



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, agosto del 2025

Señor

Rodrigo Cienfuegos Molina

SUPERVISOR CONTRATO CO1.PCCNTR.7253752

Cargo del supervisor

Coordinador Relaciones

Corporativas e Internacionales

Despacho Regional Atlántico

Barranquilla, Atlántico

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes agosto del año 2025

Referencia: No. CO1.PCCNTR.7253752 del 2025

FRANCISCO JAVIER SANCHEZ PUERTA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1.143.243.975 de Barranquilla, en mi calidad de Contratista del SENA, en el Grupo de Relaciones Corporativa e internacionales, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de TREINTA Y OCHO MILLONES SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$38.076.500). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: A. Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2025 por valor de UN MILLÓN SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE (\$1.655.500). B. Once pagos iguales correspondientes a los meses de febrero a diciembre de 2025, cada uno por valor de TRES MILLONES TRESCIENTOS ONCE MIL PESOS M/CTE (\$3.311.000). Lo anterior, con cargo al CDP 2425 de 2025.

Plazo: Será hasta el 31 de diciembre de 2025.

**OBJETO:**

Prestar servicios de apoyo a la gestión en el manejo y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la entidad para la Política de Servicio al Ciudadano.

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar con la ejecución de actividades definidas por la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía para mejorar la gestión de las PQRS en las Regionales.	Se apoyo estableciendo la estrategia Regional con el Coordinador de Relaciones Corporativas e Internacionales Regional, para fortalecer la atención oportuna y de fondo de las PQRS en las dependencias de la Dirección Regional y en los Centros de Formación Profesional Integral.	Correos electrónicos.
2	Apoyar en la formulación de recomendaciones para las áreas de la regional con mayor incidencia de temas recurrentes, basadas en el informe de tipologías; remitiendo un informe trimestral a la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía.	Realizar mesa de trabajo con las diferentes áreas de la regional basadas en el informe de tipologías y luego remitir un informe trimestral a la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía.	Correo electrónico y reuniones presenciales
3	Apoyar con la generación de acciones que promuevan la importancia de una respuesta oportuna y de fondo, tanto en las comunicaciones internas como externas.	Se concientizo a los funcionario y apoyo administrativo que si ellos dan una respuesta de fondo y dentro de los términos de las comunicaciones externas eso disminuye el	Correo electrónico, mesa de trabajo.



		volumen de radicación en las PQRSD.	
4	Apoyar con la generación de informes periódicos sobre la gestión de peticiones, incluyendo estadísticas de respuestas, tiempos de atención y variables de OnBase y CRM.	Se elaboro informe en el mes julio de 2025, sobre la gestión de peticiones, incluyendo estadísticas de respuestas, tiempos de atención y variables de OnBase y CRM.	Correos electrónicos.
5	Apoyar con la elaboración y socialización de alertas tempranas, reportes y notificaciones de vencimientos semanales para el seguimiento al interior de la regional y reportarlo en la herramienta destinada por la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Se acompañó a las dependencias de la Dirección Regional y a los Centros de Formación Profesional Integral enviando un promedio de 360 correos electrónicos con asunto Reporte PQRSD y un promedio 290 correos electrónicos con asunto Alerta Temprana, llamadas telefónicas en el trámite de los derechos de petición, comunicaciones oficiales internas y externas que sean asignadas.	Correos electrónicos y llamadas telefónicas.
6	Apoyar con la revisión mensual de las respuestas emitidas a las PQRSD al interior de la regional, generando espacios de socialización de resultados para la retroalimentación con las áreas.	Revisando un muestreo de las diferentes respuestas de las PQRSD, emitida por nuestros funcionarios para evidenciar si cumplen los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.	Correos electrónicos, Pantallazo de comunicaciones en el OnBase.
7	Apoyar con la realización de transferencias de conocimiento sobre el procedimiento de PQRSD	Se actualizo el cronograma para la realización de transferencias de conocimiento sobre el procedimiento de PQRSD.	Correo electrónico y listado de asistencia.
8	Brindar acompañamiento a las dependencias y centros de	Se ha realizado control diario e intensivo a las	Correos electrónicos y



