

CIRCULAR

3-2021-000135

06/08/2021 2:28:27 p. m.

1-8080

Bogotá D.C.

PARA: DIRECTORES DE ÁREA, JEFES DE OFICINA DE LA DIRECCIÓN GENERAL, DIRECTORES REGIONALES, SUBDIRECTORES DE CENTRO DE FORMACIÓN, COORDINADORES DE GRUPO, SERVIDORES PÚBLICOS COMPETENTES Y CONTRATISTAS.

ASUNTO: Lineamientos para mitigar las respuestas fuera de términos de las peticiones externas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, agradecimientos, felicitaciones y tutelas).

La Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas a través de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de las funciones asignadas por el Artículo 10º de la Resolución SENA 1550 de 2019¹, informa a todos los Servidores Públicos de la Entidad, los lineamientos para mitigar las respuestas fuera de términos de las Peticiones Externas (PQRS) en el marco de la no conformidad de la auditoría de Icontec y del hallazgo de la Auditoría de la Contraloría, exhortando comedidamente a su estricto cumplimiento, pues la omisión en su aplicación genera responsabilidades disciplinarias.

En la vigencia 2020 el Icontec realizó una no conformidad que debe ser atendida frente a la observación: *“Las acciones tomadas para las no conformidades originadas por quejas, no cumplen la condición de eliminar las causas con el fin de que no vuelvan a ocurrir en otra parte y revisar su eficacia”*; a partir de ello, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, aplicó una encuesta de *“percepción PQRS”* sobre las posibles causas por las cuales no se responden de manera oportuna las PQRS en las Dependencias de la Dirección General y en las 33 Regionales.

¹ Resolución SENA 1550 de 2019. *“Por la cual se crean grupos internos de trabajo, se establece la conformación y funciones de los grupos de trabajo de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas de la Dirección General del SENA y se dictan otras disposiciones”*

Dirección General

Dirección: Calle 57 # 8 - 69 Bogotá. - PBX (57 1) 5461500

www.sena.edu.co

 **SENAComunica**

En la síntesis de los resultados de la encuesta se identificaron tres (3) causas que ocasionan las respuestas fuera de términos a nivel nacional: *“traslados cercanos a la fecha de vencimiento”, “Falta de articulación entre dependencias en la proyección de las respuestas compartidas” y “volumen alto de PQRS asignadas a los competentes”.*

Basados en el análisis de causas se identificaron las siguientes causas raíz:

1. *“El lineamiento de traslados establecía tiempos cercanos a la fecha de vencimiento”.*
2. *“Desconocimiento de la implementación de mejoras a partir del análisis de las temáticas recurrentes identificadas en los resultados del informe de las tipologías PQRS”.*
3. *“Falta de seguimiento permanente de los competentes que permita dar respuesta oportuna y en los términos de ley a las PQRS que recibe el SENA a nivel nacional”.*

De esta manera, se establecieron planes de acción desde la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano con el fin de mitigar las causas raíz:

En referencia a los traslados se estableció: *“Parametrizar en el Gestor Documental OnBase los traslados teniendo en cuenta la fecha de radicado, para contribuir al fortalecimiento del proceso y oportuna gestión de las PQRS”*, mediante la Circular 160 de 2020 se modifica el plazo máximo de traslados:

“(…) Si una dependencia recibe una Petición (PQRS) y no es la competente de entregar la respuesta, sin perjuicio de la normatividad actual y vigente en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta. El aplicativo debe notificar automáticamente al nuevo responsable, sin embargo, la falta de notificación no exime responder de manera correcta y dentro de los tiempos máximos, en aplicación del principio de celeridad que impone a funcionarios públicos y contratistas actuar ágilmente en el cumplimiento de tareas, funciones u obligaciones.” (C-826-13 Corte Constitucional).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, es pertinente resaltar que esta parametrización ya fue ajustada en el Gestor Documental OnBase.

Así mismo, ante el desconocimiento de la implementación de mejoras a partir del análisis de las temáticas recurrentes identificadas en los resultados del informe de las tipologías PQRS, se determinó el: *“Registro de las acciones de mejora a los competentes de emitir*

respuesta según los resultados del informe de las tipologías PQRS con las temáticas más recurrentes”.

Además, para mejorar el seguimiento permanente de los competentes que permita dar respuesta oportuna y en los términos de ley a las PQRS que recibe el SENA a nivel nacional, se incorporó: “Definir un indicador de gerente público por el que medirá la gestión de las PQRS”.

Por otra parte, la Contraloría interpuso el hallazgo No. 17627:

“Una vez realizado el análisis de la información se puede evidenciar que a pesar de que la Entidad proyecta acciones para mejorar los tiempos de respuesta y dar cumplimiento a la normatividad durante la vigencia 2020, aun se presentan deficiencias en la atención oportuna de los requerimientos de los ciudadanos”.

En tal sentido, la Entidad asignó la acción de mejora en Compromiso a los Directores de las Dependencias de la Dirección General y a los Directores Regionales que durante la vigencia del 2020 presentaron respuestas fuera de términos a las PQRS:

“Incluir como un punto obligatorio en la agenda del comité primario de las regionales (una vez al mes) y dependencias de Dirección General el análisis de los resultados de gestión de las PQRS y en caso de presentar respuestas fuera de términos, deberán definir las estrategias y realizar el seguimiento en el siguiente comité”.

Para esta acción, se estipuló la entrega de diez (10) actas (una por mes) distribuidas en un periodo comprendido entre julio de 2021 a junio de 2022.

Desde el punto de vista de la normativa vigente y demás lineamientos que rigen la materia, en especial la Ley 1755 de 2015², se recuerda a quienes se les haya asignado la competencia para decidir, según el objeto de la petición, que deben responder por el trámite oportuno cumpliendo con la promesa de servicio SENA³, y garantizando que la misma atienda de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y poner en conocimiento del peticionario, según lo establecido en el procedimiento PQRS⁴.

² Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

³ Promesa de servicio: se establece en la Circular 93 de 2018 en su Artículo 14. “Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación”.

⁴ Procedimiento PQRS formalizado en compromiso SENA : <http://compromiso.sena.edu.co/documentos/vista/descarga.php?id=2689>



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Reiteramos a toda la comunidad SENA, el compromiso para dar atención oportuna a las PQRS, por los diferentes canales o medios por las que se presentan, en los que se requiere emitir respuestas individuales o compartidas por Dependencias de la Dirección General, Regionales y Centros de Formación Profesional, las mismas deberán suministrar la información, documentación, anexos, etc.; con la mayor celeridad posible dando respuesta de fondo a lo solicitado para no vulnerar los derechos de los grupos de valor y de interés, recordando que la omisión genera responsabilidades disciplinarias para la Entidad.

Es indispensable contar con cada uno de ustedes, para continuar fortaleciendo nuestro compromiso con la Ciudadanía desde las respuestas de PQRS contribuyendo al cumplimiento de la meta 0% incumplimientos normativos en la Entidad.

Cordial saludo,

Adriana María Colmenares Montoya
Directora de Promoción y Relaciones
Corporativas

Proyectó: Laura Alejandra Villaneda Horta
Cargo: Responsable PQRS Nacional – Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

Revisó: Adriana Milena Gasca Cardoso
Cargo: Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano