

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1094932943		AGUDELO BETANCOURT ISABEL CRISTINA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	La Patria Manzana 92 casa 24	ARMENIA-QUINDIO	7388707	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-09	2025-09	1832547053	9492278056	I	2025/10/10	2025/10/06	BANCOLOMBIA	0	\$430,600

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO				NOVEDADES																PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES						
No.	Identificación		Nombre	ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	yip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes	
1	CC	1094932943	AGUDELO ISABEL																		230301	30	\$1,483,200	\$237,400	EPS010	30	\$1,483,200	\$185,400		0	\$0	\$0	14-23	30	\$1,483,200	\$7,800	0	\$0	\$0	No	\$430,600	
Total Afiliados(1)																								\$1,483,200	\$237,400			\$1,483,200	\$185,400			\$0	\$0			\$1,483,200	\$7,800		\$0	\$0		\$430,600

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1094932943		AGUDELO BETANCOURT ISABEL CRISTINA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	La Patria Manzana 92 casa 24	ARMENIA-QUINDIO	7388707	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-09	2025-09	1832547053	9492278056	I	2025/10/10	2025/10/06	BANCOLOMBIA	0	\$430,600

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)					1	\$237,400	\$0	\$237,400
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	\$237,400	\$0	\$0	\$237,400
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)					1	\$7,800	\$0	\$7,800
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$7,800	\$0	\$0	\$7,800
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)					1	\$185,400	\$0	\$185,400
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$185,400	\$0	\$0	\$185,400
TOTAL					1	\$430,600	\$0	\$430,600

PSE - Transacción Aprobada  CUS 1832547053  [Recibidos x](#)

 **serviciopse@achcolombia.com.co**
para mí 

14:45 (hace 16 minutos)



¡Hola, Isabel Cristina Agudelo Betancourt!

Estado de la Transacción: **Aprobada** 

Los siguientes son los datos de tu transacción:

Valor: \$ 430.600

Empresa: APORTES EN LINEA

Descripción: Pago de la Planilla de aportes con clave:
9492278056

Fecha de la transacción: 06/10/2025

CUS: 1832547053

Gracias por utilizar nuestro servicio.



Ten en cuenta estos tips de seguridad:

-  Usa dispositivos personales o de confianza para realizar tus pagos.
-  No abras enlaces sospechosos.
-  Cambia tus contraseñas con regularidad.
-  Digita manualmente la URL del portal de tu entidad financiera.
-  Recuerda que PSE nunca te contactará para solicitarte información personal.



Para mayor información comunícate con nosotros:

 En Bogotá: +57 (601) 3808890 Opción 5

 Contáctanos: <https://www.pse.com.co/persona-centro-de-atencion>



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, octubre 2025

Señor

Brian Abdon Rincón Betancourt

SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7295973

Cargo del supervisor Coordinador Relaciones Corporativas e Internacionales

Dependencia Relaciones Corporativas e Internacionales

Armenia

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

Referencia: No CO1.PCCNTR.7295973 del año 2025

Isabel Cristina Agudelo Betancourt, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.094.932.943 de Armenia, en mi calidad de Contratista del SENA, en Relaciones Corporativas, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la 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 CUARENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE. (\$41.900.400). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago correspondiente al mes de enero de 2025 por valor de UN MILLON CIENTO DOCE MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE. (\$1.112.400), b) Once (11) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2025, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$3.708.000) cada uno.



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 PQRSD en las Regionales.	Transferencia de conocimiento radicación PQRS portal – 14 octubre	Evidencia pantallazo Microsoft TEAMS y su respectivo enlace.
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.	En el presente mes no se realiza el informe de tipologías PQRS, toda vez que no ha sido emitido por la Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía para su respectiva formulación de recomendaciones.	No hay evidencia
3	Apoyar con la generación de acciones que promuevan la importancia de una	Se realiza reunión virtual con el apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional	Evidencia pantallazo Microsoft TEAMS y su respectivo enlace.



	respuesta oportuna y de fondo, tanto en las comunicaciones internas como externas.	Integral, para revisar las respuestas desde el OnBase de la coordinadora, toda vez que, desde el Rol Líder PQRS no se visualiza la información. – 14 oct. Se remite correo con novedad conforme la visualización de las comunicaciones producidas a la mesa de servicio para revisar la situación, ya que afecta en el seguimiento a las respuestas. – 14 oct. En el presente mes se brinda sensibilización del Proceso PQRS al apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral y se promueve la importancia de brindar una respuesta de fondo y oportuna – 23 octubre. Se realiza reunión virtual para aclarar dudas en la respuesta de fondo a petición 7-2025-404289 de la Coordinación de Formación Profesional Integral – 27 octubre.	Evidencia pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co Evidencia lista de asistencia y acta No. 10 Evidencia pantallazo Microsoft TEAMS y su respectivo enlace, pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co
4	Apoyar con la generación de informes periódicos sobre la gestión de peticiones, incluyendo estadísticas de respuestas, tiempos	En el presente mes se comparte el informe de ASI VAMOS a las diferentes dependencias de la regional. – 3 y 17 de octubre	Evidencia pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co y Power BI



	de atención y variables de OnBase y CRM.	En el presente mes se remite informe de Eficiencia y Eficacia al Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria. 7 y 21 de octubre. En el presente mes se remite informe de Eficiencia y Eficacia a Relaciones Corporativas. – 21 octubre	Evidencia pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co Evidencia pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co
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.	En el presente mes se remiten las alertas tempranas (119) a las dependencias, con el fin de evidenciar cuantas PQRS se encuentran en proceso y próximas a vencer teniendo en cuenta la promesa de servicio de la entidad. En el presente mes se remiten los Reportes de PQRS semanales, (5) con el fin de evidenciar cuantas PQRS se encuentran en proceso y próximas a vencer teniendo en cuenta la promesa de servicio de la entidad. En el presente mes se ingresan las evidencias de la gestión realizada en el repositorio y CRM. En el presente mes se realiza el control de las PQRS, con el fin de evidenciar cuantas PQRS han ingresado a la	Evidencia pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co Evidencia pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co Evidencia pantallazo repositorio y CRM Evidencia pantallazo Report Services.