	formación profesional de la regional sobre el proceso de gestión de las PQRSD.	PQRSD recibidas en la regional, vía web o físicas por medio de OnBase, con reporte a las dependencias y apoyo de estas.	llamadas telefónicas
9	Apoyar con la revisión de la matriz de temáticas establecidas en el portal PQRSD, remitiendo un informe mensual sobre los cambios que se deben efectuar a la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía.	Se socializo con las diferentes dependencias y centro de formación profesional las temáticas de las PQRSD más recurrente que reciben para posterior enviar informe a la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía, con el objetivo de que se efectúen los posibles cambios en el portal PQRSD.	Correos electrónicos.
10	Apoyar en la proyección de las respuestas a las comunicaciones que se le asignen.	Se apoyo en nueve proyecciones de respuesta a comunicaciones externas y PQRSD asignada por el coordinador del Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales.	Correo electrónicos y copia de esta en el OnBase.
11	Asistir a las reuniones, actividades, mesas de trabajo convocadas por la Coordinación en el marco del cumplimiento del objeto contractual.	Se participo de la reunión organizada por la Coordinación, por medio de la plataforma Teams	Imagen fotográfica.

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.



ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1.				
2.				

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 9490309052 de la planilla, expedido por Aporte en Línea correspondiente al mes de julio 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti-trámites”).

Evidencias en (5) cinco folios

Cordialmente,

Francisco Javier Sanchez Puerta
Contratista
C.C. No. 1.143.243.975

Recibí a satisfacción:

Rodrigo Cienfuegos Molina
Supervisor Contrato No. CO1.PCCNTR.7253752
Coordinadora Grupo de Relaciones
Corporativa e Internacionales



REPORTE PQRSO 06 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Mié 06/08/2025 8:47

Para Gabis de Jesus Amaya Torres <Gdjamayat@sena.edu.co>

CC Iveth Lucia Caro Pinto <ivcaro@sena.edu.co>; Erika Rojas Sanjuanelo <erojass@sena.edu.co>; Carlos Gregorio Barrios Arrieta <cgbarriosa@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (52 KB)

GABIS DE JESUS AMAYA TORRES.xlsx;

Sr. Gabis De Jesus Amaya Torres
 Coordinación Académica de Programas
 Especiales
 Centro de Comercio y Servicios
 Regional Atlántico

2

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamiento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRSO), cargadas en el aplicativo OnBase, y con fechas de vencimiento de acuerdo con la siguiente estrategia:

PQRSO en Rojo: (Prioridad) La PQRSO se vencerá el día que se envía la Alerta o el día siguiente hábil, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSO en Naranja: (Urgente) La PQRSO está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSO en Amarillo: (Precaución) La PQRSO vencerá en los próximos días, proyectar respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTION	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total general
GRUPO DE F. I. GESTIÓN EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	1	5	4	1	0	11

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 11 (Once) PQRSO referenciadas, de las cuales Una (1) Esta En Vencimiento De Términos Normativos, Cinco (5) Estan En Vencimiento De Términos Promesa De Servicios, Cuatro (4) Estan Proximas A Vencer Promesa De Servicio, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRSO, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.
2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.
3. Como política interna, la Petición NO podrá ser trasladada a otra dependencia después de que pase tres (3) días de su fecha de recepción y en el caso de no trasladar el competente, la respuesta quedará a su cargo.

Agradezco su valiosa gestión.



REPORTE PQRSD 08 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Vie 08/08/2025 15:45

Para Maria Cecilia Suarez Benavides <Mcsuarezb@sena.edu.co>

CC Diana Maria Ardila Rada <dmardilar@sena.edu.co>; Erika Rojas Sanjuanelo <erojass@sena.edu.co>; Carlos Gregorio Barrios Arrieta <cgbarriosa@sena.edu.co>; Janeth Maria Figueroa Garcia <jmfigueroa@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (57 KB)

MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES.xlsx;

Sra. Maria Cecilia Suarez Benavides

2

Coordinadora Académica de Gestión Administrativa y Servicios Financieros
Centro de Comercio y Servicios
Regional Atlántico

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRSD), cargadas en el aplicativo OnBase, y con fechas de vencimiento de acuerdo con la siguiente estrategia:

PQRSD en Rojo: (Prioridad) La PQRSD se vencerá el día que se envía la Alerta o el día siguiente hábil, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSD en Naranja: (Urgente) La PQRSD está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSD en Amarillo: (Precaución) La PQRSD vencerá en los próximos días, proyectar respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.

