



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

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

Fecha Mié 02/10/2024 6:13

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

 1 archivos adjuntos (20 MB)

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

Buenos días Sr Diego

Envío Informe así vamos para el trámite correspondiente

Quedo atenta

De: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>

Enviado el: miércoles, 2 de octubre de 2024 7:00 a. m.

Para: coor_ciudadano <coor_ciudadano@sena.edu.co>

Asunto: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 30 de septiembre de 2024 - Regionales

Un cordial saludo,

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

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

Informe PQRS - Así vamos 2024 Regionales

Fecha Actualización
02/10/2024 2:39:37



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

151.403

PQRS RECIBIDAS

149.409

PQRS GESTIONADAS

1.994

PQRS SIN RESPUESTA

9

PQRS VENCIMIENTO DE TÉRMINOS

PQRS SIN RESPUESTA - ESTADO		
ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
● EN PROCESO	948	47,54%
● PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	754	37,81%
● PROXIMA A VENCER	169	8,48%
● VENCIMIENTO DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	114	5,72%
● VENCIMIENTO DE TÉRMINOS	9	0,45%

PQRS CON RESPUESTA - ESTADO		
ESTADO REAL PQRS	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
● RESPUESTA GENERADA	140.565	94,08%
● RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS - PROMESA DE SERVICIO	8.413	5,63%
● RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS	431	0,29%

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 PQRS 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



@SENAcomunica

www.sena.edu.co