Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: miércoles, 8 de junio de 2022 10:25
Para: Carlos Rafael Melo Freyle
CC: Deisy Hernandez Martinez; Melissa Liseth Martinez Plata
Asunto: Alerta temprana PQRS
Datos adjuntos: Report Service del 08 de Junio.xlsx

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 sombreadas con ROJO por favor dar atención para así evitar vencimiento de términos normativos

SENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Sugerencias	SERVICIO NACIONAL

RESPONSABLE	RADICADO	NIS	CO RI
CARLOS RAFAEL MELO FREYLE	72022144374	202201198031	
	72022139003	202201191193	
	72022146891	202201201321	
	72022148628	202201203723	

	72022152910	202201209607
	12022002224	202205015456
	12022002399	202205017422
	12022002563	202205019399
	12022002721	202205018998
	72022146488	202201200801
	72022146492	202201200812
	72022144346	202201198001
	72022155124	202201212479
	72022148366	202201203477
	72022148054	202201203079
	72022143893	202201197401
	72022131299	202201181270
	72022144446	202201198115
	72022137966	202201189820
	72022148277	202201203393
	72022154162	202201211421
	72022148898	202201204059
	72022153540	202201210204
	72022153867	202201210749
	72022152058	202201208238
	72022148124	202201203199
	72022149768	202201205180
	72022148799	202201203927
	72022152904	202201209603
	72022148244	202201203365

	72022154586	202201211826
	72022155429	202201212854
	72022150343	202201208971

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