## Ana Rosa Martinez Polo

**De:** Ana Rosa Martinez Polo
**Enviado el:** jueves, 2 de junio de 2022 9:53
**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.

| SENA | SISTEMA INTEGRADO DE GESTION<br>Sugerencias | SERVICIO NACIONAL |
|---|---|---|

| RESPONSABLE | RADICADO | NIS |
|---|---|---|
| EDUARDO OLIVER MENA RODRIGUEZ | 72022148053 | 20220 |
| | 72022148864 | 20220 |
| | 72022149331 | 20220 |

***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**