Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 10:55
Para: Adaulfo Andres Calderon Pacheco
CC: Maria Raquel Romero Vargas
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Adaulfo Andres Calderon Pacheco,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
ADAULFO ANDRES CALDERON PACHECO	72022071614	202201102348	03/03/2022	15/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022064105	202201092047	25/02/2022	09/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 11:01
Para: Alvaro Enrique Restrepo Dominguez
CC: Ilse Lorena Perez Narvaez
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Alvaro Enrique Restrepo Dominguez,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
ALVARO ENRIQUE RESTREPO DOMINGUEZ	72022074069	202201105488	05/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022073949	202201105365	05/03/2022	16/03/2022	QUEJA	SERVIDOR PUBLICO
	72022074317	202201105716	06/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE INFORMACION

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:

De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles. La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 11:06
Para: Camilo Garcia Valero
CC: Ena Judith Hernandez Rojas
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Camilo Garcia Valero,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
CAMILO ENRIQUE GARCIA VALERA	72022059836	202201085824	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	INTERES GENERAO PARTICULAR

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela

(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 10:53
Para: Carlos Alberto Cardenas Figueroa
CC: Angelica Lucia Perez Echavez
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Carlos Alberto Cardenas Figueroa,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
CARLOS CARDENAS FIGUEROA	72022070243	202201100590	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	DE CONSULTA
	72022067852	202201098404	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	12022001496	202205006419	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAO PARTICULAR
	12022001497	202205006444	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAO PARTICULAR
	12022001499	202205006448	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAO PARTICULAR
	12022001498	202205006445	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAO PARTICULAR
	72022069481	202201099608	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022064258	202201092326	25/02/2022	09/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022069586	202201077785	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022071112	202201101749	03/03/2022	15/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022062752	202201089935	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 11:00
Para: Eduardo Oliver Mena Rodriguez
CC: 'ajorozco@sena.edu.co'
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Eduardo Oliver Mena Rodriguez,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
EDUARDO OLIVER MENA RODRIGUEZ	72022062090	202201089021	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	DE CONSULTA
	72022062182	202201089182	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACIO N
	72022069147	202201099320	02/03/2022	14/03/2022	QUEJA	ENTIDAD
	72022065373	202201093504	27/02/2022	09/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022067138	202201096277	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022062248	202201089258	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	72022060692	202201086885	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	72022067080	202201096162	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	72022058767	202201084280	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	12022001561	202201099487	01/03/2022	11/03/2022	DENUNCIAS	PRESUNTOS HECHOS IRREGULARES
	72022071406	202201102037	03/03/2022	15/03/2022	QUEJA	SERVIDOR PUBLICO
	72022059750	202201085509	22/02/2022	04/03/2022	QUEJA	SERVIDOR PUBLICO
	72022074134	202201105552	06/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022072786	202201103841	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
						DE

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 10:51
Para: Jesus Alberto Namen Chavarro
CC: Lucila Cuello Rodriguez
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Jesus Alberto Namen Chavarro,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
JESUS ALBERTO NAMEN CHAVARRO	72022073425	202201104651	04/03/2022	08/03/2022	TUTELAS	OTROS DERECHO
	12022001588	202205007105	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 10:58
Para: Jose Alfredo Sierra Pineres
CC: Franz Enrique Zuluaga Cogollo
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Jose Alfredo Sierra Pineres,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
JOSE ALFREDO SIERRA PINERES	72022073197	202201104472	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 11:03
Para: Juan Manuel Jimenez Jimenez
CC: Deisy Hernandez Martinez; Melissa Liseth Martinez Plata
Asunto: Alerta temprana PQRS
Datos adjuntos: Report Service del 07 de Marzo .xlsx

Buenos Días Doctor Juan Manuel Jimenez Jimenez (E),

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
	72022074240	202201105662	06/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACIO N
	72022070746	202201101237	03/03/2022	15/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACIO N
	72022073720	202201105099	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACIO N
	72022067203	202201096435	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACIO N
	72022067854	202201098405	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022048711	202201070478	13/02/2022	23/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022048343	202201070103	12/02/2022	23/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022060734	202201086947	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022059891	202201085663	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022050612	202201072921	14/02/2022	24/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022060291	202201086100	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022067900	202201098419	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
						PETICION DE

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 11:06
Para: Lauren Yinett Gómez Quintero
CC: Irene Contreras Ortega
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Lauren Yinett Gómez Quintero,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
LAUREN YINETT GÓMEZ QUINTERO	72022068333	202201098646	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 10:52
Para: Maribeth Daza Pabon
CC: Edna Margarita Garcia Aldana
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Maribeth Daza Pabon,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
MARIBETH DAZA PABON	72022043761	202201064713	09/02/2022	21/02/2022	PETICION	INTERES GENERAO PARTICULAR
	72022072722	202201103800	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	INTERES GENERAO PARTICULAR
	12022001421	202205005333	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	DE INFORMACION

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)

Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles. La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 7 de marzo de 2022 11:03
Para: Sady Torcoroma Caselles Osorio
CC: Yerly Tatiana Sereno Carpio
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Sady Torcoroma Caselles Osorio,

Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas de fondo a cada PQRS.

Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
SADY TORCOROMA CASELLES OSORIO	72022062039	202201088947	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	DE CONSULTA

IMPORTANTE
Términos Normativos de Ley.
Petición y Solicitud (Ley 1755 de 2015 Art. 14)
Tipo de Petición:
De información 10 Días hábiles, De documentación 10 Días hábiles, De Interés general y/o particular De Servicios 15 Días hábiles, De Consulta 30 hábiles.
La catalogadas como: Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia, Felicitación 15 Días hábiles

Tutela
(Decreto 2591 de 1991 Art. 19) estipulado por el juez si el juez no lo estipula son Máximo 3 (tres) días calendario.

-La falta de atención oportuna y de fondo a las PQRS puede traer consigo sanciones y Procesos disciplinarios

-Los Traslados internos PQRS se deben realizar en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la fecha de radiación, se deberá realizar traslado a la dependencia que realmente compete la respuesta.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Atentamente,

Ana Rosa Martinez Polo
Lìder CRM - PQRS
armartinez@sena.edu.co
Regional Cesar
Dirección Cra. 19 No. entre Calles 14 y 15
Valledupar, Colombia
Tel.: +57 (5) 5461500 – 52977

www.sena.edu.co

@SENAcomunica