Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 14 de marzo de 2022 9:57
Para: Alvaro Enrique Restrepo Dominguez
CC: Ilse Lorena Perez Narvaez
Asunto: Alerta temprana PQRS

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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
ALVARO ENRIQUE RESTREPO DOMINGUEZ	12022001655	202205007916	09/03/2022	22/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001333	202205007980	09/03/2022	22/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	72022077905	202201110534	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022082569	202201116616	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022082166	202201116141	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022077675	202201109962	08/03/2022	18/03/2022	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, 14 de marzo de 2022 9:55
Para: Carlos Alberto Cardenas Figueroa
CC: Angelica Lucia Perez Echavez
Asunto: Alerta temprana PQRS

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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
CARLOS CARDENAS FIGUEROA	12022001496	202205006419	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001497	202205006444	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001632	202205007776	07/03/2022	17/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001499	202205006448	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001498	202205006445	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001672	202205008064	09/03/2022	22/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	72022077154	202201109259	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022082303	202201106245	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022077438	202201109579	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022069586	202201077785	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022077841	202201110246	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022077912	202201110552	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022074755	202201087600	07/03/2022	17/03/2022	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, 14 de marzo de 2022 10:09
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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
LAUREN YINETT GÓMEZ QUINTERO	72022079882	202201112979	09/03/2022	22/03/2022	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

Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 14 de marzo de 2022 9:57
Para: Eduardo Oliver Mena Rodriguez
CC: Ana Judith Orozco Fragoso
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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
EDUARDO OLIVER MENA RODRIGUEZ	72022079035	202201111761	09/03/2022	22/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022075283	202201106824	07/03/2022	17/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022080411	202201113654	10/03/2022	23/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022069147	202201099320	02/03/2022	14/03/2022	QUEJA	ENTIDAD
	72022079234	202201112074	09/03/2022	22/03/2022	QUEJA	NINGUNO
	72022077958	202201110390	08/03/2022	18/03/2022	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
	72022076473	202201108434	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022078994	202201111744	09/03/2022	22/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022072166	202201103027	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022078740	202201111355	09/03/2022	22/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022080717	202201114006	10/03/2022	23/03/2022	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, 14 de marzo de 2022 9:54
Para: Jesus Alberto Namen Chavarro
CC: Lucila Cuello Rodriguez
Asunto: Alerta temprana PQRS

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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
JESUS ALBERTO NAMEN CHAVARRO	72022080245	202201113423	10/03/2022	14/03/2022	TUTELAS	OTROS DERECHOS
	72022083296	202201117549	12/03/2022	24/03/2022	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
	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, 14 de marzo de 2022 9:56
Para: Jose Alfredo Sierra Pineres
Asunto: Alerta temprana PQRS

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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
JOSE ALFREDO SIERRA PINERES	72022069393	202201099411	02/03/2022	14/03/2022	QUEJA	ENTIDAD
	12022001721	202205008566	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	72022074908	202201106542	07/03/2022	17/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022078023	202201110575	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	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, 14 de marzo de 2022 10:07
Para: Juan Manuel Jimenez Jimenez
CC: Deisy Hernandez Martinez; Melissa Liseth Martinez Plata
Asunto: Alerta temprana PQRS
Datos adjuntos: Report Servicer del 14 de marzo.xlsx

Importancia: Alta

Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Juan Manuel Jimenez Jimenez,

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.

La sombreadas en ROJO se encuentran próximas a VENCER

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

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
	72022074240	202201105662	06/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022070746	202201101237	03/03/2022	15/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022075609	202201107284	07/03/2022	17/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022073720	202201105099	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022067203	202201096435	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022067854	202201098405	02/03/2022	14/03/2022	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
	72022060291	202201086100	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022067900	202201098419	02/03/2022	14/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022053312	202201076683	16/02/2022	28/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022063108	202201090420	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022054540	202201078381	17/02/2022	01/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022056238	202201080957	19/02/2022	02/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022060640	202201086809	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	72022053822	202201077406	17/02/2022	01/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	72022056400	202201081129	20/02/2022	02/03/2022	PETICION	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, 14 de marzo de 2022 10:09
Para: Maria Paulina Baquero Maestre
CC: Ena Judith Hernandez Rojas
Asunto: Alerta temprana PQRS

Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Maria Paulina Baquero Maestre,

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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
MARIA PAULINA BAQUERO MAESTRE	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, 14 de marzo de 2022 9:55
Para: Maribeth Daza Pabon
CC: Edna Margarita Garcia Aldana
Asunto: Alerta temprana PQRS

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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
MARIBETH DAZA PABON	12022001622	202205007691	07/03/2022	17/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	72022072722	202201103800	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001734	202205008546	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022077826	202201110183	08/03/2022	18/03/2022	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, 14 de marzo de 2022 10:08
Para: Sady Torcoroma Caselles Osorio
CC: Yerly Tatiana Sereno Carpio
Asunto: Alerta temprana PQRS

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, Redamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
SADY TORCOROMA CASELLES OSORIO	72022074069	202201105488	05/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022078411	202201110911	09/03/2022	22/03/2022	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