		regional, sus diferentes estados y asuntos. Petición: 359 Queja: 9 Reclamo: 3 Sugerencia: 3	
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.	En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas emitidas desde el Centro Agroindustrial y se remite novedad mediante el correo electrónico. – 21 octubre. En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas emitidas desde el Centro de Comercio y Turismo y se remite novedad mediante el correo electrónico. – 23 oct. En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas emitidas desde la Coordinación de Formación Profesional Integral y se remite novedad mediante el correo electrónico. – 24 oct. En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas emitidas desde el Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria y se remite novedad mediante el correo electrónico. - 27 oct.	Evidencia pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co Evidencia pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co Evidencia pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co Evidencia pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co



7	Apoyar con la realización de transferencias de conocimiento sobre el procedimiento de PQRSD.	En el presente mes se divulga mediante el correo institucional del área de comunicaciones las E-card, conforme respuestas de fondo PQRSD. – 16 oct. En el presente mes se brinda sensibilización del Proceso PQRSD al apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral. – 23 oct.	Evidencia pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co Evidencia lista de asistencia y acta No. 10
8	Brindar acompañamiento a las dependencias y centros de formación profesional de la regional sobre el proceso de gestión de las PQRSD.	Se brinda acompañamiento a las dependencias y centros de formación Mediante correo electrónico.	Evidencia pantallazo correo electrónico iagudelob@sena.edu.co
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.	En el presente mes se realiza revisión de la matriz y portal PQRSD, para identificar novedades; teniendo en cuenta que no se generan cambios, no se remite correo a la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía.	Pantallazo del portal PQRSD página www.sena.edu.co
10	Apoyar en la proyección de las respuestas a las comunicaciones que se le asignen.	En el presente mes se apoya en la proyección de respuesta del radicado 7-2025-404289 de la Coordinación de Formación Profesional Integral.	Evidencia pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co



		En el presente mes se apoya en la proyección de respuesta del radicado 7-2025-394194 de Relaciones Corporativas.	Evidencia pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co
11	Asistir a las reuniones, actividades, mesas de trabajo convocadas por la Coordinación en el marco del cumplimiento del objeto contractual.	Participación en Comité Relacionamento Empresarial y con la Ciudadanía – 8 octubre Participación en taller vivencial de Clima Laboral – 15 octubre	Evidencia lista de asistencia Pantallazo correo electrónico Invitación y Evidencia pantallazo programación Microsoft TEAMS.

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



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 fotocopia de la planilla recibo de pago de aportes a salud, pensiones y ARL, (9492278056) expedido por Aportes en Línea correspondiente al mes de septiembre del año 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Anti-trámites”)

Evidencias en (28) folios

Cordialmente,

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Contratista

C.C. No. 1.094.932.943 de Armenia Quindío

Recibí a satisfacción:

Brian Abdon Rincón Betancourt

Supervisor(a) Contrato No CO1.PCCNTR.7295973 del año 2025
Coordinador Grupo de Relaciones Corporativas

EVIDENCIAS

A continuación, se relacionan las evidencias de Isabel Cristina Agudelo Betancourt, correspondiente al informe del 1 al 31 de octubre de 2025.

1. Apoyar con la ejecución de actividades definidas por la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía para mejorar la gestión de las PQRS en las Regionales.
- *Transferencia de conocimiento radicación PQRS portal – 14 octubre*

Transferencia de conocimiento radicación PQRS portal: reunión

Evento Asistente para programación

Eliminar Unirse Aceptado Proponer nueva hora Ocupado No recordármelo Clasificar Privado

Transferencia de conocimiento radicación PQRS portal

Mar 14/10/2025, de 2:30 PM a 3:30 PM

Reunión de Microsoft Teams

Buenos días, para todos y todas, En atención a lo programado, se convoca a este espacio con el fin de realizar la transferencia de conocimiento sobre la radicación de PQRS... [Mostrar más](#)

Resumen de la reunión

Resumen de la vista

Archivo

Transcripción

El organizador aún no ha agregado ninguna nota

Información práctica para la reunión

Esta es la información que puede resultar relevante para este evento. Los demás asistentes solo verán el contenido al que tengan acceso.

