



Arauca, Arauca, dos (02) de noviembre de dos mil dieciocho (2018)

**Asunto:** AUTO ADMISORIO  
**Referencia:** 81-001-33-33-001-2018-00359-00  
**Accionante:** YEISON ALIRIO AGUILERA GARCIA  
**Accionado:** COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL-  
UNIVERSIDAD DE MEDELLIN

### ACCIÓN DE TUTELA

En ejercicio de los mecanismos de Protección Constitucional, el señor **YEISON ALIRIO AGUILERA GARCIA**, actuando en nombre propio, presentó acción de Tutela en contra de la **COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL- UNIVERSIDAD DE MEDELLIN**, con el fin de obtener el amparo del derecho fundamental del debido proceso, a la igualdad, y al trabajo, acceso a cargos públicos en condiciones de equidad, al acceso a la carrera administrativa.

Por lo anterior, como quiera que por el trámite y decisión de la presente acción de tutela pueden verse afectadas terceras personas que como particulares deben conocer y ponderar los alcances del fallo, se ordena comunicar la presente admisión de tutela a los Representantes Legales de la **COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL- UNIVERSIDAD DE MEDELLIN**, dándoles dos (02) días para que anuncien en la página web de esas entidades lo concerniente a la presente acción tutelar, para que aquellos que se sientan interesados en el trámite se dirijan a esta dependencia en el mismo término de dos (02) días; mismo término en el cual se requiere él envió a este despacho judicial de las constancias de la respectiva publicación en la página web de esas entidades.

Revisada la solicitud de amparo se encuentra que reúne los requisitos y formalidades art, 86 de la constitución política de Colombia, y las contenidas en el artículo 14 del Decreto Ley 2591 de 1991, y conforme las reglas de reparto dispuestas en el artículo 1º del Decreto 1983 de 2017, razón por la cual se pasará a admitir y con el fin de adoptar la decisión que corresponda en derecho, este Despacho,

### RESUELVE

**PRIMERO: ADMITIR** la acción de tutela interpuesta por el señor **YEISON ALIRIO AGUILERA GARCIA**, actuando en nombre propio, presentó acción de Tutela en contra de la **COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL- UNIVERSIDAD DE MEDELLIN** a través de sus representantes legales respectivamente; por reunir los requisitos de Ley.

**SEGUNDO: ORDENAR** notificar el presente auto por el medio más expedito y eficaz a las partes accionante y las accionadas de la referencia; conforme a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991.

**TERCERO: CONCEDER** el término de tres (3) días hábiles a las accionadas, para que dentro del mismo se sirva ejercer su derecho de defensa.

**CUARTO:** Dentro del término de tres (03) días, contados a partir de la notificación de la presente tutela, a las entidades accionadas de la referencia .respectivamente el cual estas, deberá rendir el informe de que trata el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991<sup>1</sup>.

**QUINTO: SOLICITESE** a la **COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL- UNIVERSIDAD DE MEDELLIN** a través de sus representantes legales respectivamente, que dentro del término dos (02) días para que anuncien en la página web de esas entidades lo concerniente a la presente acción tutelar, para que aquellos que se sientan interesados en el trámite se dirijan a esta dependencia en el mismo término de dos (02) días; mismo término en el cual se requiere él envié a este despacho judicial de las constancias de la respectiva publicación en la página web de esas entidades.

**SEXTO: NOTIFICAR** personalmente la presente acción de tutela al Agente del Ministerio Público.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**JOSÉ HUMBERTO MORA SÁNCHEZ**  
Juez

<sup>1</sup> **ARTICULO 19.-**Informes. El juez podrá requerir informes al órgano o a la autoridad contra quien se hubiere hecho la solicitud y pedir el expediente administrativo o la documentación donde consten los antecedentes del asunto. La omisión injustificada de enviar esas pruebas al juez acarreará responsabilidad. El plazo para informar será de uno a tres días, y se fijará según sean la índole del asunto, la distancia y la rapidez de los medios de comunicación. Los informes se considerarán rendidos bajo juramento.

Arauca, 02 del Noviembre del 2018

JUZGADO:  
DEL CIRCUITO DE REPARTO DE ARUCA.  
E. S. D.

REF. ACCION DE TUTELA  
ACCIONANTE: COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL  
UNIVERSIDAD DE MEDELLIN - CONVOCATORIA 436 DE 2017.

Yeison Alirio Aguilera Garcia, mayor de edad, identificado civilmente con la cedula de ciudadanía número 1.116.784.770, actuando en nombre propio y en calidad de **ACCIONANTE DE TUTELA, CONTRA LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL UNIVERSIDAD DE MEDELLIN - CONVOCATORIA 436 DE 2017**, por considerar violados mis Derechos Fundamentales: al Debido Proceso, a la Igualdad, al Trabajo, al Acceso a Cargos Públicos en Condiciones de Equidad, al Acceso a la Carrera Administrativa y de los más derechos que usted su señoría identifique, hechos y pretensiones a formular:

#### HECHOS

1. Soy concursante en el Cargo de Técnico 1 para el Sena – sede San Jose del Guaviare, de la Convocatoria 436 de 2017 SENA.
2. Que el día 14 de Septiembre del 2018, se hizo la publicación del resultado de los antecedentes sobre mi hija de vida, de la convocatoria No 436 de 2017 y que tiene como términos para presentarse recurso de reclamación un término de cinco (5) días hábiles, de tal forma que haciendo uso del dicho recurso.
3. Que el día 21 de septiembre del año hogañó, se presentó reclamación ante la **CONTRA LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL UNIVERSIDAD DE MEDELLIN - CONVOCATORIA 436 DE 2017**, como se llevó a cabo la calificación de mis antecedentes de hoja de vida, por encontrar falencia en la misa, con radicado N ° 162123146. (*Anexo – reclamación para la prueba de antecedentes*).
4. Que Por su parte, el artículo 31 de la Ley 909 de 2004 estableció las etapas del proceso de selección o concurso, así: 1. Convocatoria, 2. Reclutamiento, 3. Pruebas, 4. Listas de Elegibles y, 5. Periodo de Prueba. Es de precisar que las demás faces del punto 4) aplicación de la Prueba, 4.1) Prueba sobre Competencia básica Y funcionales. 4.2) Pruebas sobre competencias

Comportamentales, se aprobaron de forma satisfactoria y con un buen puntaje en sus calificaciones, en punto 4.3) Valoración de Antecedentes, es se detecta el grave error su señoría, ya que solo obtuve 20 puntos, en la siguiente razón, no fue tomada en cuenta la certificación laboral anexada, que fue expedida por la empresa Compartimos firmado por su gerente Dra. **Carmen Martínez López**, en la cual me están certificando el cargo de AGENTE SOCIAL cuyas funciones son, sistemas de información y atención al usuario, y que fue aportada de forma oportuna y con la cual mi puntaje subiría de 20 a 40 puntos automáticamente, lo que me llevaría a seguir a la faces 4.4) Prueba técnico-pedagógica para cargos de instructor, 5) Conformación de Lista de elegible y punto 6) Periodo de Prueba. (*Anexo certificación laboral empresa Compartimos*).

