Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 28 de febrero de 2022 9:01
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	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, 28 de febrero de 2022 9:03
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	72022065004	202201093361	26/02/2022	09/03/2022	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, 28 de febrero de 2022 9:10
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 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, 28 de febrero de 2022 9:00
Para: Carlos Alberto Cardenas Figueroa
CC: Yesica Patricia Pinto Ruiz
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	72022063161	202201090523	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022064521	202201092718	25/02/2022	09/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022056676	202201081466	21/02/2022	03/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022059961	202201085774	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	72022058787	202201084303	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	12022001447	202205005663	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O PARTICULAR
	72022064258	202201092326	25/02/2022	09/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022062752	202201089935	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022054079	202201077785	17/02/2022	01/03/2022	PETICION	DE SERVICIOS
	72022062514	202201089569	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, 28 de febrero de 2022 9:07
Para: Carlos Rafael Melo Freyle
CC: Deisy Hernandez Martinez; Melissa Liseth Martinez Plata
Asunto: Alerta temprana PQRS
Datos adjuntos: Report Service del 28 de Febrero.xlsx

Buenos Días Doctor Carlos Rafael Melo Freyle,

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
	72022060526	202201086624	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	DE CONSULTA
	72022055854	202201080392	18/02/2022	02/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022056157	202201080872	19/02/2022	02/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022053510	202201076990	17/02/2022	01/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACION
	72022047209	202201068822	11/02/2022	23/02/2022	QUEJA	ENTIDAD
	72022048343	202201070103	12/02/2022	23/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022041167	202201061298	07/02/2022	17/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022060734	202201086947	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022048711	202201070478	13/02/2022	23/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022059595	202201085283	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022059891	202201085663	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022038436	202201057931	03/02/2022	15/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022042306	202201062653	08/02/2022	18/02/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022056597	202201081340	21/02/2022	03/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022050612	202201072921	14/02/2022	24/02/2022	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, 28 de febrero de 2022 9:02
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, 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 DOCUMENTACION
	72022056178	202201080894	19/02/2022	02/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022059815	202201085597	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022065373	202201093504	27/02/2022	09/03/2022	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
	72022058767	202201084280	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	72022052573	202201076466	16/02/2022	28/02/2022	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
	72022051652	202201074260	15/02/2022	25/02/2022	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
	72022059750	202201085509	22/02/2022	04/03/2022	QUEJA	SERVIDOR PUBLICO
	72022057810	202201083013	21/02/2022	03/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	72022061980	202201088914	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, 28 de febrero de 2022 9:10
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	72022061237	202201087559	23/02/2022	07/03/2022	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, 28 de febrero de 2022 9:11
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, Reclamos y Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	FECHA RADICADO	PROMESA SERVICIO	ASUNTO	TIPO DE PETICION
MARIA PAULINA BAQUERO MAESTRE	72022055232	202201079399	18/02/2022	02/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	12022001430	202205005491	23/02/2022	07/03/2022	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, 28 de febrero de 2022 8:59
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 GENERAL O PARTICULAR
	12022001364	202205004679	18/02/2022	02/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL O 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