Correos electrónicos

Isabel Cristina Agudelo Betanco... Enviado a las 11:21 AM	Notificaciones Adobe Enviado a las 20/10/2025
RE: Activar usuario portal PQRS Buenos días, Angie, Agradezco la información. Acepto el uso responsable y confidencial del mismo. Cordialmente,	Transferencia de Conocimiento -... No suele recibir correo electrónico de infoporteadoe@sena.edu.co. Por qué es esto importante Nota: En caso

Seguimiento

Organizador

Angie Carolina Par...
Enviado el Martes, 7/10/2025 a las 2:26 PM

Asistentes

Su respuesta fue "Aceptar"

- R RMAIINEZM@... Obligatorio
- Isabel Cristina A... Obligatorio
- D Darwin Alexis Mi... Obligatorio
- G Gloria Katherin ... Obligatorio
- YP Yudy Torres Perez Opcional
- C Constanza Nohe... Opcional
- H Helber Joel Mos... Opcional
- V Verónica Juliana... Opcional
- RM Rodrigo Cienfue... Opcional
- E Eliana Margarita... Opcional
- L Luz Stella Escala... Opcional

[Transferencia de conocimiento radicación PQRS portal | Reunión-Unirse | Microsoft Teams](#)

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.
- *En el presente mes no se realiza el informe de tipologías PQRS, toda vez que no ha sido emitido por la Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía para su respectiva formulación de recomendaciones.*
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 realiza reunión virtual con el apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral, para revisar las respuestas desde el OnBase de la coordinadora, toda vez que, desde el Rol Líder PQRS no se visualiza la información. – 14 oct.*

Revisión respuestas de fondo FPI: reunión

Evento Asistente para programación

Editar Cancelar Reenviar Unirse Opciones de reunión Ocupado No recordármelo Clasificar Privado

Revisión respuestas de fondo FPI

Unirse Chatear

Mar 14/10/2025, de 4:00 PM a 4:30 PM

Reunión de Microsoft Teams

Microsoft Teams [¿Necesita ayuda?](#)

[Unirse a la reunión ahora](#)

Id. de reunión: 217 354 631 627
Código de acceso: 8T7Nj2jd

Marcar por teléfono

[+57 601 3299789, 422669172#](#) Colombia, Bogotá
[Buscar un número local](#)

Id. de conferencia telefónica: 422 669 172#

Unirse en un dispositivo de videoconferencia

Clave de inquilino: 455304799@videocomunicaciones.sena.edu.co
Id. del vídeo: 111 638 933 8
[Más información](#)

Para organizadores: [Opciones de la reunión](#) | [Restablecer el PIN de marcado](#)

Seguimiento

Organizador

Isabel Cristina Agu...
Enviado el Martes, 14/10/2025 a las 11:49 AM

Asistentes

✓ Aceptado: 1

M Maria Camila Rodrí...
Obligatorio

[Revisión respuestas de fondo FPI](#) | [Reunión-Unirse](#) | [Microsoft Teams](#)

- Solicitud permisos OnBase - comunicaciones producidas Formación Profesional Integral**

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Pasa a: Miguel Lugo Ballein
 CC: Anderson Germán Roa Caballero; Diana Marcela Arbeláez Franco; María Camila Rodríguez Buñraque; Brian Abdon Rincón Betancourt; Adriana Daza Pulido
 Director de atención Exchange Online (10 años)
 Expire 12/10/2025

Pública
 Mensaje enviado con importancia Alta.

FPI Trimestralizar 19 KB

Buenos días Ingeniera Magaly,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informar que, tras realizar seguimiento a las peticiones del tercer trimestre de 2025 a la Coordinación de Formación Profesional Integral de la Regional Quindío, se evidencia que no es posible visualizar la comunicación producida.

Solicito de manera respetuosa revisar esta situación ya que está afectado el seguimiento a las respuestas de fondo dentro de OnBase, (Adjunto archivo en Excel con las peticiones recibidas del tercer trimestre y su respectiva novedad).

Igualmente, me permito informar que, las peticiones con radicado:

 - Radicado 72025324121 NIS 202501370294 fecha 27/08/2025
 - Radicado 72025325917 NIS 202501371743 fecha 27/08/2025
 - Radicado 72025328036 NIS 202501370687 fecha 27/08/2025
 - Radicado 72025333780 NIS 202501379727 fecha 02/09/2025

Se ha podido evidenciar la comunicación producida, sin embargo, la respuesta no fue ingresada correctamente.

Comparto pantallazo de la comunicación producida como ejemplo:



- *En el presente mes se brinda sensibilización del Proceso PQRSD al apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral y se promueve la importancia de brindar una respuesta de fondo y oportuna – 23 octubre.*

[illegible]

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.



ACTA No. 10			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Sensibilización Proceso PQRS			
CIUDAD Y FECHA:	Armenia 23 octubre 2025	HORA INICIO: 14:30	HORA FIN: 15:30
LUGAR Y/O ENLACE:	Oficina Formación Profesional Integral	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Regional Quindío	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: - Definición del Derecho de Petición – Ley 1755 de 2015 - Canales disponibles para su interposición. - Tiempos de respuesta establecidos por la normativa vigente. - Promesa de servicio. - Socialización Formatos Guía respuestas Peticiones Externas PQRS Código: RCEI-F-059 Versión 02 y Formato GD-F-011FormatoCartaV10 - Revisión respuestas de fondo OnBase			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Teniendo en cuenta novedades encontradas en el seguimiento de las respuestas de fondo de la Coordinación de Formación Profesional Integral se brinda sensibilización al apoyo administrativo acerca del proceso de PQRS, abordando los puntos clave de la agenda.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
La sesión de sensibilización se llevó a cabo con el apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral Maria Camila Rodriguez Buitrago y fue dirigida por la profesional Isabel Cristina Agudelo Betancourt, Líder del Proceso PQRS de la Regional Quindío. Durante la reunión, se abordaron los siguientes puntos clave:			
Definición del Derecho de Petición: Se socializó el concepto de derecho de petición, teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015. Canales disponibles para su interposición: Se presentaron los canales disponibles para la interposición de PQRS, que incluyen opciones presenciales, telefónicas y virtual. Tiempos de respuesta: Se explicaron los plazos normativos para dar respuesta, los cuales varían según la clasificación de la PQRS, destacando la atención prioritaria. Promesa de servicio: Se indica el objetivo de la promesa de servicio de la entidad, como acción para mitigar incumplimientos. Socialización Formatos Guía respuestas Peticiones Externas PQRS			