5. Como se puede observar en la certificación de experiencia de la empresa compartimos, el cargo es agente social, este cargo tiene como función alimentar el sistema de información y la atención al usuario (SIAU). Dentro de las actividades de la atención al usuario (que ya se encuentran establecidas en la ley) está la de brindar información sobre los servicios ofrecidos por la empresa y la recepción e información a la administración de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del proceso que presentaban los usuarios a la entidad.
6. En mi proceso como agente social me encargaba de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, elaborar el informe y presentarlo a la coordinación para que esta se encargara de dar respuesta a dichos casos. Como ejemplo claro muestro las funciones que cumple la dirección de atención al usuario de la superintendencia de salud en su página web. (anexo resolución ministerio de salud y superintendencia de salud).
7. Como segundo ejemplo esta la RESOLUCION NUMERO 4028 de 1996 Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud, con el objeto de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen. **ARTÍCULO 1o. CONFORMACIÓN.** Conformar el Grupo de Atención al Usuario, dependencia que estará dirigida por la Secretaria General del Ministerio de Salud, coordinada por un profesional, con el objeto de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen.
8. Que una de las funciones de la OPEC Técnico 1 es, *“Preparar y presentar los informes de las peticiones, quejas y reclamos del proceso y demás actividades desarrolladas de acuerdo a instrucciones recibidas.”* Actividad que está inmersa en la función de atención al usuario, por lo tanto deber ser tomada en cuenta para la valoración de antecedentes.

9. De tal forma su señoría, he debido ser calificado con 40 puntos ya que sumaría un total de 59 meses de experiencia relacionada según los estándares de calificación que menciona el artículo 43 del documento compilatorio de acuerdos contentivos de la convocatoria N° 436 de 2017 Sena.
  
10. Que el 30 de septiembre la **CONTRA LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL UNIVERSIDAD DE MEDELLIN - CONVOCATORIA 436 DE 2017**, emite respuesta, la cual fue publicada el día 03 de Octubre de 2018, donde NO hace mención al objeto principal de la reclamación, la cual es *“Que me expliquen porque no fue tomada en cuenta la experiencia laboral adquirida en la empresa COMPARTIMOS (...)”*, teniendo en cuenta que cumple con las condiciones establecidas en el artículo 19 del acuerdo N° CNSC 2017000000116 del 24-07-2017, la cual fue aportada dentro de los términos legales, pertinente es señalar que en dicho documento se puede cotejar con claridad, las funciones del cargo, adicional a ello las funciones de Atención al usuario están establecidas por la ley, esto conforme lo establece el Ministerio de Salud y la Superintendencia de salud. *(Anexo - Respuesta a reclamación 162123146)*.
  
11. Que el 09 de octubre de 2018, presente Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015 (corregir la calificación de la evaluación de antecedentes), es de Precisar su señoría que al fecha no tengo respuesta alguna, violando así mi Derecho Constitucional a la Infamación y al Debido Proceso. radicado el día 9 de octubre del 2018 **CONTRA LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL UNIVERSIDAD DE MEDELLIN - CONVOCATORIA 436 DE 2017**, numero del radicado: 20186000848422. *(Se anexa Derecho de Petición)*

#### PRETENSIONES

1. Con Fundamento a los hechos relacionados, muy respetuosamente, solicito honorable Juez Constitucional, privilegiar mis derechos fundamentales de debido proceso, igualdad, al trabajo, al acceso a cargo Públicos en condiciones de igualdad, acceso a la carrera judicial y los demás que usted identifique, en aplicación del principio jura novit curia.
  
2. Que se ordene a la **COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL UNIVERSIDAD DE MEDELLIN - CONVOCATORIA 436 DE 2017**, en un

- término perentorio de cinco (05) días contadas a partir de la notificación del Fallo, proceda a proferir y notificar (publicar) el acto administrativo correspondiente que resuelva de fondo los recursos de apelación interpuesto para el cargo de Cargo de Técnico 1 para el Sena – sede San Jose del Guaviare, de la Convocatoria 436 de 2017 SENA.
3. Que se ordene al **CONTRA LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL UNIVERSIDAD DE MEDELLIN - CONVOCATORIA 436 DE 2017**, una vez cumplido y realizada la expedición y notificación se publique el acto administrativo correspondiente que resuelva de fondo el Recurso de apelación, proceda inmediatamente a publicar el formato opción de sede y solicitudes de traslado respecto al Cargo de Técnico 1 para el Sena – sede San Jose del Guaviare, de la Convocatoria 436 de 2017.
  4. Que se coteja en derecho la certificación de la empresa COMPARTIMOS, y se ordene se vuelva calificar, dicha calificación se pueden fundamentar con los soportes anexados y con los argumentos expresados.
  5. Que una vez cotejado dicho documento, se ordene a quien corresponda realizar la corrección de la puntuación mostrada en la evaluación de antecedentes y posterior puntaje clasificatorio, teniendo en cuenta los lineamientos del acuerdo.
  6. Que se ordene al funcionario encargado de emitir la correspondiente respuesta del Derecho de Petición presentado el 09 de octubre de 2018, presente Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015, respuesta que debe ser clara, precisa, eficaz y satisfactoria, con base a cada una de los interrogantes expuestos en la reclamación de fecha 21 de septiembre del 2018, radicado N° 162123146, y que se haga dentro de los términos de ley, en razón que esto podrá ser objeto de sanciones disciplinarias, ya que se incurre en un silencio administrativo, causal de mala conducta.
  7. Que lo anterior lo requiero para sentirme conforme y satisfecho con el proceso que se viene adelantando por la comisión nacional, ya que lo justo es encontrar un propósito de afianzar el criterio del mérito y la transparencia de quienes pretendemos ingresar a la Carrera administrativa, buscando siempre una respuesta clara, precisa, eficaz y satisfactoria, ya que no se trate de información que por ley tenga el carácter de reservados, donde el secreto profesional es inviolable, que se me restablezca mi derecho a la Información con claridad, con eficacia, con objetividad y más dentro de un Estado social de Derecho.

