Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: miércoles, 16 de marzo de 2022 9:59
Para: Alvaro Enrique Restrepo Dominguez
CC: Ilse Lorena Perez Narvaez
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Alvaro Enrique Restrepo Dominguez,

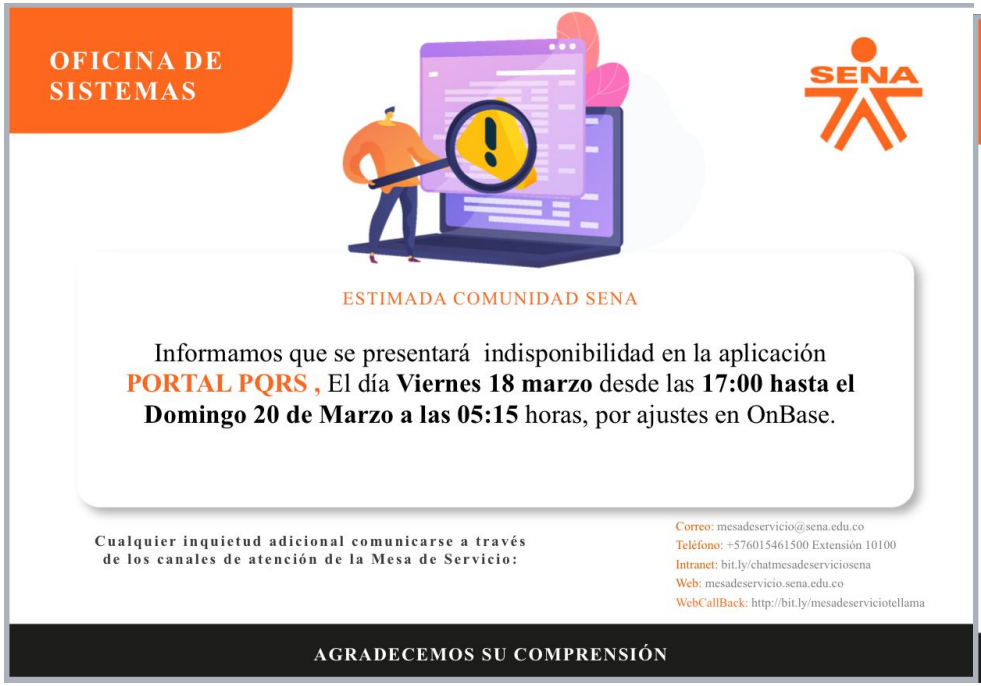
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

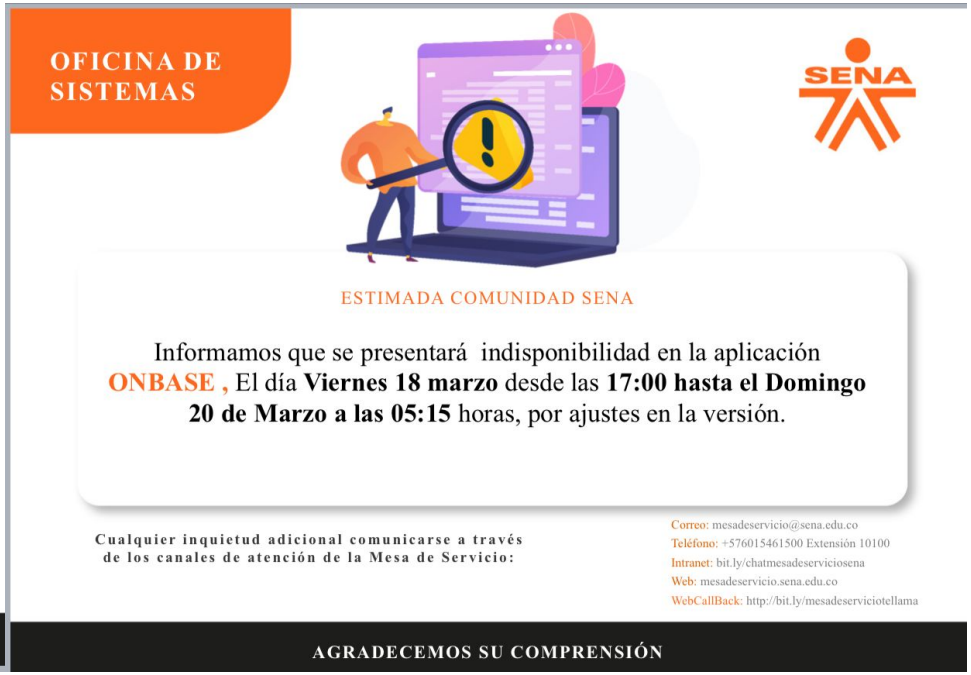
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
ALVARO ENRIQUE RESTREPO DOMINGUEZ	12022001333	202205007980	09/03/2022	22/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	72022086926	202201122392	15/03/2022	28/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 de marzo de 2022 9:54
Para: Carlos Alberto Cardenas Figueroa
CC: Angelica Lucia Perez Echavez
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Carlos Alberto Cardenas Figueroa,

