RV: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 31 de julio de 2024 - Regionales

Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>

Mar 06/08/2024 10:01

Para:Ana Rosa Martinez Polo <armartinez@sena.edu.co>
CC:Karen Viviana Fandino Vigott <kvfandino@sena.edu.co>;Adriana Daza Pulido <adazap@sena.edu.co>

Cordial Saludo, Ana Rosa,

Esperando te encuentres bien.

De manera atenta informamos que se hizo la verificación del informe Así Vamos y para el siguiente se realizará la modificación en el estado Real PQRSD de la siguiente manera:

NIS: 2024-01-260985 - El estado Real PQRSD es (RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO)

Cordialmente,

De: Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>
Enviado: martes, 6 de agosto de 2024 11:49
Para: Karen Viviana Fandino Vigott <kvfandino@sena.edu.co>
Asunto: RV: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 31 de julio de 2024 - Regionales

Hola Karen,

Por favor validar y proyectar respuesta.

De: Ana Rosa Martinez Polo <armartinez@sena.edu.co>
Enviado el: martes, 6 de agosto de 2024 11:39 a. m.
Para: Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>
Asunto: RV: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 31 de julio de 2024 - Regionales

Buenos días mi apreciada Angie,

Revisando el informe así vamos me encuentro con la comunicación 7-2024-201556 donde aparece en el estado Real de la PQRS en vencimiento de términos

Es una comunicación es de documentación y de acuerdo con tiempo de respuesta por tiempo normativo son 10 días hábiles la comunicación ingreso el 18 de Julio y su fecha de respuesta fue el 1 de agosto siendo este día el día 10

MES	COD DEP RESPONSABLE	REGIONAL	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO/CONTRATISTA	APLICATIVO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	CANAL	MEDIO DE INGRESO	FECHA MAXIMA RESPUESTA	VALIDACIÓN FECHA MAX DE RESPUESTA	**FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO**	GRUPO DE INTERES

JULIO	201020	CESAR	CENTRO BIOTECNOLÓGICO DEL CARIBE	GRUPO DE F. I. GESTIÓN EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	* LIGIA MARÍA MURGAS MORÓN	OnBase	72024201556	202401260985	18/07/2024	VIRTUAL	WEB	1/08/2024	1/08/2024	30/07/2024	INSTRUCTOR

Agradezco la revisión

De: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>
Enviado el: viernes, 2 de agosto de 2024 2:33 p. m.
Para: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>
Asunto: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 31 de julio de 2024 - Regionales

Un cordial saludo,

De manera atenta, enviamos el **Informe PQRSD Así Vamos** consolidado del 01 de enero al 31 de julio de 2024 de las Regionales.

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

Informe PQRSD - Así vamos 2024 Regionales

Fecha Actualización
02/08/2024 19:31:46

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

111.103 PQRSD RECIBIDAS

106.723 PQRSD GESTIONADAS

4.380 PQRSD SIN RESPUESTA

34 PQRSD VENCIMIENTO DE TÉRMINOS

PQRSD SIN RESPUESTA - ESTADO

ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
EN PROCESO	2.284	52,15%
PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	1.456	33,24%
PROXIMA A VENCER	464	10,59%
VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	142	3,24%
VENCIMIENTO DE TERMINOS	34	0,78%

PQRSD CON RESPUESTA - ESTADO

ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
RESPUESTA GENERADA	98.934	92,70%
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	7.377	6,91%
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	412	0,39%

Enlace de acceso al informe en Microsoft Power BI: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiYjIyNDg0ZmUtNGRkZS00ZTJjLTIjYTItMzEzNjNjNWI2NzgyIiwidCI6ImNiYzJjMzgxLTJmMmUtNGQ5My05MWQxLTUwNmM5MzE2YWNlNyIsImMiOjR9

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

Ana Rosa Martinez Polo

Regional Cesar - Contratista

armartinez@sena.edu.co

PBX:+(57) 601 5461500

Carrera 19 Entre Calles 14 Y 15

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Angie Carolina Pardo Hernandez

Dirección De Promoción Y Relaciones Corporativas - Contratista

acpardoh@sena.edu.co

PBX:+(57) 601 5461500 Ext:

Calle 57 # 8-69

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Karen Viviana Fandino Vigott

Direccion de Promocion y Relaciones Corporativas - Contratista

kvfandino@sena.edu.co

PBX:+(57) 601 5461500 Ext:

Calle 57 # 8-69



Angie Carolina Pardo Hernandez
Dirección De Promoción Y Relaciones Corporativas - Contratista
acpardoh@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:
Calle 57 # 8-69