## FUNDAMENTOS DE DERECHOS Y PRECEDENTE JURISPRUDENCIAL

1. **En la Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo Público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones, adopta como ejes centrales de la función pública el mérito y la profesionalización de los servidores del Estado. En tal sentido, establece: Que la función pública se desarrolla teniendo en cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad (art. 2.1). La misma ley define el empleo público como "el conjunto de funciones, tareas y responsabilidades que se asignan a una persona y **las competencias requeridas para llevarlas a cabo**, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines del Estado" (art.19.1); y establece que, el diseño de cada empleo debe contener, entre otros aspectos, "el perfil de competencias que se requieren para ocupar el empleo, **incluyendo los requisitos de estudio y experiencia**, así como también las demás condiciones para el acceso al servicio"
2. **A la C-487 de 1993 Corte Constitucional:** sentencia. Sobre el derecho fundamental a ocupar cargos públicos.
3. **En el Artículo 29 C.P:** El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable. Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.
4. **En la RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996,** Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud.
5. Hago alusión a los siguientes artículos 19, 21, 28, 41, 43, y 44 normados en el Documento Compilatorio de los Acuerdos Contenidos de la Convocatoria No. 436 de 2017 SENA.

6. **El artículo 25 de la Constitución Política:** Establece que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.
7. **El artículo 26 de la Constitución Política:** Establece que toda persona es libre de escoger profesión u oficio. La ley podrá exigir títulos de idoneidad. Las autoridades competentes inspeccionarán y vigilarán el ejercicio de las profesiones. Las ocupaciones, artes y oficios que no exijan formación académica son de libre ejercicio, salvo aquellas que impliquen un riesgo social. Las profesiones legalmente reconocidas pueden organizarse en colegios. La estructura interna y el funcionamiento de éstos deberán ser democráticos. La ley podrá asignarles funciones públicas y establecer los debidos controles.
8. **El artículo 13 de la Constitución Política :** Establece que todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

Las personas somos diferentes. Tenemos características físicas, capacidades intelectuales y situaciones sociales muy distintas. Estas diferencias son evidentes, pero esto no significa que la diferencia entre las personas tenga que ser ventajosa en todas las circunstancias. Para que haya una idea de justicia en una sociedad es conveniente que se tenga una clara idea de la igualdad. Las diferencias entre las personas se igualan a través del derecho.

9. **El Artículo 2 de la Constitución Política C.P:** establece que, los fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.
10. En los diferentes Pronunciamiento Jurídicos que Corte Constitucional se ha pronunciado en razón a los concursos de méritos y forme como se ha hecho costumbre en Colombia para acceder a cargos de carrera, en numerosos pronunciamientos la Corte ha reivindicado la pertinencia de la ACCIÓN DE TUTELA para controvertir asuntos referentes a la provisión de cargos de carrera por los concursos de mérito, pese a la existencia de la acción de



nulidad y restablecimiento del derecho ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, que no ofrece la suficiente solidez para proteger en toda su dimensión los derechos a la igualdad, al trabajo, al debido proceso y al acceso a los cargos públicos.

- 11. **El artículo 125 de la Constitución Política:** establece que el ingreso a los cargos de carrera (regla general de vinculación a la función pública) se hará previo cumplimiento de los requisitos y condiciones fijados en la ley para determinar los méritos y calidades de los aspirantes. Esta regla, en virtud del principio de legalidad (art. 6 C.P.), es aplicable a todos los servidores públicos, en el sentido que, en cualquier caso, deberán cumplirse los requisitos constitucionales o legales para ocupar el cargo.
- 12. **Hago alusión a los siguiente:** LEY 30 DE 1992 - ARTICULO 24 / DECRETO LEY 770 DE 2005 - ARTICULO 5 / DECRETO 785 DE 2005 - ARTICULO 6, 7 y 25 - / DECRETO 2772 DE 2005 - ARTICULO 9 y 10.

**PRUEBAS**

- Cédula de ciudadanía del concursante YEISON ALIRIO AGUILERA GARCIA.
- Reclamación para la prueba de evaluación de antecedentes.
- Certificación laboral empresa Compartimos.
- Resolución Numero 4028 de 1996 Ministerio de salud.
- Captura de pantalla pagina web superintendencia de salud.
- Respuesta a reclamación expedida por la universidad de Medellín.
- Derecho de petición.

**MANIFESTACION BAJO JURAMENTO**

Bajo gravedad de Juramento manifiesto que no he iniciado acción similar ante ningún otro Juez de la Republica de Colombia.

### NOTIFICACIONES

- **COMISION NACIONAL DE SERVICIO CIVIL**

Dirección: Carrera 16 No. 96 – 64, Piso 7, Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: Pbx: 57 (1) 3259700 Fax: 3259713

Correo electrónico: exclusivo para notificaciones judiciales [notificacionesjudiciales@cnscc.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cnscc.gov.co)

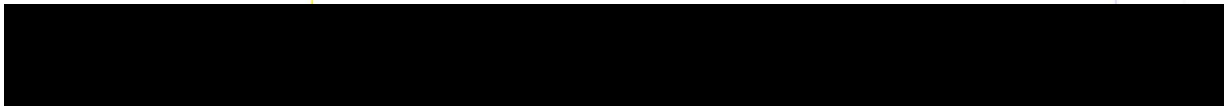
- **UNIVERSIDAD DE MEDELLIN**

Dirección: Carrera 87 N° 30 - 65 Medellín – Colombia

Teléfono: (57) (4)3405555

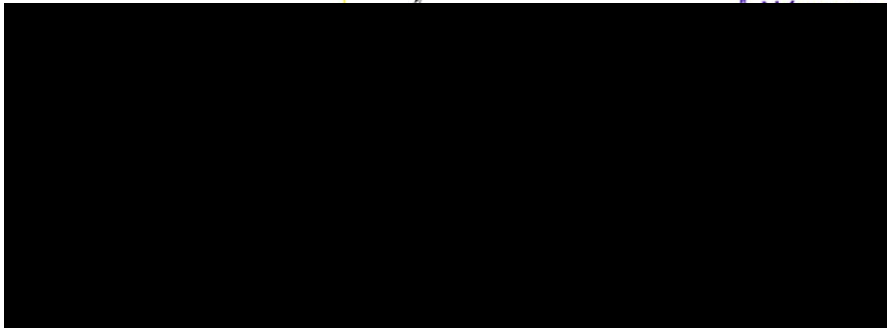
Correo electrónico: [ciac@udem.edu.co](mailto:ciac@udem.edu.co)

- **AL SUSCRITO EN:**



Por medio de la suscripción del presente documento, autorizo a realizar la(s) notificación(es) respectiva(s) de esta acción, a los correos electrónicos: [aguilerayeison89@gmail.com](mailto:aguilerayeison89@gmail.com) y [omar.soto@icbf.gov.co](mailto:omar.soto@icbf.gov.co) de acuerdo con lo previsto en los artículos 53, 56 y 67 Numeral 1 – Ley 1437 de 2011.

