Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: jueves, 2 de junio de 2022 9:49
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.

SENA **SERVICIO NACIONAL**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
Sugerencias

RESPONSABLE	RADICADO	NIS
CARLOS CARDENAS FIGUEROA	72022147084	20220120161
	72022149129	20220120440
	12022002532	20220501893
	12022002469	20220501820

	12022002473	20220501831
	72022147886	20220120282
	72022147748	20220120269
	72022147747	20220120269
	72022150776	20220120658
	72022150766	20220120655
	72022147752	20220120270
	72022146530	20220120245
	72022148548	20220120424

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