Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: miércoles, 8 de junio de 2022 10:21
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	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Sugerencias	SERVICIO NACIONAL

RESPONSABLE	RADICADO	NIS
CARLOS CARDENAS FIGUEROA	12022002532	202205018
	12022002567	202205019
	12022002559	202205019
	72022154467	202201211

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