Del señor Juez;



RECIBIDO  
 DIRECCIÓN SECCIONAL DE LA RAMA JUDICIAL  
 OFICINA DE APOYO JUDICIAL ARRUCA  
 de Medellín  
 02 NOV 2018  
 3:05 P  
 por: Sorel T

9

REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 1.116.784.770

AGUILERA GARCIA

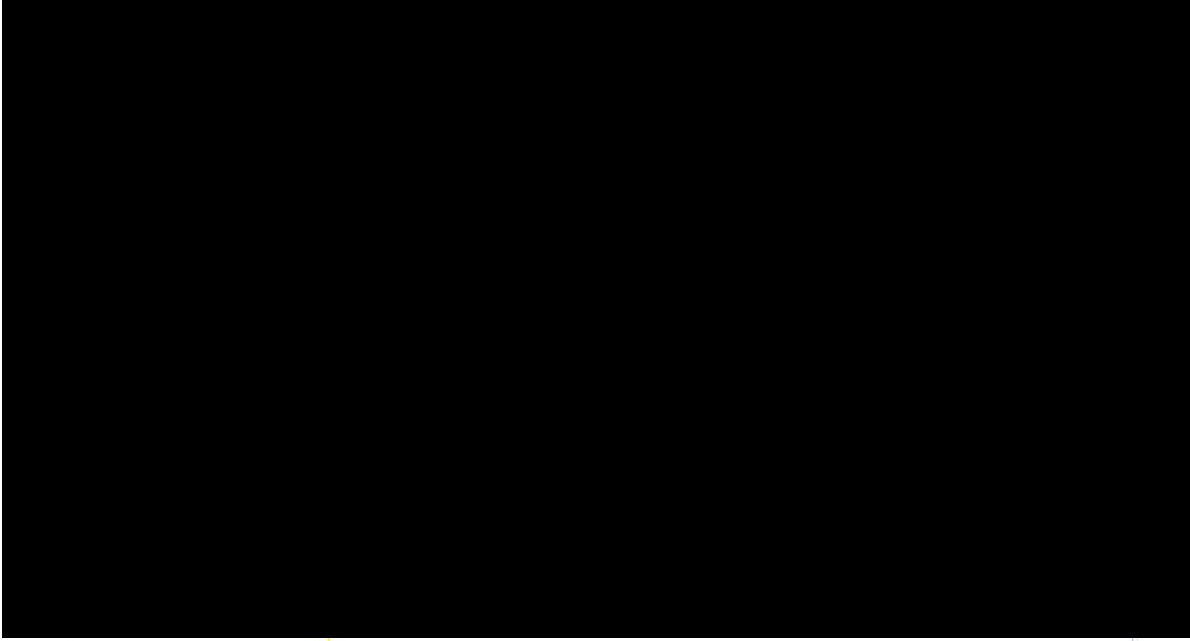
APELLIDOS  
YEISON ALIRIO

NOMBRES  
Yeison Aguilera

FIRMA



REPUBLICA DE COLOMBIA



## **RECLAMACIÓN PARA LA PRUEBA DE CALIFICACIÓN DE ANTECEDENTES**

SEÑORES:  
COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL  
UNIVERSIDAD DE MEDELLIN

REF. RECLAMACIÓN SOBRE CALIFICACIÓN DE ANTECEDENTES. CONVOCATORIA 436 DE 2017.

RECLAMANTE: Yeison Alirio Aguilera Garcia I.D: 98822447

Yeison Alirio Aguilera Garcia, mayor de edad, identificado con c.c. No 1.116.784.770, obrando en representación propia, interpongo RECLAMACIÓN sobre CALIFICACIÓN DE ANTECEDENTES realizada el día 14 de Septiembre, en el marco de la convocatoria No 436 de 2017 y que tiene como términos para presentarse los días entre el 17 y 21 del Septiembre de 2018, reclamación que presento con base en los siguientes.

### **HECHOS**

1. Que fui evaluado para la prueba de Valoración de Antecedentes en el Cargo de Técnico 1 para el Sena – sede San Jose del Guaviare, de la Convocatoria 436 de 2017 SENA con un puntaje de 20 puntos.
2. Que la anterior calificación está errada en razón a que:
  - a) No fue tomada en cuenta la certificación laboral anexada, que fue expedida por la empresa Compartimos firmado por su gerente Carmen Martinez López, en la cual me están certificando el cargo de AGENTE SOCIAL cuyas funciones son, sistemas de información y atención al usuario.



A QUIEN INTERESE

LA SUSCRITA GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO  
ASOCIADO COMPARTIMOS  
NIT: 804.011.700-1

HACE CONSTAR:

Que YEISON ALIRIO AGUILERA GARCIA Identificado con cédula N° 1.116.784.770 expedida en Arauca, como asociado trabajador hizo su contribución de trabajo personal, como Agente Social en el Proceso de Información y Atención al Usuario de Servicios de Salud en el Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, desde el primer día del mes de Septiembre del año 2.009 al 30 de Septiembre del año 2.011, con convenio asociación cooperativa, destacándose como persona responsable y cumplidora de sus obligaciones.

Expedida en Bucaramanga a los treinta (30) días del mes de Mayo del año dos mil trece (2.013).

Cordialmente,



CARMEN MARTÍNEZ LÓPEZ  
Gerente

Una Propuesta de Responsabilidad Empresarial  
CARRERA 28 N° 31 - 35 Oficina 205 TELÉFONOS 9970632 CEL: 3118485613 B/MANGA  
Correo electrónico: compartimos@701u@hotmail.com

Como se puede observar en la certificación de experiencia de la empresa compartimos, el cargo es agente social, este cargo tiene como función alimentar el sistema de información y la atención al usuario (SIAU). Dentro de las actividades de la atención al usuario (que ya se encuentran establecidas en la ley) está la de brindar información sobre los servicios ofrecidos por la empresa y la recepción e información a la administración de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del proceso que presentaban los usuarios a la entidad.

En mi proceso como agente social me encargaba de resepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, elaborar el informe y presentarlo a la coordinacion para que esta se encargara de dar respuesta a dichos casos. Como ejemplo claro muestro las funsiones que cumple la direccion de atencion al usuario de la superintendencia de salud en su pagina web.

← → https://www.supersalud.gov.co/es-co/delegadas/proteccion-al-usuario/direccion-de-atencion-al-usuario

Supersalud

Inicio Superintendencia Delegadas Normatividad Atención al Ciudadano Comunicaciones **El Portal Vigilados**

Inicio - Portal Usuario > Delegadas > Protección al Usuario > Dirección de Atención al Usuario

Menú

- Dirección de Atención al Usuario
- Dirección de Participación Ciudadana

**Dirección de Atención al Usuario**  
Fecha de actualización: Inmediatamente

Dirección de Atención al Usuario      Estadísticas de Preguntas, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) formuladas ante la Supersalud

**Dirección de Atención al Usuario**

La Dirección de Atención al Usuario se encarga de ejercer la inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida protección al usuario, verificando que los vigilados suministren información útil, suficiente, veraz y oportuna que les permitan ejercer eficazmente sus derechos.

De igual manera, la Dirección de Atención al Usuario se encarga de responder las peticiones, quejas y reclamos que formulan ante la Superintendencia, los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Para atender las reclamaciones que involucren una urgencia vital o la integridad del usuario la Dirección de atención al Usuario cuenta a su cargo con el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud.

