Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: jueves, 2 de junio de 2022 9:56
Para: Carlos Rafael Melo Freyle
CC: Deisy Hernandez Martinez; Melissa Liseth Martinez Plata
Asunto: Alerta temprana PQRS
Datos adjuntos: Report Service del 02 de Junio .xlsx

Buenos Días Doctor,

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 RAFAEL MELO FREYLE	72022144374	20220119803
	72022139003	20220119119
	72022146891	20220120132
	72022148628	20220120372

	12022002354	20220501694
	12022002224	20220501545
	12022002399	20220501742
	12022002721	20220501899
	72022146488	20220120080
	72022146492	20220120081
	72022144346	20220119800
	72022148346	20220120345
	72022148366	20220120347
	72022148054	20220120307
	72022143893	20220119740
	72022131299	20220118127
	72022144446	20220119811
	72022137966	20220118982
	72022148277	20220120339
	72022148898	20220120405
	72022149871	20220120533
	72022148124	20220120319
	72022149768	20220120518

	72022129411	20220117886
	72022148799	20220120392
	72022148244	20220120336
	72022150642	20220120637
	72022140349	20220119286

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