Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: lunes, 5 de diciembre de 2022 11:06 a. m.
Para: Carlos Melo Freyle
CC: Deisy Hernandez Martinez; Melissa Liseth Martinez Plata
Asunto: Alerta temprana PQRS
Datos adjuntos: Report Service del 05 de Diciembre.xlsx

Buenos Días Doctor Carlos 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.

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.

SENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Sugerencias

NUMERO RADICACION	NIS	PROMESA DE SEERVICIO	ASUNTO	TIPO DE
12022004261	202205037355	24/11/2022	PETICION	INTERES GENERA
12022004275	202205037473	24/11/2022	PETICION	INTERES GENERA
12022004456	202205038853	02/12/2022	PETICION	INTERES GENERA
12022004446	202205038738	02/12/2022	PETICION	INTERES GENERA
72022311834	202201422644	15/12/2022	PETICION	DE INFORMACION
72022307794	202201416657	12/12/2022	PETICION	DE INFORMACION
72022302856	202201409212	02/12/2022	PETICION	DE INFORMACION

72022307872	202201416860	12/12/2022	PETICION	DE DOCUMENTAC
72022311051	202201421515	15/12/2022	PETICION	DE SERVICIOS
72022301392	202201407197	01/12/2022	PETICION	DE SERVICIOS

Nota: ***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.

Nota: Recordamos que el aplicativo On-Base presenta inconsistencia en la fecha máxima de respuesta.

Nota Importante: ***Actualmente se normalizan los términos normativos de atención a las PQRS, conforme a la Ley 2207 de 2022.***

Así mismo, la Entidad reactiva el seguimiento a la promesa de servicio: "Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018".

En caso de requerir apoyo adicional, estaré atenta a sus comentarios.

Agradecemos su compromiso y gestión.

Cordialmente,