Como segundo ejemplo esta la RESOLUCION NUMERO 4028 de 1996 expedida por el ministerio de salud con el que fue conformado el grupo de atención al usuario con el objeto de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen.

REPUBLICA DE COLOMBIA



**MINISTERIO DE SALUD**

**RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996**  
(Noviembre 1)

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

**LA MINISTRA DE SALUD**

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confieren la Ley 190 de 1995, "Estatuto Anticorrupción", y del Decreto 2232 de 1995, y,

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 53 de la Ley 190 de 1.995 establece: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que el artículo 55 de la mencionada Ley, dispone: "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo".

Que mediante Circular del 7 de mayo de 1.996, la Secretaría General del Ministerio, con el objeto de involucrar a todos los funcionarios en el alcance de una gestión eficiente y eficaz en la atención de una queja o reclamo, informó el procedimiento a seguir ante el Grupo de Atención al Usuario, conformado para tal fin.

Que por lo anterior este Despacho,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1o. CONFORMACIÓN.** Conformar el Grupo de Atención al Usuario, dependencia que estará dirigida por la Secretaria General del Ministerio de Salud, y coordinada por un profesional, con el objeto de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen.

**ARTÍCULO 2o. CAMPO DE APLICACIÓN.** El presente Sistema de Quejas y Reclamos rige únicamente para el Ministerio de Salud, según su estructura y organización, adoptada mediante el Decreto 1292 de 1.994 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

**ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.**

B) Que una de las funciones de la OPEC Técnico 1 es, "Preparar y presentar los informes de las peticiones, quejas y reclamos del proceso y demás actividades desarrolladas de acuerdo a instrucciones recibidas." Actividad que está inmersa en la función de atención al usuario, por lo tanto deber ser tomada en cuenta para la valoración de antecedentes.

3. Por tanto, he debido ser calificado con 40 puntos ya que sumaría un total de 59 meses de experiencia relacionada según los estándares de calificación que menciona el artículo 43 del documento compilatorio de acuerdos contentivos de la convocatoria N° 436 de 2017 Sena.

### **PRETENSIONES**

4. Que se corrija la calificación de Antecedentes establecida por la Comisión Nacional del Servicio Civil y la Universidad de Medellín.
5. Que me expliquen detalla a detalle, como se realizó la calificación de mis antecedentes de hoja de vida, esto conforme a la Convocatoria 436 de 2017 SENA.
6. Que me explique cuál fue el valor del puntaje que me otorgaron en mi experticia laboral.

Que me expliquen porque no fue tomada en cuenta la experiencia laboral adquirida en la empresa COMPARTIMOS teniendo en cuenta los argumentos expuestos, la cual fue aportada dentro de los términos legales.

### **FUNDAMENTOS JURIDICOS**

1. Lo anterior con fundamento en los artículos 19, 21, 41, 43, y 44 del Documento Compilatorio de los Acuerdos Contentivos de la Convocatoria No. 436 de 2017 SENA.
2. Ello tiene relación con el principio de legalidad (Art. 29 C.N.) ya que no la forma de calificar estaba presente en el articulado referenciado en el párrafo anterior y que según mis antecedentes debió ser calificado tal y como se expresó en los hechos 2 y 3 de esta reclamación.

### **Notificaciones**

Podré ser notificado(a) en: Correo electrónico: aguilerayeison89@gmail.com

Celular: 3159270553

Atentamente,

Yeison Alirio Aguilera Garcia, cedula: 1.116.784.770 de Arauca



A QUIEN INTERESE

LA SUSCRITA GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE TRABAJO  
ASOCIADO COMPARTIMOS  
NIT: 804.011.700-1

HACE CONSTAR:

Que **YEISON ALIRIO AGUILERA GARCIA** Identificado con cédula N° 1.116.784.770 expedida en Arauca, como asociado trabajador hizo su contribución de trabajo personal, como Agente Social en el Proceso de Información y Atención al Usuario de Servicios de Salud en el Municipio de Arauca, Departamento de Arauca, desde el primer día del mes de Septiembre del año 2.009 al 30 de Septiembre del año 2.011, con convenio asociación cooperativa, destacándose como persona responsable y cumplidora de sus obligaciones.

Expedida en Bucaramanga a los treinta (30) días del mes de Mayo del año dos mil trece (2.013).

Cordialmente,

**CARMEN MARTÍNEZ LÓPEZ**  
Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA



## MINISTERIO DE SALUD

## RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996

(Noviembre 1)

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

## LA MINISTRA DE SALUD

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confieren la Ley 190 de 1995, "Estatuto Anticorrupción", y del Decreto 2232 de 1995, y,

## CONSIDERANDO

Que el artículo 53 de la Ley 190 de 1.995 establece: "En toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Que el artículo 55 de la mencionada Ley, dispone: "Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general, y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo".

Que mediante Circular del 7 de mayo de 1.996, la Secretaría General del Ministerio, con el objeto de involucrar a todos los funcionarios en el alcance de una gestión eficiente y eficaz en la atención de una queja o reclamo, informó el procedimiento a seguir ante el Grupo de Atención al Usuario, conformado para tal fin.

Que por lo anterior este Despacho,

## RESUELVE:

**ARTÍCULO 1o. CONFORMACIÓN.** Conformar el Grupo de Atención al Usuario, dependencia que estará dirigida por la Secretaria General del Ministerio de Salud, y coordinada por un profesional, con el objeto de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen.

**ARTÍCULO 2o. CAMPO DE APLICACIÓN.** El presente Sistema de Quejas y Reclamos rige únicamente para el Ministerio de Salud, según su estructura y organización, adoptada mediante el Decreto 1292 de 1.994 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

**ARTÍCULO 3o. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA.** Las actuaciones administrativas se desarrollarán con arreglo a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

En virtud del principio de economía, se aplicarán procedimientos que permitan adelantar

**RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996**

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en la toma de decisiones para que no se exijan más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

En virtud del principio de celeridad, los funcionarios del Ministerio de Salud tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y sin que ello autorice a los funcionarios para abstenerse de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.

El retardo injustificado es causal de sanción disciplinaria, que se puede imponer de oficio o por queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario.

En virtud del principio de eficacia, se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

En virtud del principio de imparcialidad, los funcionarios del Ministerio de Salud deberán actuar teniendo en cuenta, que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darle a aquellas igualdad de tratamiento y respetar el orden en que actúen ante las autoridades.

En virtud del principio de publicidad, el Ministerio de Salud dará a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones de conformidad con lo dispuesto en el Código Contencioso Administrativo y demás disposiciones vigentes.

En virtud del principio de contradicción, los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de los funcionarios del Ministerio de Salud, por los medios legales.

Estos principios servirán para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de las reglas de procedimiento.