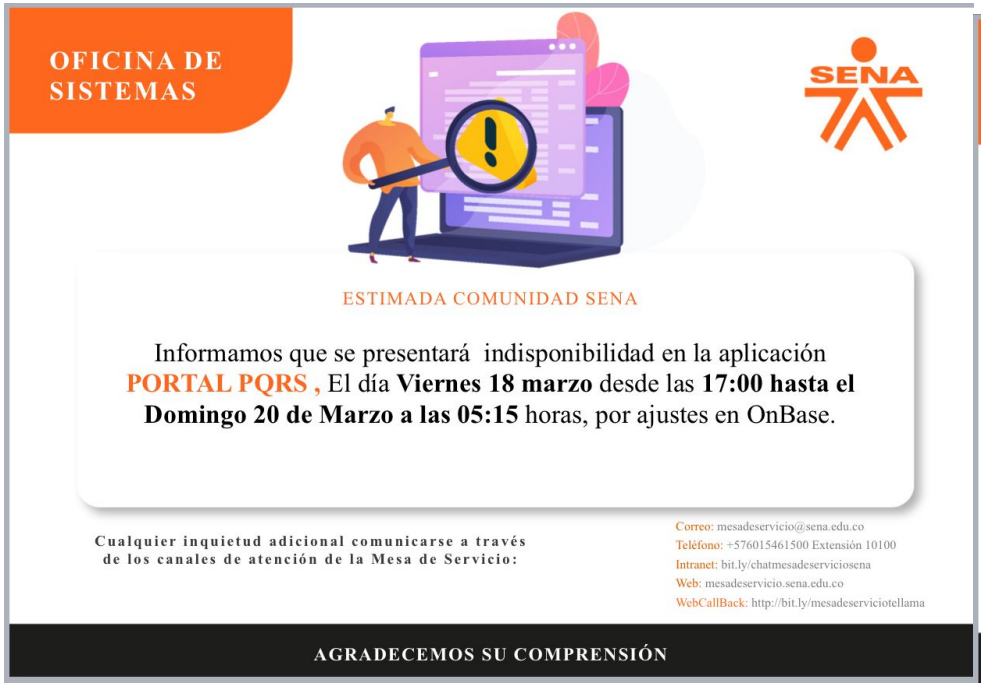
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

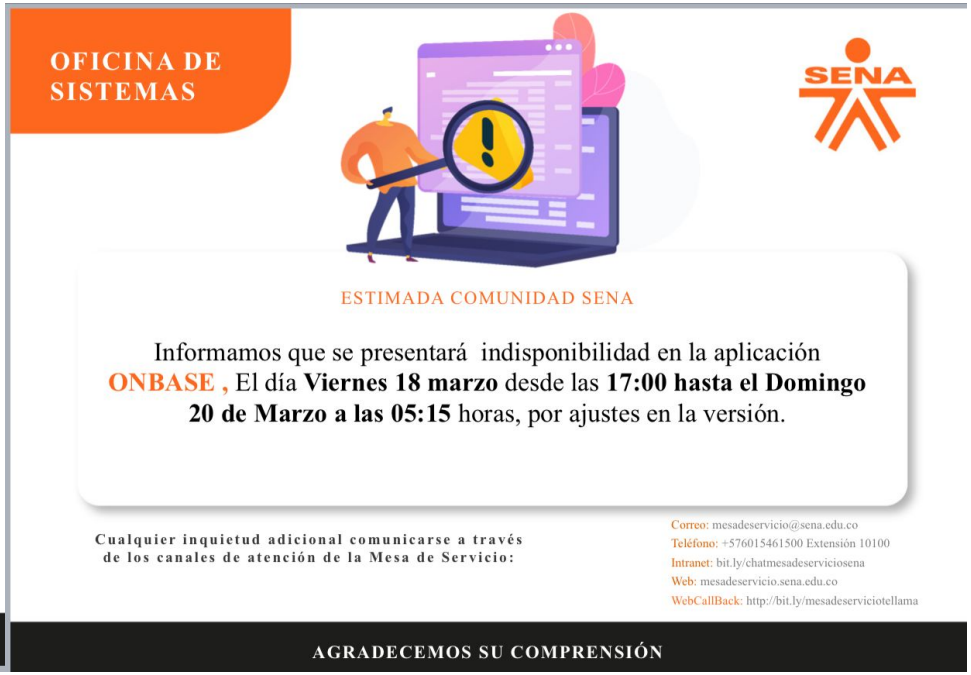
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
CARLOS CARDENAS FIGUEROA	72022084905	202201119598	14/03/2022	25/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022083337	202201117587	12/03/2022	24/03/2022	QUEJA	SERVIDOR PUBLICO
	12022001632	202205007776	07/03/2022	17/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001749	202205008753	14/03/2022	25/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001757	202205008806	14/03/2022	25/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001750	202205008754	14/03/2022	25/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	12022001672	202205008064	09/03/2022	22/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	72022083613	202201117878	13/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022083434	202201117683	12/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022082303	202201106245	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022077912	202201110552	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022080163	202201113311	10/03/2022	23/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 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,

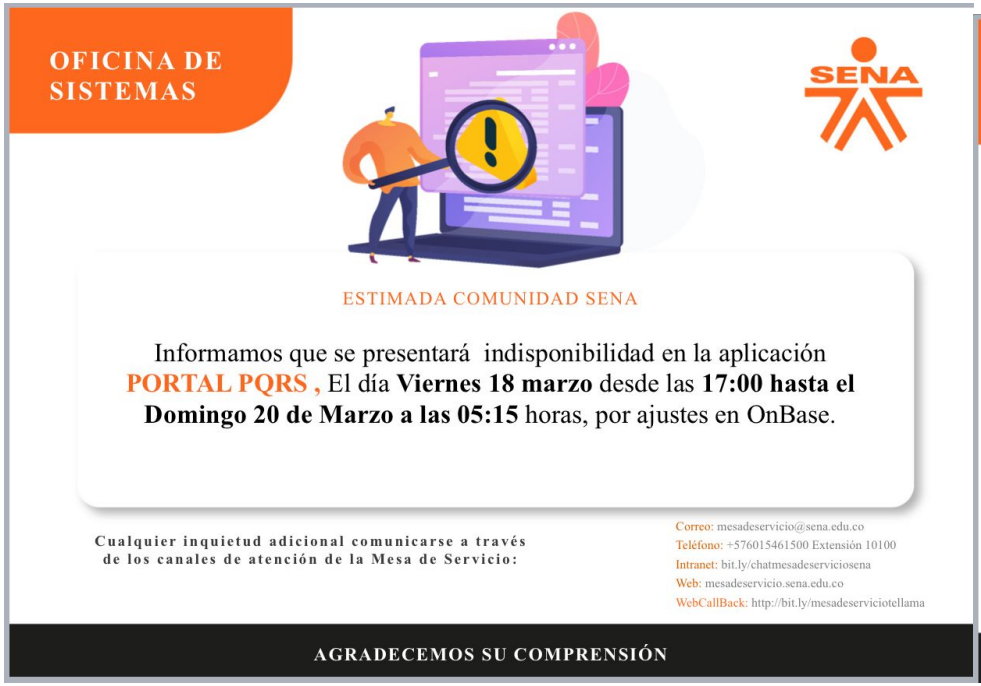
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

