



Comunicación Electrónica - Respuesta

Número de Radicación	9-2021-055028
Fecha	14/07/2021 9:27:55 a. m.
NIS	2021-01-230428
Antecedente	7-2021-181432
Asunto	PETICION
Descripción del Asunto	PQRS ANONIMA
Destinatario	
Nombre Destinatario	*
Email Destinatario	PQRSANONIMAS@SENA.EDU.CO

Cuerpo

1-7071

Bogotá

Señor(a)

*

Ciudad

Cordial Saludo

Dando respuesta a su comunicación con número de radicado 7-2021-181432 el NIS 2021-01-230428 del día 02 de Julio de 2021, le indicamos que en nuestra entidad en este momento nos regimos bajo dos Circulares la N° 01-3-2020-000088 del 6 de mayo de 2020 y la No: 01-3-2020-000160 del 8 de septiembre de 2020, precisamente se elaboraron para poder brindarle una excelente atención a los usuarios tanto externos como internos las cuales precisan lo siguiente:

"Todas las personas que tienen la responsabilidad de atender peticiones en cada una de las dependencias de la Entidad, deben conocer y manejar la Resolución 0359 del 10 de marzo de 2016 "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Servicio nacional de Aprendizaje SENA, se asignan unas funciones y se deroga la Resolución No. 725 de 2013" y la Resolución 2259 de diciembre 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones verbales y se modifica parcialmente la Resolución 0359 de 2016 en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA", la cual fue comunicada por la Dirección Jurídica mediante la Circular No. 3-2017-000226 del 13/12/2017.321". 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción."

Nos gustaría saber los inconvenientes presentados con alguna solicitud a la cual no le han brindado respuesta adecuada o fuera de los tiempos establecidos para poder evaluar lo sucedido y generar las oportunidades de mejora pertinentes.

Es importante entender la situación en este momento por la pandemia que estamos atravesando, la cual ha dificultado algunos procesos por lo que pedimos disculpas si se ha visto afectado, de igual manera le informo que vamos a revisar el tema con las personas encargadas de Atención al usuario.

Agradecemos su aporte ya que nos ayuda a mejorar como entidad.

Atentamente;

Ayda Luz Martínez Gemade
 Coordinadora de Gestión de Competencias Laborales
 Sistema Nacional de Formación para el Trabajo
 Dirección General
 Calle 57 No. 8-69, Torre Central piso 6°, Bogotá - Colombia

NIS: 2021-01-230428

Copias Internas

Dependencia Destinatario	17071	GESTION DE COMPETENCIAS LABORALES
Regional Destinatario	1	DIRECCION GENERAL
Funcionario Destinatario	VICTOR HUGO MARTINEZ PEÑALOZA	
Email Destinatario	VMARTINEZ@SENA.EDU.CO	

Copias Externas