PQRSD en Verde: (Gestión) La PQRSD se encuentra dentro de los términos para proyectar respuesta de acuerdo con las políticas internas SENA.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTION	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total general
GRUPO DE F. I. GESTIÓN EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	1	2	8	3	1	15

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 15 (Quince) PQRSD referenciadas, de las cuales Una (1) Esta En Vencimiento De Términos Normativos, Dos (2) Estan En Vencimiento De Términos Promesa De Servicios, Ocho (8) Estan Proximas A Vencer Promesa De Servicio, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRSD, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.
2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.
3. Como política interna, la Petición NO podrá ser trasladada a otra dependencia después de que pase tres (3) días de su fecha de recepción y en el caso de no trasladar el competente, la respuesta quedará a su cargo.

Agradezco su valiosa gestión.



REPORTE PQRSD 11 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Lun 11/08/2025 10:10

Para María Nelly Florez Rodriguez <mnflorezro@sena.edu.co>

CC Nicollet Patricia Smith Coronado <npsmith@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

📎 1 archivo adjunto (59 KB)

MARIA NELLY FLOREZ RODRIGUEZ.xlsx;

Sra. Maria Nelly Florez Rodriguez

2

Subdirectora (E)

Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial

Regional Atlántico

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamiento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRSD), cargadas en el aplicativo OnBase, y con fechas de vencimiento de acuerdo con la siguiente estrategia:

PQRSD en Naranja: (Urgente) La PQRSD está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSD en Verde: (Gestión) La PQRSD se encuentra dentro de los términos para proyectar respuesta de acuerdo con las políticas internas SENA.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTION	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total general
DESPACHO SUBDIRECCIÓN DE CENTRO	0	13	4	0	1	18

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 18 (Dieciocho) PQRSD referenciadas, de las cuales Trece (13) Estan En Vencimiento De Términos Promesa De Servicios, Cuatro (4) Estan Proximas A Vencer Promesa De Servicio, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRSD, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.
2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.
3. Como política interna, la Petición NO podrá ser trasladada a otra dependencia después de que pase tres (3) días de su fecha de recepción y en el caso de no trasladar el competente, la respuesta quedará a su cargo.

Agradezco su valiosa gestión.



REPORTE PQRSD 13 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Mié 13/08/2025 11:59

Para Xiomara Del Carmen Llinas Redondo <Xcllinasr@sena.edu.co>

CC Leomarys Perez Guerrero <leperezg@sena.edu.co>; Diego Jose Polo De La Hoz <dipolo@sena.edu.co>; Janeth Maria Figueroa Garcia <jmfigueroa@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (59 KB)

XIOMARA DEL CARMEN LLINAS REDONDO.xlsx;

Sra. Xiomara Del Carmen Llinas Redondo
 Coordinadora del Grupo de Administración
 Educativa
 Centro de Comercio y Servicios
 Regional Atlántico

2

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamiento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRS), cargadas en el aplicativo OnBase, y con fechas de vencimiento de acuerdo con la siguiente estrategia:

PQRS en Naranja: (Urgente) La PQRS está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRS en Amarillo: (Precaución) La PQRS vencerá en los próximos días, proyectar respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.

PQRS en Verde: (Gestión) La PQRS se encuentra dentro de los términos para proyectar respuesta de acuerdo con las políticas internas SENA.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTION	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total general
GRUPO ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	0	1	2	13	7	23

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 23 (Veintitres) PQRS referenciadas, de las cuales Una (1) Esta En Vencimiento De Términos Promesa De Servicios, Dos (2) Estan Proximas A Vencer Promesa De Servicio, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRS, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.
2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.
3. Como política interna, la Petición NO podrá ser trasladada a otra dependencia después de que pase tres (3) días de su fecha de recepción y en el caso de no trasladar el competente, la respuesta quedará a su cargo.

Agradezco su valiosa gestión.



