



RV: Informe de Revisión de Respuestas de Fondo PQRS - Regionales corte junio de 2024

Desde Ana Rosa Martinez Polo <armartinez@sena.edu.co>  
Fecha Mié 09/10/2024 12:42  
Para Eudes De Jesús Zapata Sanjuan <ezapata@sena.edu.co>; Carlos Melo Freyle <cmelof@sena.edu.co>; Sady Torcoroma Caselles Osorio <scaselleso@sena.edu.co>; Jaime Jose Baute Dangon <jbaute@sena.edu.co>  
CC Maria Alejandra Daza Oñate <madaza@sena.edu.co>; Tatiana Movilla Andrade <tmovilla@sena.edu.co>

Cordial saludo, Respetados Director, Subdirectores, Coordinadores y Dinamizadora SIGA.

Este es el resultado de la muestra de la revisión de respuestas de fondo entregadas por la Regional en los aplicativos On Base (PQRS) y solicitudes empresariales (CRM) correspondiente al mes de junio de 2024. Para ingresar al informe, a continuación, se relaciona el enlace de acceso:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizMzYzNWw0NzUtMzA0Yy00NGY2LTk5ODQ0MmU0NGQ5My05MWQxLTUwNmM5MzE2YWNlNyIsImMiOiJ9>



**Coherencia:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano, para efectos del seguimiento a estas características se debe evaluar que la respuesta suministrada por el competente sea directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.

**Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA, se brinde en términos de fácil comprensión para el ciudadano y que además le permita entender el contenido de la información que se le está proporcionando, para lo cual se debe evaluar la utilización de lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y uso excesivo de tecnicismos y un orden lógico en el que se redacta la respuesta al peticionario (encabezado, texto de respuesta y despedida).

**Calidez:** Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento. Lo cual se debe evaluar el uso de un lenguaje moderado, amable y respetuoso.

**Oportunidad:** Hace referencia a que las respuestas a las Peticiones Externas (PQRS), se emitan cumpliendo los tiempos establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el tipo de solicitud. Para lo cual se debe evaluar la respuesta a los requerimientos dentro de los términos legales de acuerdo con la tipología descrita a continuación, así mismo la evaluación del cumplimiento de la Promesa de Servicio de la Entidad. Donde se evidencia que la regional cesar se encuentra en un índice de calidad Alto como se puede observar la imagen tomada del informe

---

**De:** Tatiana Movilla Andrade <tmovilla@sena.edu.co>

**Enviado el:** lunes, 7 de octubre de 2024 9:35 a. m.

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

**Asunto:** RV: Informe de Revisión de Respuestas de Fondo PQRS - Regionales corte junio de 2024

Buenos días, estimada Ana Rosa

De manera atenta remito para su revisión y trámites pertinentes.

Cordial saludo.

---

**De:** coor\_ciudadano <[coor\\_ciudadano@sena.edu.co](mailto:coor_ciudadano@sena.edu.co)>

**Enviado el:** lunes, 7 de octubre de 2024 6:43 a. m.

**Para:** coor\_ciudadano <[coor\\_ciudadano@sena.edu.co](mailto:coor_ciudadano@sena.edu.co)>

**Asunto:** Informe de Revisión de Respuestas de Fondo PQRS - Regionales corte junio de 2024

Cordial saludo,

De manera atenta, enviamos el Informe de Revisión de Respuestas de Fondo PQRS - Regionales correspondiente al **corte de junio de 2024**, cuya finalidad es evidenciar la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a las PQRS; es necesario revisar los resultados y conforme con los criterios de coherencia, calidad y calidez, generar acciones de mejora.

**Para ingresar al informe, a continuación se relaciona el enlace de acceso:** <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojZmYzNWw0NzU0MzA0Yy00NGY2LTk5ODQ0MTg4NWV2NWQxZjcxIiwidCI6ImNiYzJjMzg4LTJmMmU0NGQ5My05MwQxLTUwNmM5MzE2YWwNINyIsImMiOiJR9>

## Principales resultados:

Resultados

REGIONAL

Todas

CFPI / DESPACHO REGIONAL

Todas

GRUPO INTERNO DE TRABAJO

Todas

FUNCIONARIO (A) / CONTRATISTA

Todas

98,83 %

PROMEDIO IC-INDICE DE CALIDAD

9.283

TOTAL PQR REVISADAS

| ÍNDICE DE CALIDAD | TOTAL |
|-------------------|-------|
| .ALTO             | 8988  |
| .MODERADO         | 244   |
| BAJO              | 19    |

| MES     |       |
|---------|-------|
| enero   | abril |
| febrero | mayo  |
| marzo   | junio |

Saludos cordiales,



PQRS

Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas -  
Coordinación Nacional de Relacionamento con la  
Ciudadanía

[coor\\_ciudadano@sena.edu.co](mailto:coor_ciudadano@sena.edu.co)

PBX:5461500

Calle 57 # 8-69 Torre Norte Piso 2, Bogotá



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

@SENAcomunica



Tatiana Movilla Andrade

Centro de Operación y Mantenimiento Minero -  
Profesional G01

[tmovilla@sena.edu.co](mailto:tmovilla@sena.edu.co)

PBX:+(57) 601 5461500 Ext:52918

Carrera 19 entre calles 14 y 15



[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

@SENAcomunica