Outlook

RV: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 15 de septiembre de 2024 - Regionales

Desde Ana Rosa Martinez Polo <armartinez@sena.edu.co>
Fecha Mar 17/09/2024 7:01
Para Everth Alberto Muegues Baquero <eamuegues@sena.edu.co>

1 archivos adjuntos (19 MB)
Informe PQRSD así vamos 15 de septiembre de 2024 - Regionales.xlsx;

Buenos días Ever

De acuerdo con lo conversado telefónicamente envió información solicitada

Quedo atenta,

De: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>
Enviado el: lunes, 16 de septiembre de 2024 7:03 p. m.
Para: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>
Asunto: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 15 de septiembre de 2024 - Regionales

Un cordial saludo,

De manera atenta, enviamos el **Informe PQRSD Así Vamos** consolidado del 01 de enero al 15 de septiembre de 2024 de las Regionales.

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

Informe PQRSD - Así vamos 2024 Regionales

Fecha Actualización
16/09/2024 06:59:10 p.m.

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

144.132 PQRSD RECIBIDAS

139.014 PQRSD GESTIONADAS

5.118 PQRSD SIN RESPUESTA

18 PQRSD VENCIMIENTO DE TÉRMINOS

PQRSD SIN RESPUESTA - ESTADO

ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	2.163	42,26%
EN PROCESO	2.131	41,64%
PROXIMA A VENCER	673	13,15%
VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	133	2,60%
VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	18	0,35%

PQRSD CON RESPUESTA - ESTADO

ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
RESPUESTA GENERADA	128.161	92,19%
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	10.349	7,44%
RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	504	0,36%

Enlace de acceso al informe en Microsoft Power BI: https://n9.cl/lfd0m

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