Ana Rosa Martinez Polo

De: Ana Rosa Martinez Polo
Enviado el: jueves, 16 de febrero de 2023 10:15 a. m.
Para: Carlos Alberto Cardenas Figueroa
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.

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	FECHA LIMITE RESPUESTA	ASUNTO	TIPO DE PE
72023032566	202301048311	20/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023035091	202301055184	24/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023036933	202301055647	24/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023037001	202301055180	24/02/2023	QUEJA	SERVIDOR PUBLIC
12023000446	202305002828	22/02/2023	PETICION	DE INFORMACION
72023033324	202301049563	21/02/2023	PETICION	DE INFORMACION
72023036325	202301054437	23/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023034848	202301033986	22/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023036414	202301054591	23/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
72023038169	202301057568	24/02/2023	PETICION	DE SERVICIOS
12023000383	202305002268	17/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR
12023000463	202305002830	22/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR

12023000560	202305003270	24/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR
12023000561	202305003272	24/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR
12023000555	202305003224	24/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR
12023000557	202305003237	24/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR
12023000462	202305002829	22/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR
12023000607	202305003379	27/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR
12023000464	202305002831	22/02/2023	PETICION	INTERES GENERAL PARTICULAR

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,