Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: miércoles, 2 de marzo de 2022 10:47
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	72022067789	202201097385	01/03/2022	11/03/2022	PETICION	DE INFORMACION
	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: miércoles, 2 de marzo de 2022 11:01
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 C 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: miércoles, 2 de marzo de 2022 10:46
Para: Carlos Alberto Cardenas Figueroa
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	72022059961	202201085774	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	12022001496	202205006419	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL C PARTICULAR
	12022001497	202205006444	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL C PARTICULAR
	12022001499	202205006448	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL C PARTICULAR
	12022001498	202205006445	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL C PARTICULAR
	12022001447	202205005663	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL C PARTICULAR
	72022064258	202201092326	25/02/2022	09/03/2022	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: miércoles, 2 de marzo de 2022 10:55
Para: Carlos Rafael Melo Freyle
CC: Deisy Hernandez Martinez; Melissa Liseth Martinez Plata
Asunto: Alerta temprana PQRS
Datos adjuntos: Report Service del 02 de marzo.xlsx

Importancia: Alta

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.

La sombreada con ROJO se vencen mañana por tiempos normativos

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
	72022056157	202201080872	19/02/2022	02/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACIC
	72022053510	202201076990	17/02/2022	01/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACIC
	72022067203	202201096435	28/02/2022	10/03/2022	PETICION	DE DOCUMENTACIC
	72022047209	202201068822	11/02/2022	23/02/2022	QUEJA	ENTIDAD
	72022059595	202201085283	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022041167	202201061298	07/02/2022	17/02/2022	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
	72022038436	202201057931	03/02/2022	15/02/2022	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
	72022062104	202201089053	24/02/2022	08/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022060291	202201086100	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022053312	202201076683	16/02/2022	28/02/2022	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: miércoles, 2 de marzo de 2022 10:45
Para: Carmen Julia Zapata
CC: Adriana Yuliza Solano Navarro; José Ricardo Solano Rodriguez
Asunto: Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Carmen Julia Zapata,

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
CARMEN JULIA ZAPATA SANJUAN	12022001536	202206000063	01/03/2022	11/03/2022	QUEJA	CONTACT CENTER

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, 2 de marzo de 2022 10:49
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 DOCUMENTACIC
	72022059815	202201085597	22/02/2022	04/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	72022056178	202201080894	19/02/2022	02/03/2022	PETICION	PETICION DE INFORMACION
	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
	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: miércoles, 2 de marzo de 2022 10:59
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	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: miércoles, 2 de marzo de 2022 11:05
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
	72022061237	202201087559	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	PETICION DE SERVICIOS
	12022001430	202205005491	23/02/2022	07/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL C 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: miércoles, 2 de marzo de 2022 10:44
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 C PARTICULAR
	12022001364	202205004679	18/02/2022	02/03/2022	PETICION	INTERES GENERAL C 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: miércoles, 2 de marzo de 2022 10:56
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