## Ana Rosa Martinez Polo

**De:** Ana Rosa Martinez Polo
**Enviado el:** miércoles, 7 de diciembre de 2022 11:02 a. m.
**Para:** Yolima Cecilia Costa Peraza
**CC:** Edna Margarita Garcia Aldana
**Asunto:** Alerta temprana PQRS

Buenos Días Doctora Yolima Cecilia Costa Peraza,

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 PETICI |
|---|---|---|---|---|
| 12022004707 | 202205040692 | 16/12/2022 | PETICION | DE INFORMAC |

***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,