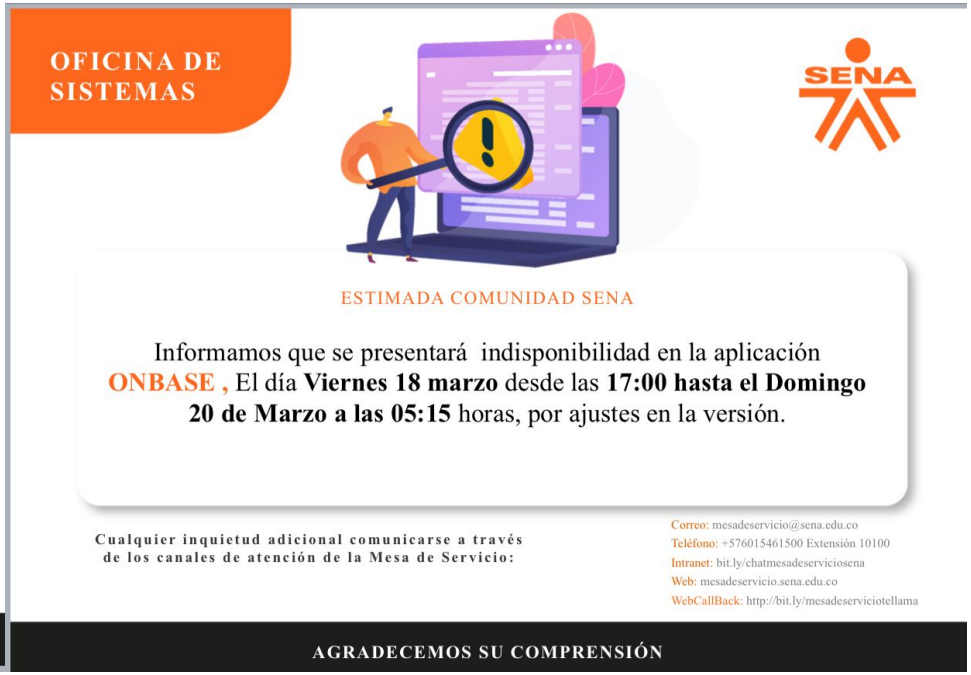
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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	72022075283	202201106824	07/03/2022	17/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022080411	202201113654	10/03/2022	23/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022079234	202201112074	09/03/2022	22/03/2022	QUEJA	NINGUNO
	72022083296	202201117549	12/03/2022	24/03/2022	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
	72022083412	202201117661	12/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022084946	202201119647	14/03/2022	25/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022076473	202201108434	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022085198	202201120000	14/03/2022	25/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022083610	202201117873	13/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022072166	202201103027	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022085221	202201120019	14/03/2022	25/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022080717	202201114006	10/03/2022	23/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 de marzo de 2022 9:51
Para: Jesus Alberto Namen Chavarro
CC: Lucila Cuello Rodriguez
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Jesus Alberto Namen Chavarro,

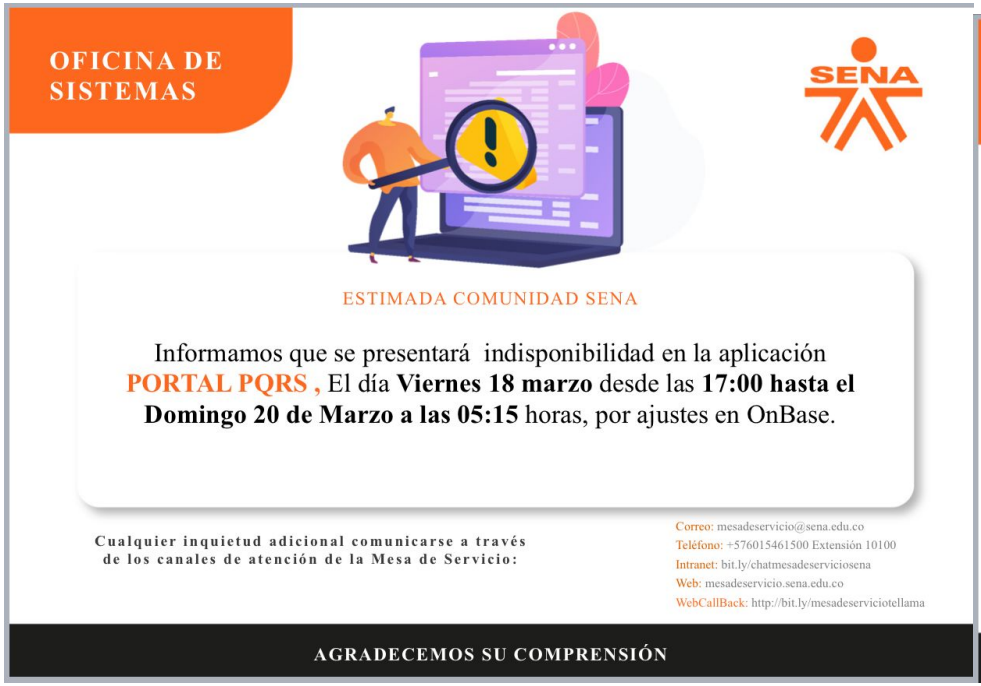
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

