Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: miércoles, 15 de febrero de 2023 11:41 a. m.
Para: Jaime Jose Baute Dangon
CC: Ana Judith Orozco Fragoso
Asunto: Alerta temprana PQRS

Importancia: Alta

Buenos Días Doctor,

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 PETICION
72023017426	202301022713	03/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS

72023024578	202301033639	10/02/2023	PETICION	DE INFORMACION
72023024028	202301032646	10/02/2023	PETICION	DE INFORMACION
72023038282	202301057091	24/02/2023	PETICION	DE INFORMACION
72023036946	202301055039	24/02/2023	PETICION	DE INFORMACION

72023020408	202301026934	08/02/2023	RECLAMO	PRESTACION DE UN SERVICI
72023032616	202301048367	20/02/2023	PETICION	DE DOCUMENTACION
72022330250	202201446286	12/01/2023	PETICION	DE CONSULTA
72023015180	202301019292	02/02/2023	PETICION	DE INFORMACION

72023019207	202301025208	07/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023030164	202301044023	16/02/2023	SUGERENCIA	SERVICIOS SENA
72023028777	202301041742	16/02/2023	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
72023012816	202301015905	31/01/2023	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
72023013535	202301016881	31/01/2023	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER

72023012807	202301015896	31/01/2023	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
72023035389	202301052818	22/02/2023	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
72023027631	202301039312	15/02/2023	RECLAMO	PETICION SIN RESPONDER
72023016272	202301020896	03/02/2023	PETICION	DE INFORMACION

72023017102	202301022093	03/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023014727	202301018643	01/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023029377	202301042528	16/02/2023	PETICION	DE DOCUMENTACION
72023029361	202301042514	16/02/2023	PETICION	DE DOCUMENTACION

72023028890	202301041790	16/02/2023	QUEJA	ENTIDAD
72023022632	202301030314	09/02/2023	PETICION	DE CONSULTA
72023036367	202301015905	23/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023022153	202301029468	09/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023014475	202205037581	01/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL O PARTIC
12023000346	202305001944	16/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL O PARTIC

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,