ajustes necesarios para optimizar los resultados obtenidos.

7. Promover espacios de retroalimentación con los aprendices para conocer sus necesidades, inquietudes y sugerencias, utilizando esta información como insumo para el mejoramiento continuo de los servicios institucionales.

8. Continuar fortaleciendo la cultura de servicio al ciudadano mediante acciones orientadas a la transparencia, la eficiencia, la responsabilidad y la calidad en la atención de los requerimientos presentados por la comunidad educativa.

La aplicación de estas recomendaciones contribuirá al fortalecimiento de la gestión de las PQRSD, al mejoramiento de los procesos institucionales y al incremento de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por el SENA.

14.Evidencias

Jornada Tarde Auditorio – Cut





Jornada Noche Auditorio – Centro comercio y servicio







14. Referencias

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f). PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación, Agradecimiento y Acción de Tutela). Recuperado de: https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/pqrs.aspx

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f). Consulta y seguimiento de PQRSD. Recuperado de: https://sciudadanosena.servigenerales.com

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f). Canales de atención al ciudadano. Recuperado de: https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/default.aspx

Constitución Política de Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia – Artículo 23. Derecho de petición. Recuperado de: https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-23

Congreso de la República de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334

Congreso de la República de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. Protección de Datos Personales. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (2022). Resolución 0-1365 de 2022 – Trámite interno de las PQRSD en el SENA. Recuperado de: https://normograma.sena.edu.co

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f). Reglamento del Aprendiz SENA. Recuperado de: https://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Paginas/reglamento-aprendiz.aspx

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f). Manual de Convivencia y Bienestar al Aprendiz. Recuperado de: https://www.sena.edu.co

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). (s.f). Atención al ciudadano y canales institucionales de comunicación. Recuperado de: https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/default.aspx


SENA