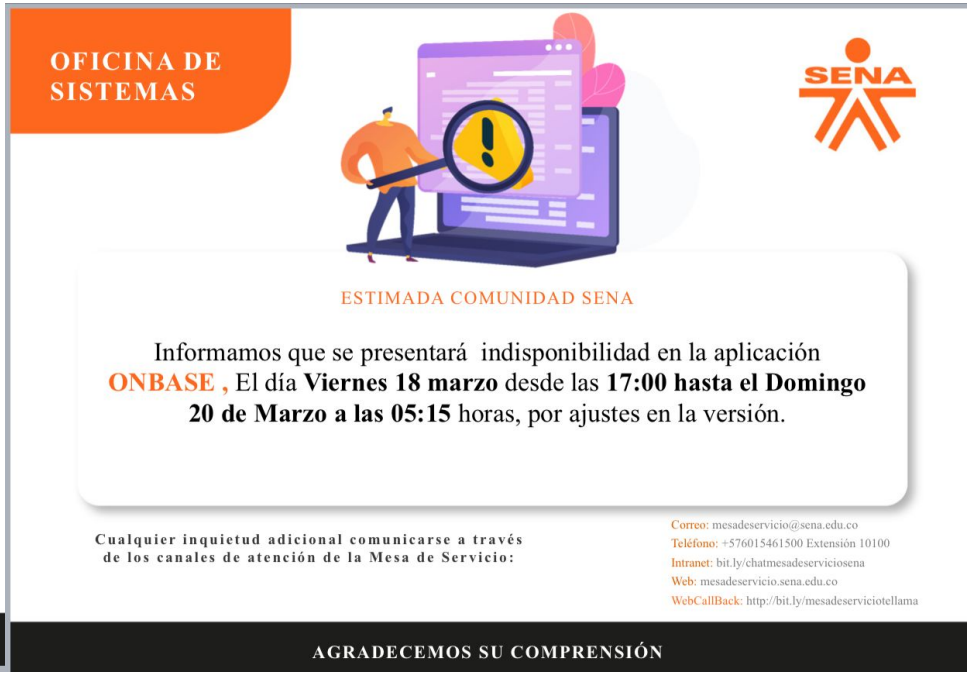
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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	12022001588	202205007105	04/03/2022	16/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 de marzo de 2022 9:56
Para: Jose Alfredo Sierra Pineres
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctor Jose Alfredo Sierra Pineres,

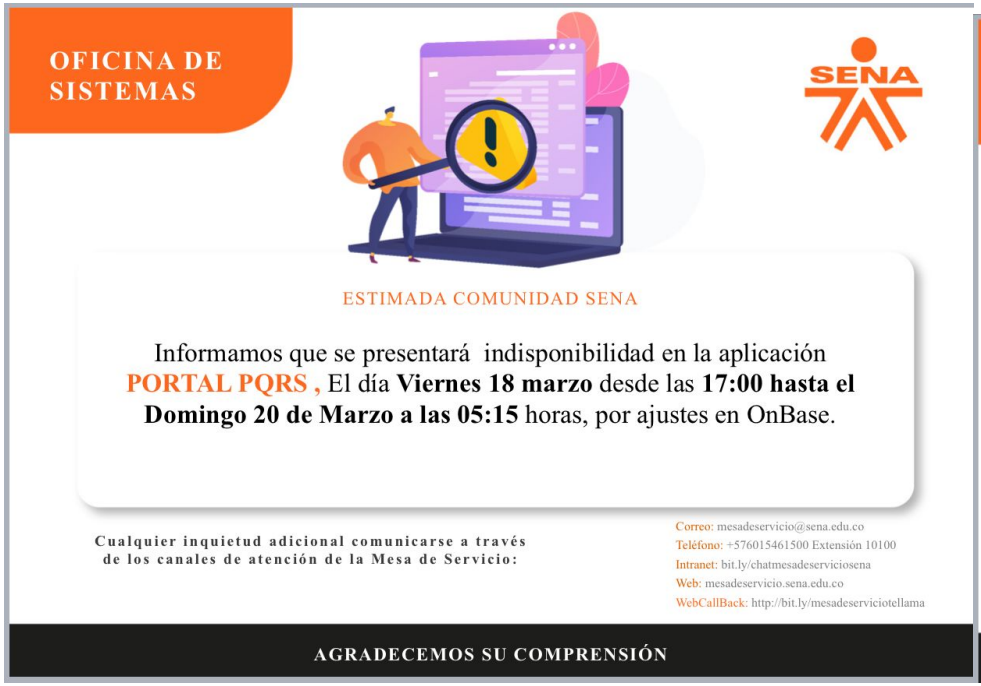
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

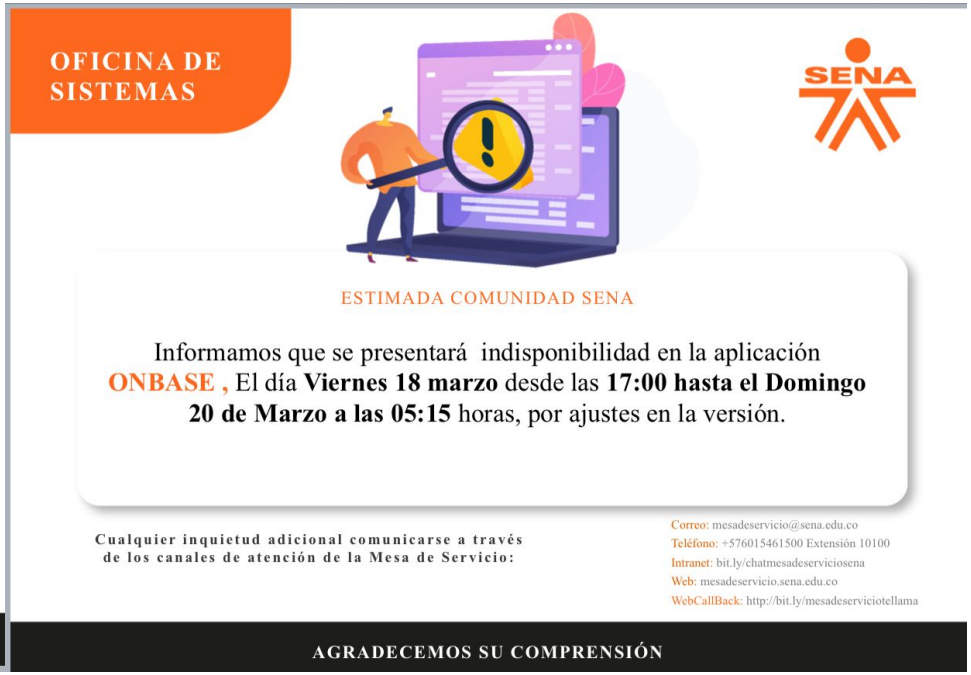
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
JOSE ALFREDO SIERRA PINERES	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

