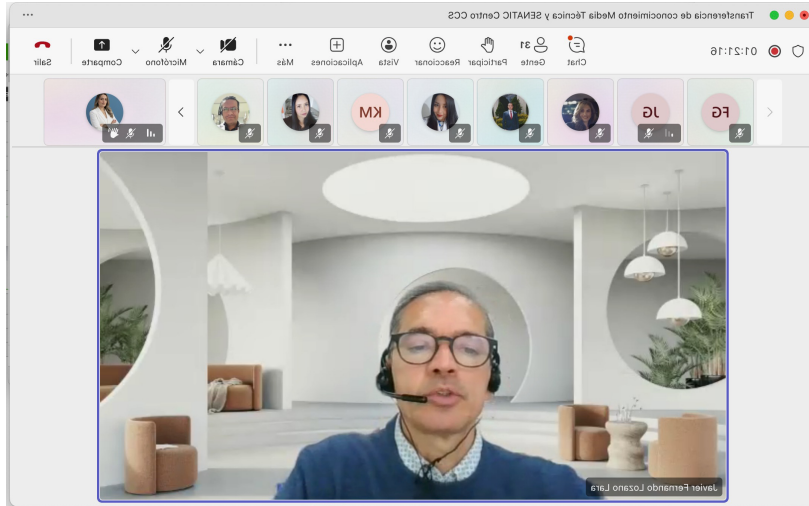


3. Implementar las estrategias para preparar, orientar, evaluar y apoyar el aprendizaje utilizando las herramientas y métodos definidos por la entidad.

Implementé estrategias pedagógicas en la formación, en los procesos de preparar, orientar y evaluar el aprendizaje aplicando herramientas y metodos definidos por el SENA, buscando espacios de aprendizaje, eventos de divulgación y apoyos externos. Se participó en los eventos de transferencia de conocimiento para la apropiación de estrategias de divulgación.



Transferencia de conocimiento PQRS-Instructivo

38:36 Controlar Anotar Chat Gente Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Microfono Comparte Salir

FG MB RV

SENA

REPUBLICA NACIONAL DE COLOMBIA
MINISTERIO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
SENA - INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COLOMBIA

Tabla 2. Términos normativos de respuesta a las PQRS por atención general.

De acuerdo con el asunto y clasificación de PQRS

Asunto	Clasificación	Tiempo de respuesta	Norma
Petición	Información / documentación	10 días hábiles	Ley 1755 de 2015
	Interés general / particular / servicios	15 días hábiles	
	Consulta	30 días hábiles	
Queja	Servidor público SENA / Agente SENA / Instructor SENA / Contact center / Entidad	15 días hábiles	Ley 1437 de 2011 / Ley 190 de 1995 / Ley 1755 de 2015
Reclamos	Prestación de un servicio / Ausencia de un servicio	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Sugerencia / felicitación / agradecimiento	Servidor público SENA / Entidad	15 días hábiles	Ley 1755 de 2015
Denuncias	Actos de corrupción	15 días hábiles	Ley 1437 de 2011 / Ley 1474 de 2011
Acción de tutela	Derecho de educación / Derecho a trabajo digno / Derechos a presentar peticiones / Otros derechos	Termino señalado por el juez	Decreto Ley 2591 de 1991

T 4 Estudios SENA