RV: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 30 de abril de 2024 - Regionales

Ana Rosa Martinez Polo <armartinez@sena.edu.co>

Vie 03/05/2024 4:29

Para:Diego Elias Cano Chiquito <dcanoc@sena.edu.co>

1 archivos adjuntos (8 MB)

Informe PQRSD así vamos 30 de abril de 2024 - Regionales.xlsx;

Buenos Días Sr Diego

Envió Informe así vamos para fines pertinentes

Quedo atenta,

De: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>
Enviado el: jueves, 2 de mayo de 2024 11:54 a. m.
Para: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>
Asunto: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 30 de abril de 2024 - Regionales

Un cordial saludo,

De manera atenta, enviamos el **Informe PQRSD Así Vamos** consolidado del 01 de enero al 30 de abril de 2024 de las Regionales.

- **Seguimiento a la gestión de las PQRSD**

Informe PQRSD - Así vamos 2024 Regionales

Fecha Actualización
02/05/2024 16:51:10

REGIONAL		
AMAZONAS	CHOCÓ	NORTE DE SANTANDER
ANTIOQUIA	CÓRDOBA	PUTUMAYO
ARAUCA	CUNDINAMARCA	QUINDÍO
ATLÁNTICO	DISTRITO CAPITAL	RISARALDA
BOLÍVAR	GUAINÍA	SAN ANDRÉS
BOYACÁ	GUAVIARE	SANTANDER
CALDAS	HUILA	SUCRE
CAQUETÁ	LA GUAJIRA	TOLIMA
CASANARE	MAGDALENA	VALLE DEL CAUCA
CAUCA	META	VAUPÉS
CESAR	NARIÑO	VICHADA

61.356 PQRSD RECIBIDAS

57.620 PQRSD GESTIONADAS

3.736 PQRSD SIN RESPUESTA

23 PQRSD VENCIMIENTO DE TÉRMINOS

PQRSD SIN RESPUESTA - ESTADO

ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
EN PROCESO	2.385	63,84%
PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	1.027	27,49%
PROXIMA A VENCER	193	5,17%
VENCIMIENTO DE TERMINOS - PROMESA DE SERVICIO	108	2,89%
VENCIMIENTO DE TERMINOS	23	0,62%

PQRSD CON RESPUESTA - ESTADO

ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
RESPUESTA GENERADA	52.967	91,92%
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	4.331	7,52%
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	322	0,56%

PQRSD RECIBIDAS POR MES

18.871

APLICATIVO

Enlace de acceso al informe en Microsoft Power BI: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjIyNDg0ZmUtNGRkZS00ZTJjLTljYTItMzEzNjNjNWI2NzgyIiwidCI6ImNiYzJjMzgxLTJmMmUtNGQ5My05MWQxLTUwNmM5MzE2YWNlNyIsImMiOjR9

Nota: Agradecemos no responder este correo, si tiene alguna duda por favor contáctese con el equipo PQRSD regional o de la Dirección General.

Cordial saludo,

PQRS
Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas - Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía
coor_ciudadano@sena.edu.co
PBX:5461500
Calle 57 # 8-69 Torre Norte Piso 2, Bogotá

www.sena.edu.co
@SENAcomunica