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 de marzo de 2022 10:01
Para: Juan Manuel Jimenez Jimenez
CC: Deisy Hernandez Martinez; Melissa Liseth Martinez Plata
Asunto: Alerta temprana PQRS
Datos adjuntos: Report Service del 16 de Marzo.xlsx

Buenos Días Doctor Juan Manuel Jimenez Jimenez,

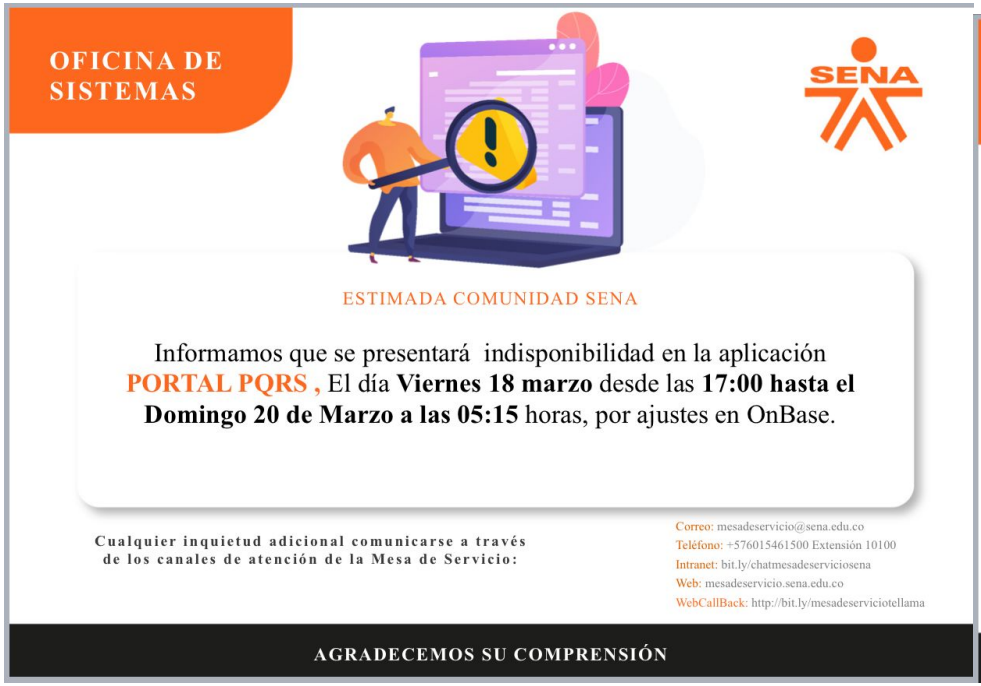
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

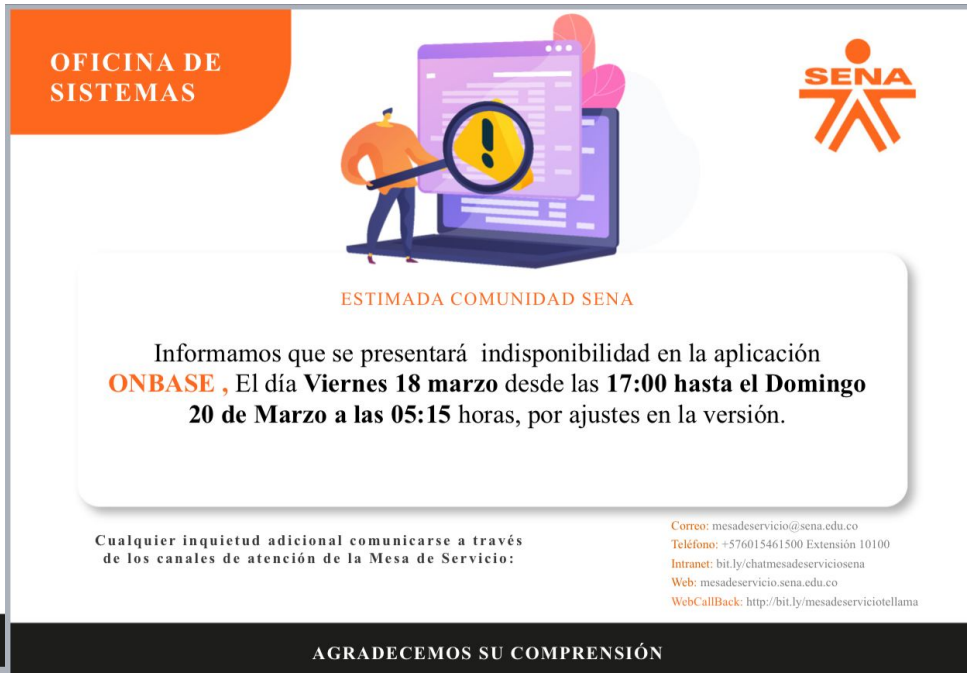
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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
	72022083733	202201118076	14/03/2022	25/03/2022	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
	72022086635	202201121962	15/03/2022	28/03/2022	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
	72022063108	202201090420	24/02/2022	08/03/2022	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
	72022046864	202201068314	11/02/2022	23/02/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	72022083947	202201118447	14/03/2022	25/03/2022	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 de marzo de 2022 10:02
Para: Lauren Yinett Gómez Quintero
CC: Irene Contreras Ortega
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Lauren Yinett Gómez Quintero,