ALERTAS TEMPRANAS PQRSD 05 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Mar 05/08/2025 8:26

Para Karen Maria Polo Alvarez <kmpolo@sena.edu.co>

CC Nicollet Patricia Smith Coronado <npsmith@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (45 KB)

KAREN MARIA POLO ALVAREZ.xlsx;

Estimada

Sra. Karen Maria Polo Alvarez

2

Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas

Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial

Regional Atlántico

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamiento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRSD), cargadas en el aplicativo OnBase, vencida o próxima fecha de vencimiento en promesa de servicios y termino de ley de acuerdo con la siguiente estrategia:"

PQRSD en Rojo: (Prioridad) La PQRSD se vencerá el día que se envía la Alerta o el día siguiente hábil, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSD en Naranja: (Urgente) La PQRSD está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	Total general
GRUPO DE F. I. GESTIÓN EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	1	9	2	12

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 12 (Doce) PQRSD referenciadas, de las cuales Una (1) Esta En Vencimiento De Términos Normativos, Nueve (9) Estan En Vencimiento De Términos Promesa De Servicios, Dos (2) Estan Proximas A Vencer Promesa De Servicio, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRSD, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.

2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.

Agradezco su valiosa gestión.

Cordialmente,



ALERTAS TEMPRANAS PQRSO 12 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Mar 12/08/2025 12:22

Para Mildred Yarov Rolong Nieto <myrolongn@sena.edu.co>

CC Luz Karime Bula Torrecilla <lbulat@sena.edu.co>; Lilibeth Paola Salas Pizarro <lpsalas@sena.edu.co>; Luis Carlos Lugo Cantillo <llugo@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

📎 1 archivo adjunto (46 KB)

MILDRED YAROV ROLON NIETO.xlsx;

Estimada

Sra. Mildred Yarov Rolon Nieto

2

Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la Media, Jóvenes Rurales y Desplazados, Gestión y la Dormación Virtual

Centro Industrial y de Aviación

Regional Atlántico

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamiento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRSO), cargadas en el aplicativo OnBase, vencida o próxima fecha de vencimiento en promesa de servicios y termino de ley de acuerdo con la siguiente estrategia:"

PQRSO en Naranja: (Urgente) La PQRSO está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	Total general
GRUPO DE F. I. GESTIÓN EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	0	1	0	1

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de la PQRSO referenciada, la cual Una (1) Esta En Vencimiento De Términos Promesa De Servicios, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRSO, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.

2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.

Agradezco su valiosa gestión.

Cordialmente,



ALERTAS TEMPRANAS PQRS D 14 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Jue 14/08/2025 11:49

Para Jair Lorenzo Marchena de La Hoz <lmarchena@sena.edu.co>

CC Carolina Bocanegra Guzman <cbocanegra@sena.edu.co>; Erika Rojas Sanjuanelo <erojass@sena.edu.co>; Carlos Gregorio Barrios Arrieta <cgbarriosa@sena.edu.co>; Janeth Maria Figueroa Garcia <jmfigueroa@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (42 KB)

JAIR LORENZO MARCHENA DE LA HOZ.xlsx;

Estimado

Sr. Jair Lorenzo Marchena De La Hoz

2

Coordinación Académica de Programas 24 Horas, Nocturna y Fines de Semana
Centro de Comercio y Servicios
Regional Atlántico

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamiento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRS D), cargadas en el aplicativo OnBase, vencida o próxima fecha de vencimiento en promesa de servicios y termino de ley de acuerdo con la siguiente estrategia:"

PQRS D en Naranja: (Urgente) La PQRS D está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	Total general
GRUPO DE F. I. GESTIÓN EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	0	0	3	3

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 3 (Tres) PQRS D referenciadas, de las cuales Tres (3) Estan Proximas A Vencer Promesa De Servicio, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRS D, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.

2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.

Agradezco su valiosa gestión.