GOR-F-084 V02



RCEI-F-059 Versión 02 y Formato GD-F-011FormatoCartaV10 Revisión respuestas de Fondo OnBase: Una vez identificadas las novedades en las respuestas de fondo que se brinda a los diferentes grupos de valor, se explica el debido proceso para brindar respuesta de fondo con coherencia, claridad, calidez y oportunidad.				
CONCLUSIONES				
La jornada de sensibilización, liderada por la profesional Isabel Cristina Agudelo Betancourt, proporcionó al apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral, una visión integral y actualizada sobre el proceso de PQRS. La sesión cubrió aspectos fundamentales como la definición de un Derecho de Petición, canales de radicación de peticiones, así como los tiempos de respuesta, la promesa de servicio, el uso de formatos estandarizados y revisión de las respuestas de fondo emitidas a los diferentes grupos de valor. Esta sensibilización, dota al apoyo de la Coordinación de Formación Profesional Integral de las herramientas necesarias para una gestión eficiente y alineada con la normativa vigente.				
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS				
ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL	
DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (S/N O)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Maria Camila Rodriguez Buitrago	Apoyo Administrativo Coordinación Formación Profesional Integral	SI	N/A	
Isabel Cristina Agudelo Betancourt	Relaciones Corporativas	SI	N/A	
De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.				
ANEXOS				
Lista de asistencia				

GOR-F-084V02

- Se realiza reunión virtual para aclarar dudas en la respuesta de fondo a petición 7-2025-404289 de la Coordinación de Formación Profesional Integral – 27 octubre.

Revisión respuesta PQRS: reunión

Evento

Asistente para programación

Editar

Cancelar

Reenviar

Unirse

Opciones de reunión

Ocupado

15 minutos antes

Clasificar

Privado

Unirse

Chatear

Revisión respuesta PQRS

Lun 27/10/2025, de 10:30 AM a 11:00 AM

Reunión de Microsoft Teams

Microsoft Teams

¿Necesita ayuda?

Unirse a la reunión ahora

Id. de reunión: 264 375 655 760 4

Código de acceso: fJ6DD7SE

Marcar por teléfono

+57 601 3299789, 258967302# Colombia, Bogotá

Buscar un número local

Id. de conferencia telefónica: 258 967 302#

Unirse en un dispositivo de videoconferencia

Clave de inquilino: 455304799@videocomunicaciones.sena.edu.co

Id. del vídeo: 116 001 469 7

Más información

Para organizadores: Opciones de la reunión | Restablecer el PIN de marcado

Seguimiento

Organizador

Isabel Cristina Agu...

Enviado el Lunes, 27/10/2025 a las 10:27 AM

Asistentes

Sin respuesta: 1

Maria Camila Rodr... Obligatorio

[Revisión respuesta PQRS | Reunión-Unirse | Microsoft Teams](#)

Resposta Ciudadana 63-9-2025-015054 No. 7-2025-404289

servicioalciudadano@sena.edu.co

Para: NICOLASRODRIGUEZ@GMAIL.COM

CC: Diana Marcela Arbeláez Franco; Maria Camila Rodríguez Buñag; Isabel Cristina Agudelo Batencourt

Director de atención - Exchange Online (15 años)

Expira: 25/10/2025

lun 27/10/2025 3:47 p.m.

R.E.(PQRS) - 63-9-2025-015054 - (63) - NICOLAS RODRIGUEZ RESPUESTA A PETICIÓN

402 KB

INVESTIGACIÓN DE SATISFACCIÓN PDF 01-MAIL-Anexo Respuestas Internas - No. - NES 2025-01-460638 - 10-27-2025.pdf

49 KB

GR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PDF 01-MAIL-Anexo Respuestas Internas - No. - NES 2025-01-460638 - 10-27-2025.pdf

49 KB

Agradecemos Nicolás Rojas Hincapié

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-404289

Radicalizado Respuesta

63-9-2025-015054

N.S.

2025-01-460638

6322940

Armenia

Agradecemos

Nicolás Rojas Hincapié

Campus del viento, torre A, apto No. 203

Armenia

Asunto: Respuesta a petición Armenia de Activación usuario Sofía

Querido saludo,

En atención a su petición radicalizada bajo el número 7-2025-404289 y NES 2025-01-460638, con fecha de recepción 24/10/2025, relacionada con la activación de usuario Sofía Plus, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se realizó la activación de usuario en Sofía Plus exitosamente, por lo tanto, a su correo electrónico se le notificará la nueva contraseña la cual se debe modificar antes de transcurrir 48 horas a partir de hoy.

Le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta de satisfacción, su participación nos servirá para la mejora continua de nuestros procesos. Enlace encuesta: <https://forms.office.com/2223x3H95G>

Cordialmente,

Diana Marcela Arbeláez Franco

22°C

Parí, Colombia

4:02 p.m.