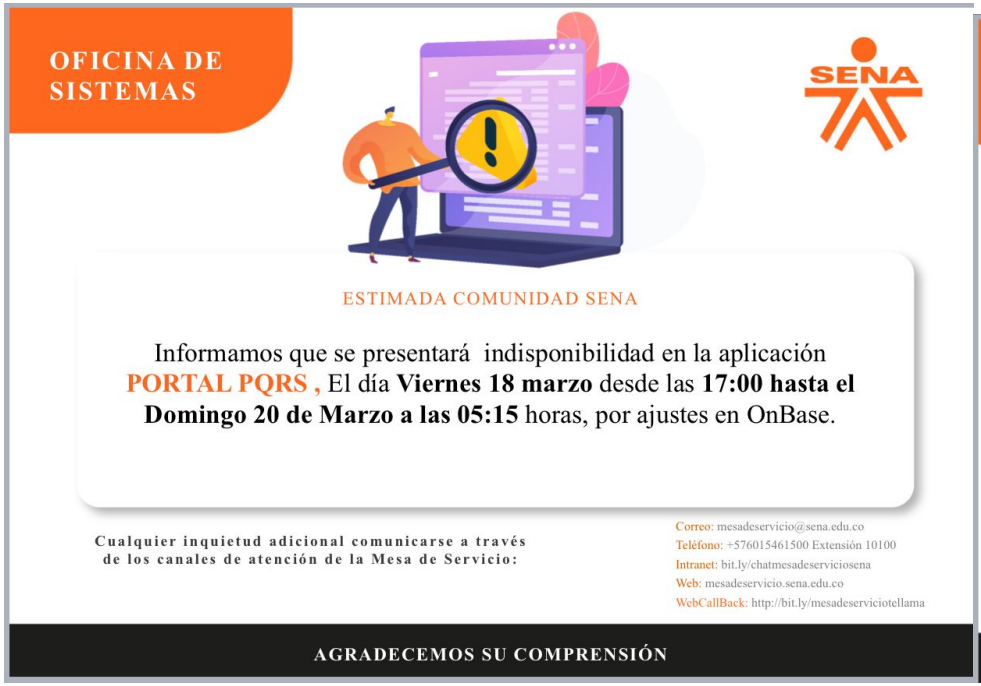
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

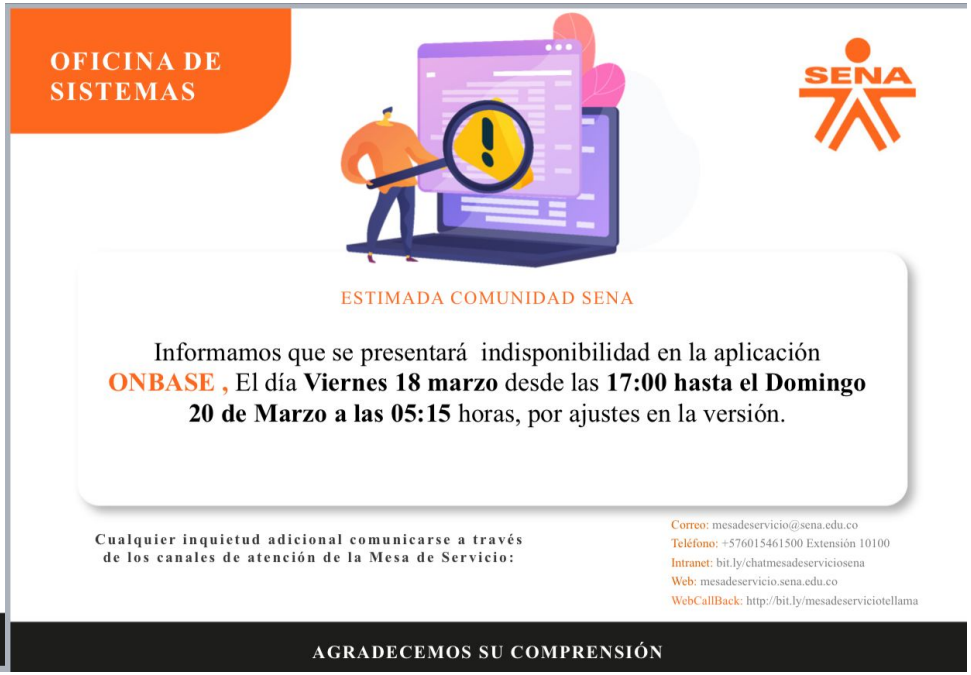
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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
	72022082569	202201116616	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022082166	202201116141	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 de marzo de 2022 10:06
Para: Maria Paulina Baquero Maestre
CC: Ena Judith Hernandez Rojas
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Maria Paulina Baquero Maestre,

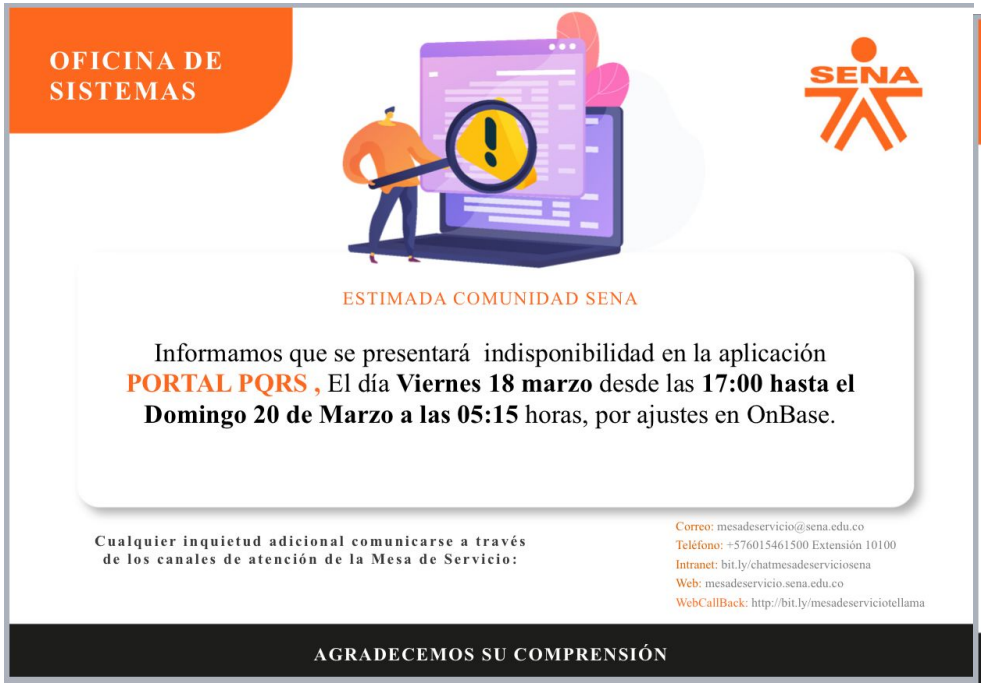
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