Cordialmente,



REPORTE PQRSD 01 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Vie 01/08/2025 10:43

Para Maria Cecilia Suarez Benavides <Mcsuarezb@sena.edu.co>

CC Diana Maria Ardila Rada <dmardilar@sena.edu.co>; Erika Rojas Sanjuanelo <erojass@sena.edu.co>; Carlos Gregorio Barrios Arrieta <cgbarriosa@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (57 KB)

MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES.xlsx;

Sra. Maria Cecilia Suarez Benavides

2

Coordinadora Académica de Gestión Administrativa y Servicios Financieros

Centro de Comercio y Servicios

Regional Atlántico

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRSD), cargadas en el aplicativo OnBase, y con fechas de vencimiento de acuerdo con la siguiente estrategia:

PQRSD en Rojo: (Prioridad) La PQRSD se vencerá el día que se envía la Alerta o el día siguiente hábil, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSD en Naranja: (Urgente) La PQRSD está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSD en Amarillo: (Precaución) La PQRSD vencerá en los próximos días, proyectar respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.

PQRSD en Verde: (Gestión) La PQRSD se encuentra dentro de los términos para proyectar respuesta de acuerdo con las políticas internas SENA.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTION	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total general
GRUPO DE F. I. GESTIÓN EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	1	3	5	2	7	18

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 18 (Dieciocho) PQRSD referenciadas, de las cuales Una (1) Esta En Vencimiento De Términos Normativos, Tres (3) Estan En Vencimiento De Términos Promesa De Servicios, Cinco (5) Estan Proximas A Vencer Promesa De Servicio, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRSD, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.
2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.
3. Como política interna, la Petición NO podrá ser trasladada a otra dependencia después de que pase tres (3) días de su fecha de recepción y en el caso de no trasladar el competente, la respuesta quedará a su cargo.

Agradezco su valiosa gestión.



REPORTE PQRSD 04 DE AGOSTO DEL 2025

Desde Francisco Javier Sanchez Puerta <frsanchezp@sena.edu.co>

Fecha Lun 04/08/2025 13:07

Para Karen Maria Polo Alvarez <kmpolo@sena.edu.co>

CC Nicollet Patricia Smith Coronado <npsmith@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (53 KB)

KAREN MARIA POLO ALVAREZ.xlsx;

Sra. Karen Maria Polo Alvarez
 Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas
 Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial
 Regional Atlántico

2

Reciba un cordial saludo de parte del Grupo de Trabajo Interno de Relacionamiento Empresarial y al Cliente de la Dirección Regional Atlántico.

A la fecha presenta las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Denuncias (PQRSD), cargadas en el aplicativo OnBase, y con fechas de vencimiento de acuerdo con la siguiente estrategia:

PQRSD en Rojo: (Prioridad) La PQRSD se vencerá el día que se envía la Alerta o el día siguiente hábil, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSD en Naranja: (Urgente) La PQRSD está vencida o se vencerá el día siguiente de acuerdo con la Promesa de Servicio, proyectar respuesta de manera inmediata y solicitar prioridad en el proceso de radicación.

PQRSD en Amarillo: (Precaución) La PQRSD vencerá en los próximos días, proyectar respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.

A continuación, comparto cuadro resumen de la información detallada en el adjunto.

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTION	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total general
GRUPO DE F. I. GESTIÓN EDUCATIVA Y RELACIONES CORPORATIVAS	4	4	7	1	0	16

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 16 (Dieciseis) PQRSD referenciadas, de las cuales Cuatro (4) Estan En Vencimiento De Términos Normativos, Cuatro (4) Estan En Vencimiento De Términos Promesa De Servicios, Siete (7) Estan Proximas A Vencer Promesa De Servicio, amablemente solicito su apoyo para su gestión.

Los invitamos a estar muy atentos a las gestiones de las respuestas de las PQRSD, lo cual contribuye activamente con la Satisfacción del Cliente, además de sumar a los indicadores de sus Centros de Formación Profesional.

RECUERDE:

1. "Promesa de Servicio": Ocho (8) Días Hábiles.
2. La falta de atención oportuna y de fondo a las Peticiones puede traer consigo SANCIONES de acuerdo con la Ley Disciplinaria.
3. Como política interna, la Petición NO podrá ser trasladada a otra dependencia después de que pase tres (3) días de su fecha de recepción y en el caso de no trasladar el competente, la respuesta quedará a su cargo.

Agradezco su valiosa gestión.