28-10-2025

- *En el presente mes se comparte el informe de ASI VAMOS a las diferentes dependencias de la regional. – 3 y 17 de octubre*

Rv: Informe PQRSd - Así Vamos - 01 de enero al 15 de Octubre de 2025 - Regionales

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Adriana Mariela Yaneza Castillo; Paola Andrea Yaneza Lora; Cesar Augusto Ospina Puerta; Edny Yuvette Páez Gómez; Brian Aldon Rincón Betancourt; Henry Fernández Hernández
CC: Diana Marcela Adamez Franco; Claudia Isabel Parra Ortiz; Sebastián Herrera Beltrán
C/C: Paola Andrea Yaneza Torres; Jon Fredy Lopez Salcedo; Jenny Alexandra Pérez Olarte; Lady Gómez Acosta; Luz Marina Martínez Rincon; Angella Maria Muñoz Torres; María Camila Rodríguez Buitrago; Rubén Darío Pinzon Gálvez; Ana María Hurtado López; Johana Patricia Monsalvo Roca; Diego Fernando Rodríguez Delgado; Adriana Oca Pulido.
Expira: 15/10/2025

Examine de retención: Exchange Online (10 años)

Publica

El 77% de destinatarios ha abierto este correo.

Ver más conclusiones Comentarios

Buenos días compañeros,

¡Espero que se encuentren muy bien!

De manera atenta, comparto el **Informe PQRSd Así Vamos** consolidado del 01 de enero al 15 de octubre de 2025 de la Regional Quindío.

- *En el presente mes se remite informe de Eficiencia y Eficacia al Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria. 7 y 21 de octubre.*

REPORTE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL 23 DE SEPTIEMBRE AL 7 DE OCTUBRE

 Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paola Andrea Vanegas Torres
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Expira: 3/10/2033

 cdtci 23 sept 7 octubre
163 KB

Publica

Responder Responder a todos Reenviar

mar 7/10/2023 3:35 p.m.

Buenas tardes estimada Paola,

De manera atenta me permito compartir reporte de las comunicaciones oficiales del 23 de septiembre al 7 de octubre para su información y fines pertinentes.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida.

Cordialmente,

27°C
Parc. soleado

Búsqueda

4:36 p.m.
28/10/2023

REPORTE EFICIENCIA Y EFICACIA AL 21 DE OCTUBRE

 Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paola Andrea Vanegas Torres
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Expira: 10/10/2033

 EFICIENCIA Y EFICACIA CDTCI 21 OCTUBRE-abr
4 MB

Publica

Responder Responder a todos Reenviar

mar 21/10/2023 3:52 p.m.

Buenas tardes estimada Paola,

De manera atenta me permito compartir reporte de las comunicaciones oficiales al 21 de octubre para su información y fines pertinentes.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida.

Cordialmente,

27°C
Parc. soleado

Búsqueda

4:36 p.m.
28/10/2023

- *En el presente mes se remite informe de Eficiencia y Eficacia a Relaciones Corporativas. – 21 octubre*

REPORTE EFICIENCIA Y EFICACIA RC AL 21 OCT

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: [Angela María Muñoz Torres](#)
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Pública

EFICIENCIA Y EFICACIA RC 21 OCTubre.xlsx
4 MB

Buenas tardes Angelita,

De manera atenta comparto reporte al 21 de octubre.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

Expira: 19/10/2025

mar 21/10/2025 2:56 p. m.

4:37 p. m.
28/10/2025

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.

- *En el presente mes se remiten las alertas tempranas (119) a las dependencias, con el fin de evidenciar cuantas PQRS se encuentran en proceso y próximas a vencer teniendo en cuenta la promesa de servicio de la entidad.*

Alerta temprana PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: [Pablo Andrés Vargases Torres](#)
CC: [Adriana Maritza Vanegas Castillo](#); [Adriana Deza Palido](#)
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Pública

Buenos días estimada Paola,

Amablemente remito alerta temprana de PQRS que se encuentran sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

[23] PQRS próxima a vencer promesa de servicio ["Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación" conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018].

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO	DESCRIPCIÓN	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
SEPTIEMBRE	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	DES-PACHO SUBDIRECCIÓN DE CENTRO	* ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025002876	20250028486	2025/09/22	PETICION	SOLICITUD DE APERTURA DE FORMACION COMPLEMENTARIA	2/10/2025	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
SEPTIEMBRE	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	DES-PACHO SUBDIRECCIÓN DE CENTRO	* ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025002877	20250028505	2025/09/22	PETICION	SOLICITUD DE APERTURA DE FORMACION COMPLEMENTARIA	2/10/2025	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
SEPTIEMBRE	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	DES-PACHO SUBDIRECCIÓN DE CENTRO	* ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025002878	20250028497	2025/09/22	PETICION	SOLICITUD DE APERTURA DE FORMACION COMPLEMENTARIA	3/10/2025	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
		CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO	DES-PACHO	* ADRIANA MARITZA					SOLICITUD DE INSCRIPCIONAL		PROXIMA A VENCER

4:38 p. m.
28/10/2025

Alerta temprana PQRSO

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Jhon Freddy Lopez Salcedo
CC: Mariana Campos Canales, Paola Andrea Vanegas Lozano, Adriana Daza Pulido
Directiva de retención: Exchange-Online (10 años)
Pública

Expira: 30/09/2025

Responder Responder a todos Reenviar

jue 27/10/2023 10:17 a.m.

Buenos días estimado Jhon Freddy,

Amablemente remito alerta temprana de PQRSO que se encuentran sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

[14] PQRS próxima a vencer promesa de servicio ("Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación" conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018).