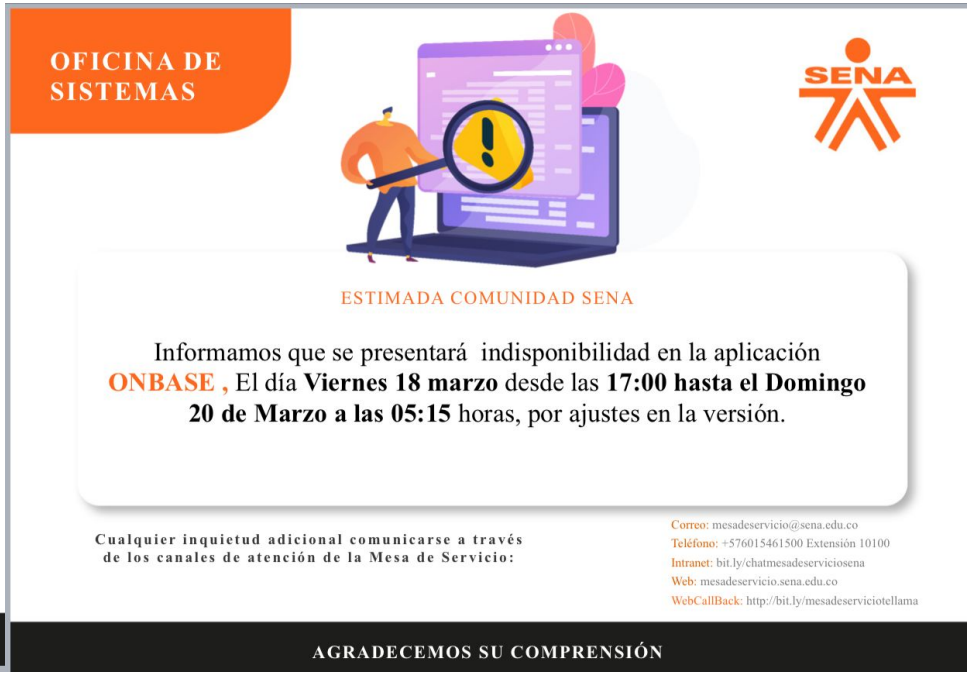
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 de marzo de 2022 9:53
Para: Maribeth Daza Pabon
CC: Edna Margarita Garcia Aldana
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Maribeth Daza Pabon,

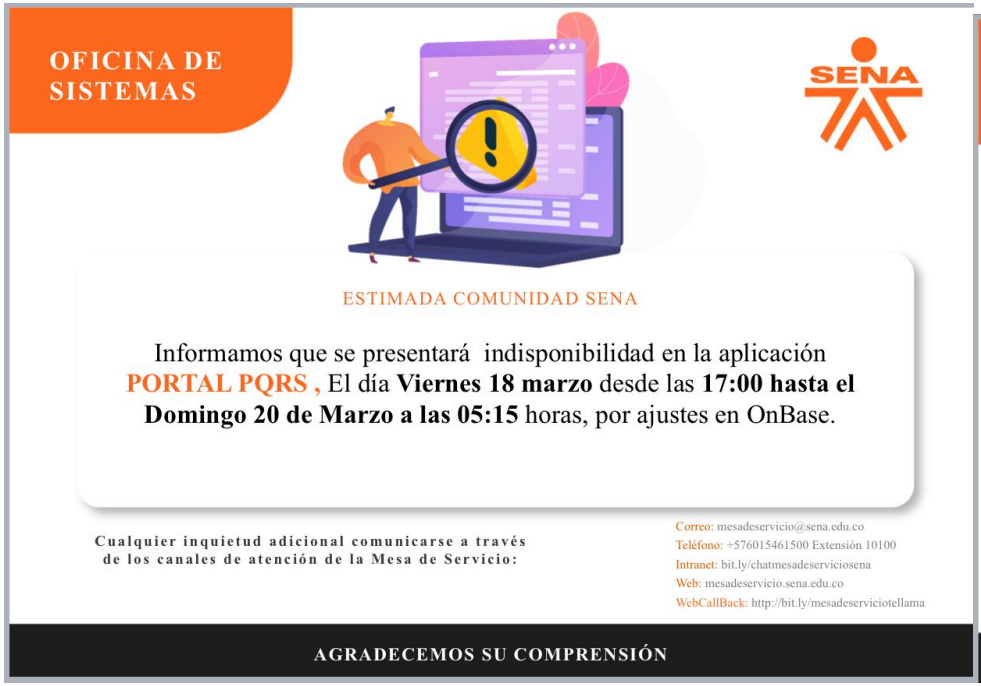
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

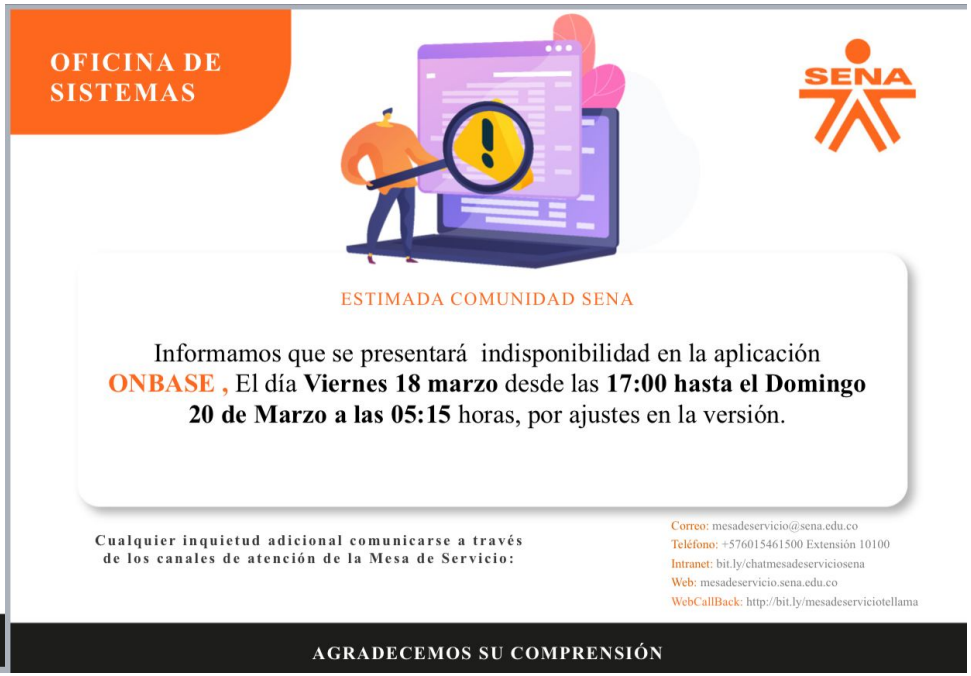
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