**ARTÍCULO 4o. FUNCIONES DEL GRUPO.** El Grupo de Atención al Usuario cumplirá las siguientes funciones:

1. Recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del Ministerio de Salud.
2. A través de la línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía, recibir cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con las funciones que desempeña o los servicios que presta el Ministerio, de conformidad con el artículo 49 de la Ley 190 de 1.995.
3. Ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas del Ministerio: organización; misión que cumple; funciones, procesos y procedimientos según los manuales; normatividad de la entidad; mecanismos de participación ciudadana; informar sobre los contratos que celebre el Ministerio según las normas vigentes; e informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.
4. Preparar el informe compilado que trimestralmente el Ministerio de Salud presentará a la Comisión Ciudadana de Lucha Contra la Corrupción, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas, según lo establecido en el artículo 49 de la Ley 190 de 1.995.

**RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996**

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

5. Coordinar con las distintas dependencias del Ministerio las acciones que se deban tomar para la efectividad del Sistema de quejas y Reclamos que mediante esta resolución se conforma.

6. Analizar y clasificar las quejas, reclamos o sugerencias recibidas, y darle traslado a la dependencia o entidad que sea competente para dar solución y adelantar la correspondiente actuación administrativa, de lo cual se dará información al quejoso.

7. Informar a los usuarios respecto de las entidades a las cuales puede acudir, cuando su queja o reclamo no sea de competencia del Ministerio de Salud.

8. Ejercer el control de la gestión realizada y llevar el registro del trámite dado a cada una de las quejas y reclamos recibidos.

9. Proceder diariamente a la apertura del Buzón de Quejas y Reclamos, que para tal fin se ubicará en el primer piso de la Sede Central del Ministerio de Salud. Este procedimiento se hará en presencia de un testigo, de lo cual se dejará constancia en un acta, en la que se relacionen en forma clara y detallada todas las quejas, reclamos o sugerencias depositadas en dicho buzón.

10. Prestar el apoyo a las distintas dependencias del Ministerio, en especial el que demande la Oficina de Control Interno, para el ejercicio de sus funciones.

11. Las demás que le sean asignadas por ley o reglamento interno.

**ARTÍCULO 5o. COORDINADOR DEL GRUPO.** Para efecto del cumplimiento de los objetivos de la presente Resolución, encárgase a un profesional como coordinador del Grupo de Atención al Usuario.

**ARTÍCULO 6o. FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL GRUPO.** De conformidad con el artículo 9 del Decreto 2232 de 1.995, el coordinador del Grupo de Atención al Usuario deberá:

1. Coordinar actividades con el Jefe de la Oficina de Control Interno y con el Jefe de la Dirección General de Planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión del Ministerio.

2. Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la Presidencia de la República, y de las demás entidades del área a que pertenece el Ministerio, para lograr eficiencia y eficacia del sistema.

3. Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1.995. Este informe será presentado trimestralmente al Ministro de Salud, y deberá contener:

a) Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.

b) Principales recomendaciones sugeridas por los particulares, que tengan por objeto mejorar el servicio que presta el Ministerio.

c) Recomendaciones para racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

**ARTÍCULO 7o. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Cualquier persona podrá presentar quejas y reclamos verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio, bien sea personalmente o a través de la línea telefónica, ante el Grupo de Atención al Usuario, dependencia que funciona en la sede del Ministerio de Salud.

**RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996**

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

Las escritas deberán contener, por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.

Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma suscinta.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del solicitante.

No obstante lo anterior, se deberá recepcionar y darle el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

**ARTÍCULO 8o. TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS.** Las quejas y reclamos deberán ser recepcionadas y radicadas por el Grupo de Atención al Usuario, en el horario que determine el Ministerio y remitidas al funcionario competente.

La dependencia o funcionario que reciba la queja o reclamo, deberá firmar la constancia de recibo de la misma, con la indicación del día y la hora.

**ARTÍCULO 9o. QUEJAS O RECLAMOS IMPROCEDENTES.** Los funcionarios del Grupo de Atención al Usuario encargados de recepcionar las quejas y reclamos, podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

**ARTÍCULO 10o. RADICACIÓN DE SOLICITUDES.** De todas las quejas y reclamos que se reciban en el Ministerio, bien sea en forma verbal o escrita, se dejará constancia mediante actuación administrativa de radicación, en la que constará la siguiente información:

1. Número de radicación: este número será asignado por el Grupo de Atención al Usuario, en el momento de recepcionar la queja o reclamo, y será el que la identifique, durante toda la actuación administrativa.
2. Fecha de radicación.
3. Forma de presentación, si fue verbal o por escrito.
4. Entidad y dependencia.
5. Nombre del funcionario o procedimiento objeto de la solicitud.
6. Datos personales del usuario: nombres, apellidos, identificación, dirección, teléfono, ciudad y departamento.

**RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996**

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

7. Objeto de la queja o reclamo y motivos en que se fundamenta.

8. Nombre y firma del funcionario que recibió la queja.

**ARTÍCULO 11o. TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE.** Una vez recibida y radicada la queja o reclamo por el Grupo, deberá remitirse el mismo día a la dependencia o funcionario que de conformidad con su contenido y a juicio del Coordinador del Grupo de Atención al Usuario, sea competente para resolver la solicitud.

**ARTÍCULO 12o. TÉRMINO PARA RESOLVER.** Las quejas y reclamos se resolverán y se contestarán, por correo certificado, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, término que se contará a partir de la fecha de registro o radicación en el Ministerio. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Copia de los anteriores trámites se deberán remitir al Grupo de Atención al Usuario, para su seguimiento y control.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado, por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Veeduría del Ministerio para que se adelante el trámite pertinente.

Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

**ARTÍCULO 13o. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES.** Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.

**ARTÍCULO 14o. DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.** Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja si hecho el requerimiento de aportar los documentos o informaciones de que trata el artículo anterior, no da respuesta en el término de dos (2) meses, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo.

El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia del Ministerio que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

**ARTÍCULO 15o. CITACIÓN DE TERCEROS.** Cuando de la queja o reclamo resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se le citará para que pueda hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 16o. DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS.** La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de la actuación administrativa, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

**RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996**

Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud

**ARTÍCULO 17o. NORMAS APLICABLES.** En todo caso, de conformidad con el artículo 55 de la Ley 190 de 1.996 <sic>, "Estatuto Anticorrupción", "Las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo".