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
SEPTIEMBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025363813	202501412710	2025/09/23	QUEJIA	ME DIRIGIO A USTEDES MUY AMABLEMENTE PARA EXPONER LA NOVEDAD QUE SE VIENE PRESENTANDO EN MI CONTRA COMO APRENDIZ POR PARTE DEL INSTRUCTOR ALEJANDRO AL	3/10/2025	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
SEPTIEMBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025364249	202501413091	2025/09/23	QUEJIA	HOLA BUENAS TARDES MI QUEJIA Y RECLAMO VA PARA LA PARTE EDUCATIVA Y LA DIRECTRIZ EN LA FORMACION VIRTUAL YA QUE TERMINE MI CURSO DE FUNDAMENTOS BASICO	3/10/2025	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
SEPTIEMBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025365518	202501414605	2025/09/24	PETICION	AQUI ENVIO MI CARTA PARA DESVINCULARME DEL PROGRAMA ESPERO EN EL FUTURO ME PUEDAN DAR OTRA OPORTUNIDAD	6/10/2025	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
									RESPECTADOS SEORIS RECIBAN UN CORDIAL SALUDO POR MEDIO DE LA PRESENTE ME		EN

Alerta temprana PQRSO

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Ginna Paola Lopez Gordillo
CC: Cesar Augusto Ospina Puertas, Adriana Daza Pulido
Directiva de retención: Exchange-Online (10 años)
Pública

Expira: 6/10/2025

Responder Responder a todos Reenviar

mié 5/10/2023 9:08 a.m.

Buenos días estimada Ginna Paola,

Amablemente remito alerta temprana de PQRSO que se encuentran sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

[29] PQRS próxima a vencer promesa de servicio ("Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación" conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018).

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
SEPTIEMBRE	639538	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	72025372998	202501422974	2025/09/30	PETICION	SOLICITUD DE APOYO PARA INSCRIPCION EN PROGRAMAS DE FORMACION	10/10/2025	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
SEPTIEMBRE	639538	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	72025373766	202501424296	2025/09/30	PETICION	RE DESBLOQUEO DE USUARIO SOFIA PLUS	10/10/2025	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639538	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	12025002961	202505029801	2025/10/01	PETICION	SOLICITUD RETIRO DE APRENDICES	14/10/2025	EN PROCESO
OCTUBRE	639538	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	12025002962	202505029802	2025/10/01	PETICION	SOLICITUD RETIRO DE APRENDIZ	14/10/2025	EN PROCESO
OCTUBRE	639538	CENTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	12025002967	202505029804	2025/10/01	PETICION	RENUNCIA A LAS MONITORIAS	14/10/2025	EN PROCESO
									BUENAS DIAS MI		

Alerta temprana PQRS



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Jenny Alexandra Pérez Olarte

CC Lady Gómez Acosta Edna Yurely Patiño Gómez Adriana Daza Pulido

Directiva de retención Exchange Online (10 años)

Publica

Expira 7/10/2025

Responder Responder a todos Reemir

jun 9/10/2025 11:10 a.m.

Buenos días estimada Jenny,

Amablemente remito alerta temprana de PQRS que se encuentran sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

(1) PQRS próxima a vencer promesa de servicio "Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación" conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018).

MES	COO DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
OCTUBRE	631050	REGIONAL	AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	* EDNA YUVERLY PATINO GOMEZ	72025384784	202501436083	2025/10/08	PETICION	SOLICITAMOS EL APOYO DE USTEDES PARA CONOCER EL VALOR PENDIENTE A CANCELAR DE LA LINEA CRECER DEL SENAI N 17748	21/10/2025	EN PROCESO

Nota: atendiendo lo contenido en los numerales 7º y 8º del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 (Nuevo Código Disciplinario), "7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento" se recuerda que es de fundamental importancia emitir respuesta a tiempo y de fondo a las peticiones respetuosas presentadas por los ciudadanos.

Le invitamos a que se dé estricto cumplimiento a los términos establecidos en la normativa aplicable y de esa manera evidenciar un mejor desempeño de actividades ante los Entes de Control.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

Alerta temprana PQRS



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Luz Marina Martínez Rincon

CC Henry Fernández Hernández Adriana Daza Pulido

Directiva de retención Exchange Online (10 años)

Publica

Expira 8/10/2025

Responder Responder a todos Reemir

vie 10/10/2025 11:02 a.m.

Buenos días estimada Luz Marina,

Amablemente remito alerta temprana de PQRS que se encuentran sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

(1) PQRS próxima a vencer promesa de servicio "Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación" conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018).

MES	COO DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
OCTUBRE	631010	REGIONAL	DESPACHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	72025386378	202501437236	2025/10/09	PETICION	NO PUEDO ACCEDER A MIS CURSOS EN EL PORTAL LMS ZAJUNA LLEVO VARIOS DIAS CON ESTE PROBLEMA INGRESO MIS DATOS CORRESPONDIENTES EN ZAJUNA PARA INICIAR	22/10/2025	EN PROCESO

Nota: atendiendo lo contenido en los numerales 7º y 8º del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 (Nuevo Código Disciplinario), "7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento" se recuerda que es de fundamental importancia emitir respuesta a tiempo y de fondo a las peticiones respetuosas presentadas por los ciudadanos.

Le invitamos a que se dé estricto cumplimiento a los términos establecidos en la normativa aplicable y de esa manera evidenciar un mejor desempeño de actividades ante los Entes de Control.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

Alerta temprana PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Ruben Darío Pinzon Galvis
CC: Sebastian Herrera Beltrán, Adriana Daza Pulido
Dirección de retención: Exchange Online (10 años)
Pública

Expira: 14/10/2025

Responder Responder a todos Reenviar 16/10/2025 10:27 a.m.

Buenos días estimado Ruben,

Amablemente remito alerta temprana de PQRS que se encuentran sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

(1) PQRS próxima a vencer promesa de servicio ("Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación" conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018).