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

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
MARIBETH DAZA PABON	12022001774	202205008886	15/03/2022	28/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	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
	12022001741	202205008714	11/03/2022	24/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022077826	202201110183	08/03/2022	18/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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: miércoles, 16 de marzo de 2022 10:02
Para: Sady Torcoroma Caselles Osorio
CC: Yerly Tatiana Sereno Carpio
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Sady Torcoroma Caselles Osorio ,

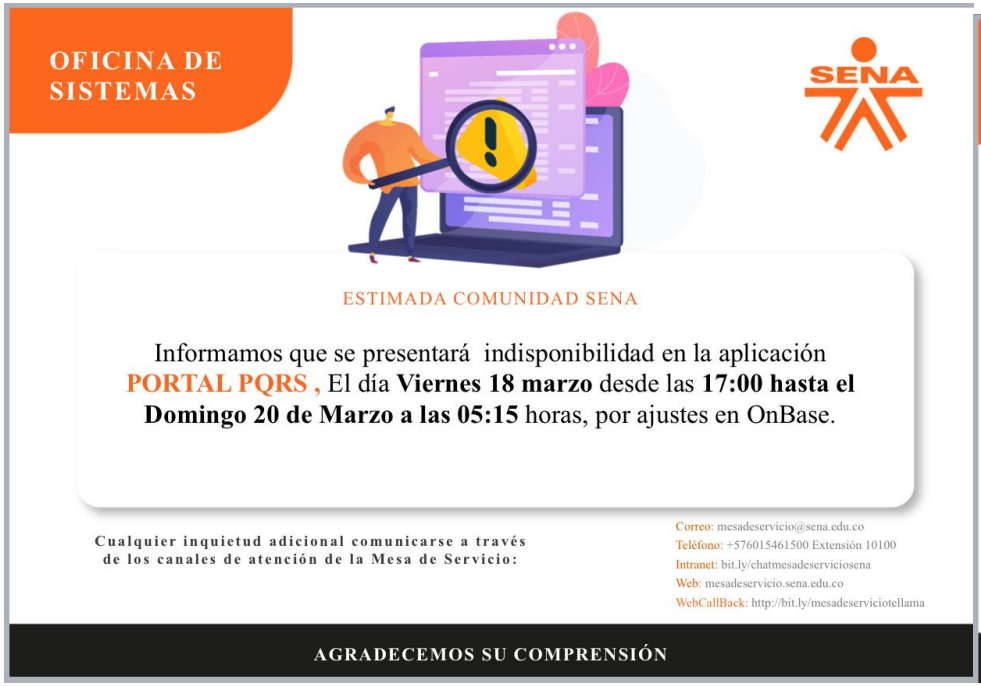
Me permito Realizar Control y seguimiento a las comunicaciones asignadas a su dependencia a la cuales se debe de *dar respuesta a las PQRS en un término de ocho 8 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación (Promesa de Servicio Institucional),* entregando respuestas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

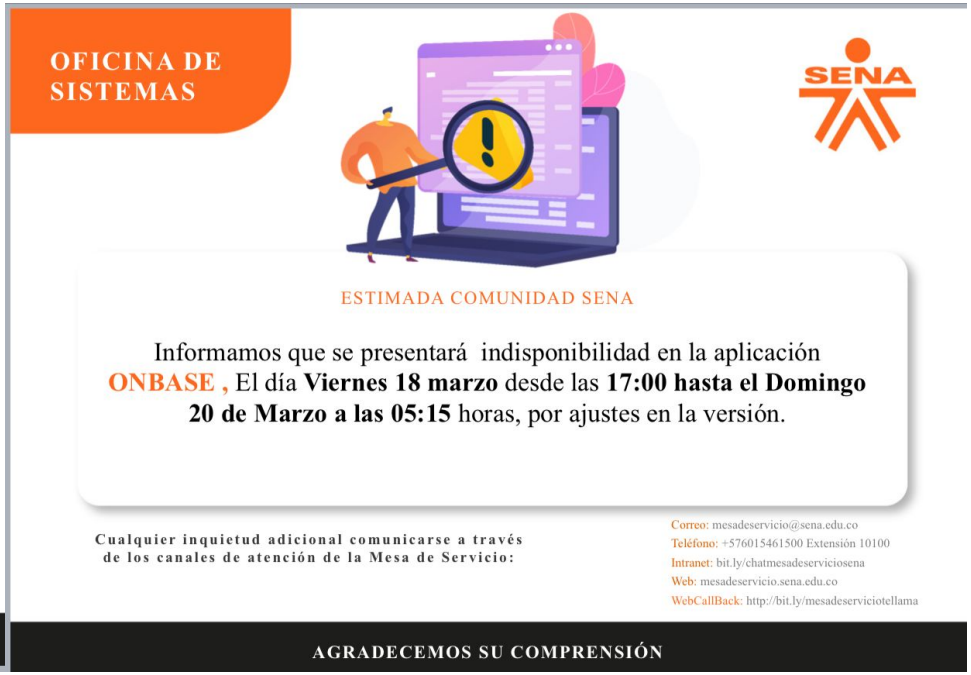
Esto es Con el fin de mejorar la gestión de PQRS.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Peticiones, Quejas, 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
	72022085749	202201120880	15/03/2022	28/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS

*Tener En cuenta que se Presentara Indisponibilidad en los Aplicativos PORTAL PQRS y ON_ BASE este fin de semana Solicito por favor dar respuesta a las comunicaciones pendientes para esas fechas y no se presenten vencimientos de términos el viernes de la misma manera las del día el lunes previendo si el aplicativo no se restablece pronto.





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