**ARTÍCULO 18o. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.  
Dada en Santa Fe de Bogotá D.C., a los 1 NOV. 1996

**MARÍA TERESA FORERO DE SAADE.**

# CAPTURA DE PANTALLA PAGINA WEB SUPERINTENDENCIA DE SALUD

https://www.supersalud.gov.co/es-co/delegadas/proteccion-al-usuario/direccion-de-atencion-al-usuario



Buscar en el sitio

ESPAÑOL INGLÉS



Inicio

Superintendencia

Delegadas

Normatividad

Atención al Ciudadano

Comunicaciones

Ir Portal Vigilados

Inicio - Portal Usuario > Delegadas > Protección al Usuario > Dirección de Atención al Usuario

## Menú

► Dirección de Atención al Usuario

Dirección de Participación Ciudadana

## Dirección de Atención al Usuario

Fecha de actualización, Inmediatamente

Dirección de Atención al Usuario

Estadísticas de Preguntas Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) formuladas ante la Supersalud

## Dirección de Atención al Usuario



La Dirección de Atención al Usuario se encarga de ejercer la inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida protección al usuario, verificando que los vigilados suministren información útil, suficiente, veraz y oportuna que les permitan ejercer eficazmente sus derechos.

De igual manera, la Dirección de Atención al Usuario se encarga de responder las peticiones, quejas y reclamos que formulan ante la Superintendencia, los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Para atender las reclamaciones que involucren una urgencia vital o la integridad del usuario la Dirección de atención al Usuario cuenta a su cargo con el Grupo de Soluciones inmediatas en Salud.

### Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud

El Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud - SIS gestiona de manera directa la resolución de la problemática en particular, implementando instrucciones de inmediato cumplimiento, según las condiciones particulares de salud del usuario; para tal efecto, este Grupo labora las 24 horas los siete días a la semana.

### Canales para formular una PQRD ante la SUPERSALUD

Los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias ante la Superintendencia Nacional de Salud a través de los siguientes canales:

Conozca nuestros canales de atención.

Medellín, 30 de Septiembre de 2018

Señor(a)  
**YEISON ALIRIO AGUILERA GARCIA**  
C.C. 1116784770  
Aspirante  
Convocatoria No. 436 de 2017  
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Asunto: Respuesta a reclamación 162123146.  
Pruebas de Valoración de Antecedentes A

Respetado (a) aspirante,

La CNSC suscribió con la Universidad de Medellín el Contrato No. 119 de 2018, cuyo objeto es: *“Desarrollar las pruebas de valoración de antecedentes y técnico-pedagógica, desde el diseño, la construcción, aplicación y calificación de pruebas, así como la atención de las reclamaciones presentadas por los aspirantes, hasta la consolidación de la información para la conformación de listas de elegibles, para la provisión de empleos vacantes del Sistema General de Carrera Administrativa del Servicio Nacional de Aprendizaje en el marco de la Convocatoria No. 436 de 2017- SENA ”.*

Los resultados de las Pruebas de Valoración de Antecedentes de la Convocatoria No. 436 de 2017, fueron publicados el 14 de septiembre de 2018, en consecuencia y de conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Acuerdo No. 2017100000116 del 24 de julio de 2017, los aspirantes tenían la posibilidad de presentar reclamación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de dichos resultados, en los términos del artículo 13 del Decreto Ley 760 de 2005, es decir entre los días 17 y 21 de septiembre de 2018, ambas fechas inclusive.

En la oportunidad legal para presentar reclamación, se recibió a través del sistema SIMO escrito de reclamación, y en ese orden de ideas, la Universidad procede a responder la reclamación interpuesta por usted, en cumplimiento del objeto para el cual fue contratada por la CNSC.

#### OBJETO DE LA RECLAMACION:

Verificado el escrito de reclamación, se observa que el mismo tiene por objeto lo siguiente:

**“CERTIFICACIÓN LABORAL DEBIÓ SER TENIDA EN CUENTA**

**1-Que fui evaluado para la prueba de Valoración de Antecedentes, de la Convocatoria 436 de 2017 SENA con un puntaje de 20 puntos. 2-Que No fue tomada en cuenta la certificación laboral anexada, que fue expedida por la empresa Compartimos, en la cual me están certificando el cargo de AGENTE SOCIAL cuyas funciones son, sistemas de información y atención al usuario. En mi proceso como agente social me encargaba de recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, elaborar el informe y presentarlo a la coordinación para que esta se encargara de dar respuesta a dichos casos. 3-Que una de las funciones de la OPEC es, Preparar y presentar los informes de las peticiones, quejas y reclamos del proceso y demás actividades desarrolladas de acuerdo a instrucciones recibidas. Actividad que está**



**inmersa en la función de atención al usuario, por lo tanto deber ser tomada en cuenta para la calificación. VER ANEXOS" (SIC)**

**RESPUESTA**

Antes que nada, es preciso recordar que la prueba de Valoración de Antecedentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 39 del Acuerdo de Convocatoria, tiene carácter clasificatorio y su objeto es valoración de la formación y de la experiencia acreditada por el aspirante, **adicional** a los requisitos mínimos exigidos para el empleo a proveer, razón por la cual, aquellas condiciones con las cuales se superó la etapa de Verificación de Requisitos Mínimos, no son objeto de puntuación en la prueba de Valoración de Antecedentes.

Establecido lo anterior, en lo que respecta a la reclamación elevada por usted, es menester indicar que una vez revisada nuevamente la OPEC a la cual usted se inscribió, específicamente el certificado al que hace alusión, es importante resalta que para el cargo al cual usted se postuló el tipo de experiencia requerida es relacionada de conformidad con el artículo 17 del Acuerdo N° 20171000000116 del 24 07 2017 que regula la presente convocatoria, se define dicho tipo de experiencia de la manera siguiente:

*"Para todos los efectos del presente Acuerdo, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1083 de 2015.*

**Experiencia relacionada:** *Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer.*

De lo anterior se deduce que este empleo exige como requisito la acreditación de experiencia con funciones relacionadas a las descritas para el empleo.

**"Estudio:** "Titulo de formación de técnico profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Contaduría Pública; o Economía, o Administración; o Ingeniería Industrial y Afines "

**"Experiencia:** Seis (6) meses de experiencia relacionada

Conforme a lo anterior, con el título de "CONTADURIA PUBLICA", usted acredito el requisito mínimo de estudio. Dado esto no puede ser objeto de puntuación en la etapa de Valoración de Antecedentes, toda vez que dicho título fue tenido en cuenta para cumplir el requisito mínimo exigido por la OPEC a la cual usted se presentó.