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
OCTUBRE	631020	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* MYRELA DEL SOCORRO MARIN CASTAÑO	12025003063	202505031005	2025/10/14	PETICION	APLICACION DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO DEL 13 ABRIL 2025	24/10/2025	EN PROCESO

Nota: atendiendo lo contenido en los numerales 7º y 8º del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 (Nuevo Código Disciplinario), "7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento" se recuerda que es de fundamental importancia emitir respuesta a tiempo y de fondo a las peticiones respetuosas presentadas por los ciudadanos.

Le invitamos a que se dé estricto cumplimiento a los términos establecidos en la normativa aplicable y de esa manera evidenciar un mejor desempeño de actividades ante los Entes de Control.

Quedo atento ante alguna inquietud.

Cordialmente,

Alerta temprana PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: María Camila Rodríguez Bottrage
CC: Diana Mariela Arbeláez Franco, Adriana Daza Pulido
Dirección de retención: Exchange Online (10 años)
Pública

Expira: 20/10/2025

Responder Responder a todos Reenviar 20/10/2025 10:38 a.m.

Buenos días estimada Camila,

Amablemente remito alerta temprana de PQRS que se encuentran sin gestión.

Por lo tanto, agradecemos amablemente se pueda revisar y dar celeridad a la respuesta oportuna.

(2) PQRS próxima a vencer promesa de servicio ("Entregar respuesta de fondo en un máximo de ocho (8) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de radicación" conforme al lineamiento 4º de la circular 93 de 2018).

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO O DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
OCTUBRE	631060	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	72025397137	202501402927	2025/10/21	PETICION	BUEN DIA CORDIAL SALUDO SE SOLICITA AMABLEMENTE LA ACTUALIZACION DEL TIPO DE DOCUMENTO DE TARJETA DE IDENTIDAD A CÉDULA DE CIUDADANÍA EN LA PLA	31/10/2025	EN PROCESO
OCTUBRE	631060	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	72025401586	202501454607	2025/10/21	PETICION	RE SOLICITUD CERTIFICADO	31/10/2025	EN PROCESO

Nota: atendiendo lo contenido en los numerales 7º y 8º del Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 (Nuevo Código Disciplinario), "7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento" se recuerda que es de fundamental importancia emitir respuesta a tiempo y de fondo a las peticiones respetuosas presentadas por los ciudadanos.

Le invitamos a que se dé estricto cumplimiento a los términos establecidos en la normativa aplicable y de esa manera evidenciar un mejor desempeño de actividades ante los Entes de Control.

Quedo atento ante alguna inquietud.

Cordialmente,

- En el presente mes se remiten los Reportes de PQRS semanales, (5) con el fin de evidenciar cuantas PQRS se encuentran en proceso y próximas a vencer teniendo en cuenta la promesa de servicio de la entidad.

Reporte PQRS sin gestión – Regional Quindío – 09/10/2025

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paola Andrea Vanegas Torres; Jhon Freddy Lopez Salcedo; Manuel Campos Canavajal; Gina Paola Lopez Gordillo; Lady Gómez Acosta; Jenny Alexandra Pérez Clarte; Luz Marina Martínez Rincón;
CC: Claudia Isabel Para Ortiz; Rubén Darío Pinzon Galvis; María Camila Rodríguez Buitrago; Ángela María Muñoz Torres;
Adriana Maritza Vanegas Castillo; Paola Andrea Vanegas Loaic; Cesar Augusto Ospina Puertas; Edna Yuvany Padilla Gómez; Henry Fernández Hernández; Diana Marcela Arbeláez Franco;
Brian Abdon Rincón Betancourt; Sebastian Herrera Beltrán; Mayra Del Socorro Main Castañón; Adriana Daza Pulido; Ana María Hurtado López; Johana Patricia Mondragón Rico; Diego Fernando Rodríguez Delgado
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Ejemplar: 7/10/2025

Responder Responder a todos Reenviar 6:42 p. m. 28/10/2025

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Regional Quindío al corte del 09 de octubre de 2025 cuenta con 87 PQRS sin gestión, en los siguientes estados:

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TERMINOS	PROXIMA A VENCER	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCESO	Total general
CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	0	0	6	28	33
CENTRO AGROINDUSTRIAL	0	0	2	14	16
CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	0	0	2	32	34
AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	0	0	0	1	1
DESPACHO REGIONAL	0	0	0	1	1
GRUPO MIXTO	0	0	0	0	0
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0	0	2	2
GRUPO FORMACIÓN PROFESIONAL	0	0	0	0	0
GRUPO RELACIONES CORPORATIVAS	0	0	0	0	0
Total general	0	0	9	78	87

La finalidad del presente Informe es que se puedan gestionar de manera oportuna y de fondo las PQRS sin respuesta pendientes de trámite.

Nota: Se realiza seguimiento al cumplimiento de la Promesa de Servicio "Entregar respuesta de fondo a las PQRS dentro de los ocho (8) días siguientes a la fecha de radicación". Circular 93 de 2018.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,

27°C Páez, Quindío Búsqueda 6:42 p. m. 28/10/2025

Reporte PQRS sin gestión – Regional Quindío – 16/10/2025

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paola Andrea Vanegas Torres; Jhon Freddy Lopez Salcedo; Manuel Campos Canavajal; Gina Paola Lopez Gordillo; Lady Gómez Acosta; Jenny Alexandra Pérez Clarte; Luz Marina Martínez Rincón;
CC: Claudia Isabel Para Ortiz; Rubén Darío Pinzon Galvis; María Camila Rodríguez Buitrago; Ángela María Muñoz Torres;
Adriana Maritza Vanegas Castillo; Paola Andrea Vanegas Loaic; Cesar Augusto Ospina Puertas; Edna Yuvany Padilla Gómez; Henry Fernández Hernández; Diana Marcela Arbeláez Franco;
Brian Abdon Rincón Betancourt; Sebastian Herrera Beltrán; Adriana Daza Pulido; Ana María Hurtado López; Johana Patricia Mondragón Rico; Diego Fernando Rodríguez Delgado
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Ejemplar: 14/10/2025

Responder Responder a todos Reenviar 6:42 p. m. 28/10/2025

El 86% de destinatarios ha abierto este correo.