Respecto al ítem de experiencia con el certificado de la SENA como APOYO A PRESUPUESTO, se acreditaron los meses requeridos para cumplir con el requisito mínimo en dicho ítem.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso aclarar que, al puntaje obtenido, esto es, 34.47 meses, se debe restar el requisito mínimo exigido por la OPEC para la experiencia solicitada, es decir, 6 meses. Dado esto al tiempo adicional acreditado, correspondiente a 28.47 meses, se le otorgo el puntaje establecido en el Artículo 43 del Acuerdo No. 20171000000116 de 2017, tal como se puede observar a continuación:

Experiencia Laboral o Exp. Relacionada (Técnico)      Calificación: 20.00      Porcentaje: 100.00      Cantidad: 28.47      Resultado: 20.00

| Id        | Item   | Estado | Puntaje |
|-----------|--|--------|---------|
| 151279656 | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA-APOYO A PRESUPUESTO  | Válido | -       |
| 151165537 | IPS REAL-AUXILIAR ADMINISTRATIVO   | Válido | -       |
| 151165540 | SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA-APOYO PRESUPUESTO  | Válido | -       |
| 151165533 | INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR-APOYO AL GRUPO FINANCIERO, TESORERIA, CONTABILIDAD, RECAUDO Y PRESUPUESTO | Válido | -       |

1 - 4 de 4 resultados

**c. Nivel Técnico y Asistencial**

| NÚMERO MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA | PUNTAJE MÁXIMO |
|---|----------------|
| De 49 meses o mas                       | 40             |
| De 37 a 48 meses                        | 30             |
| De 25 a 36 meses                        | 20             |
| De 13 a 24 meses                        | 10             |
| De 1 a 12 meses                         | 5              |

**CONCLUSIÓN**

Para el caso concreto, una vez revisada su documentación en el marco de la Valoración de Antecedentes, se evidenció que no es necesario realizar ajustes en su calificación, y en ese orden de ideas, se procederá a CONFIRMAR su puntuación para la presente prueba.

Contra la presente decisión, no procede ningún recurso según lo dispuesto en el artículo 45 del Acuerdo No. 20171000000116 de 2017 y el artículo 13 del Decreto - Ley 760 de 2005.

Atentamente,

  
**GUSTAVO ADOLFO GIL VALENCIA**  
Coordinador General  
Convocatoria 436 de 2017 – SENA

  
**DEBORA LIZANA ROJO MORA**  
Coordinadora Valoración de Antecedentes.  
Convocatoria 436 de 2017 – SENA

  
**GLORIA CECILIA RUA JARAMILLO**  
Coordinadora de Atención a Reclamaciones y Soporte Jurídico  
Convocatoria 436 de 2017 – SENA

## DERECHO DE PETICION

Señores:  
**COMISION NACIONAL DE SERVICIO CIVIL**  
Bogotá D.C,

Asunto: Derecho de Petición. Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015 (corregir la calificación de la evaluación de antecedentes).

Respetados señores:

Yo, YEISON ALIRIO AGUILERA GARCIA identificado como aparece al pie de mi firma, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, comedidamente me permito presentar la petición que más adelante se describe.

### HECHOS:

1. Que el día 21 de septiembre del año 2018, se presentó reclamación con radicado N° 162123146, a la calificación de la evaluación de antecedentes en la cual se solicita sumar la experiencia de la certificación laboral que fue anexada dentro de los términos establecidos y no fue tenida en cuenta.
2. Que en la respuesta a dicha reclamación, publicada el día 03 de Octubre de 2018, no hace mención al objeto principal de la reclamación, la cual es "Que me expliquen porque no fue tenida en cuenta la experiencia laboral adquirida en la empresa COMPARTIMOS (...)", teniendo en cuenta que cumple con las condiciones establecidas en el artículo 19 del acuerdo N° CNSC 2017000000116 del 24-07-2017, la cual fue aportada dentro de los términos legales, pertinente es señalar que en dicho documento se puede cotejar con claridad las funciones del cargo, adicional a ello una de las actividades de Atención al usuario es la recepción de peticiones quejas y reclamos las cuales están establecidas por la ley, esto conforme lo establece el ministerio de salud y la superintendencia de salud.
3. Que así mismo me expliquen detalla a detalle, como se realizó la calificación de mis antecedentes de hoja de vida, esto conforme a la Convocatoria 436 de 2017 SENA, quiero establecer qué puntaje le otorgaron a mi hoja de vida y qué puntaje le otorgaron a mi experiencia laboral.
4. Que con base a lo expuesto anteriormente, y haciendo uso de mi Derechos Constitucional, presento ante ustedes mi inconformidad, ya que la respuesta emitida por ustedes no es clara, no es eficaz, con es objetiva y no logro resolver mi dudas, las cuales busco se aclare, con eficacia, con objetividad y acorde a lo solicitado, ya que la respuesta emitida el día 03 de Octubre de 2018, es incongruente a lo requerido.
5. **Derecho de Petición de Queja:** la cual fundamento en mi Inconformidad a la respuesta emitida el día 03 de Octubre de 2018, es inadecuada a lo solicitado, fueron evasivos frente a mi petición de calificar nuevamente la

certificación de la empresa COMPARTIMOS, aun cuando se está demostrando que cumple con los requisitos exigidos en el acuerdo, y que fue aportada dentro los términos establecidos.

**PETICIÓN**

- 1. Que se coteja en derecho la certificación de la empresa COMPARTIMOS, y se ordene se vuelva a calificar, dicha calificación se pueden fundamentar con los soportes anexados y con los argumentos expresados.
- 2. Que una vez cotejado dicho documento, se ordene a quien corresponda realizar la corrección de la puntuación mostrada en la evaluación de antecedentes y posterior puntaje clasificatorio, teniendo en cuenta los lineamientos del acuerdo.
- 3. Que se ordene al funcionario encargado de emitir la correspondiente respuesta la cual debe ser clara, precisa, eficaz y satisfactoria, y con base a cada una de los interrogantes expuestos en la reclamación de fecha 21 de septiembre del 2018, radicado N° 162123146, y que se haga dentro de los términos de ley, en razón que esto podrá ser objeto de sanciones disciplinarias, ya que se incurre en un silencio administrativo, causal de mala conducta.

**FINALIDAD**

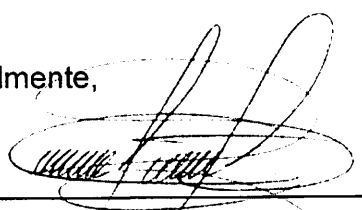
Lo anterior lo requiero para sentirme conforme y satisfecho con el proceso que se viene adelantando por la comisión nacional, ya que lo justo es encontrar una respuesta clara, precisa, eficaz y satisfactoria, ya que no se trate de información que por ley tenga el carácter de reservados, donde el secreto profesional es inviolable, que se me restablezca mi derecho a la Información con claridad, con eficacia, con objetividad y más dentro de un Estado social de Derecho.

**NOTIFICACIÓN**

Por favor enviar la correspondencia a través de alguno de los siguientes medios:

**Correo electrónico:** [aguileraveison89@gmail.com](mailto:aguileraveison89@gmail.com), [yeicol.16@hotmail.com](mailto:yeicol.16@hotmail.com)  
**Dirección de correspondencia:** manzana D casa 18 urbanización altos de la sabana – Carrera 21 # 1-24 Fundadores  
**Ciudad:** Arauca – Arauca – celular 315 927 0553, Regional Arauca ICBF. (7) 8851826 - IP 700002

Cordialmente,



Firma

C.C No: 1.116.784.770 de Arauca

Teléfono: 3159270553 - 3202771918