Ver más conclusiones Comentarios

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Regional Quindío al corte del 16 de octubre de 2025 cuenta con 93 PQRS sin gestión, en los siguientes estados:

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TERMINOS	PROXIMA A VENCER	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCESO	Total general
CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	0	0	9	27	30
CENTRO AGROINDUSTRIAL	0	0	4	10	14
CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	0	0	3	43	46
AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	0	0	0	1	1
DESPACHO REGIONAL	0	0	0	1	1
GRUPO MIXTO	0	0	0	0	0
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0	0	1	1
GRUPO FORMACIÓN PROFESIONAL	0	0	0	0	0
GRUPO RELACIONES CORPORATIVAS	0	0	0	0	0
Total general	0	0	16	82	93

La finalidad del presente Informe es que se puedan gestionar de manera oportuna y de fondo las PQRS sin respuesta pendientes de trámite.

Nota: Se realiza seguimiento al cumplimiento de la Promesa de Servicio "Entregar respuesta de fondo a las PQRS dentro de los ocho (8) días siguientes a la fecha de radicación". Circular 93 de 2018.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

27°C Páez, Quindío Búsqueda 6:42 p. m. 28/10/2025

- En el presente mes se ingresan las evidencias de la gestión realizada en el repositorio y CRM.

Repositorio:

SharePoint

Repositorio de evidencias Responsables PQRS Regionales

Grupo privado No se sigue 2 miembros

Repositorio > Vigencia 2025 > Octubre > Alerta temprana PQRS (Semana) > Regional Quindio

Nombre	Modificado	Modificado por
Semana 1 - 29 de Septiembre al 3 de octu...	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 2 - 6 al 10 de octubre	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 3 - 14 al 17 de octubre	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 4 - 20 al 24 de octubre	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 5 - 27 al 31 de octubre	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt

SharePoint

Repositorio de evidencias Responsables PQRS Regionales

Grupo privado No se sigue 2 miembros

Repositorio > Vigencia 2025 > Octubre > Alerta temprana PQRS (Semana) > Regional Quindio

Nombre	Modificado	Modificado por
Semana 1 - 29 de Septiembre al 3 de octu...	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 2 - 6 al 10 de octubre	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 3 - 14 al 17 de octubre	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 4 - 20 al 24 de octubre	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 5 - 27 al 31 de octubre	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt

SharePoint

Repositorio de evidencias Responsables PQRS Regionales

Grupo privado No se sigue 2 miembros

+ Nueva Cargar Editar en vista de cuadrícula Compartir Copiar vínculo Agregar acceso directo a OneDrive Descargar Exportar a Excel Automatizar Todos los documentos Detalles

Repositorio > Vigencia 2025 > Octubre > Informe PQRS Regional > Regional Quindio

Nombre	Modificado	Modificado por
17 oct RV_ Informe PQRSD - Asi Vamos - 0...	17 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
23 OCT Informe de Resultados de Muestre...	Hace 5 días	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
24 oct informe FPI.pdf	Ayer a las 14:57	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
27 oct Informe CDTCL.pdf	Ayer a las 14:57	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
3 oct RV_ Informe PQRSD - Asi Vamos - 01...	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedades en el seguimiento de las respu...	21 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt

27°C Páez, Colombia 6:44 p. m. 28/10/2025

SharePoint

Repositorio de evidencias Responsables PQRS Regionales

Grupo privado No se sigue 2 miembros

+ Nueva Cargar Editar en vista de cuadrícula Compartir Copiar vínculo Agregar acceso directo a OneDrive Descargar Exportar a Excel Automatizar Todos los documentos Detalles

Repositorio > Vigencia 2025 > Octubre > Casos escalados mesa de servicio y CRM > Regional Quindio

Nombre	Modificado	Modificado por
Novedad 14 oct APE.pdf	16 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 14 oct CA.pdf	16 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 14 oct FPI.pdf	16 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 27 oct APE.pdf	Ayer a las 10:32	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 27 oct DR.pdf	Ayer a las 14:55	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 3 oct.pdf	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 6 oct.pdf	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 7 oct.pdf	9 de octubre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt

27°C Páez, Colombia 6:44 p. m. 28/10/2025

Mis tareas*

Vencimiento:

☐	Número de tarea	Autor	Región	Asunto Tarea	Referente	Descripción	Fecha de cre...	Fecha de v...	Prioridad	Estado d...	Es
☐	2025-09-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	REPORTE PQRS REGI...	Seguimiento Respons...	Se remite reporte P...	09/10/2025 14:51	02/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-09-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	ALERTA TEMPORANA ...	Seguimiento Respons...	Se realizó la alerta ...	08/10/2025 11:05	03/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-09-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	INFORME PQRS	Seguimiento Respons...	Se remite informe ...	09/10/2025 13:57	03/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-09-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	CASO ESCALADO A ...	Seguimiento Respons...	Se remite novedad...	09/10/2025 16:08	03/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-09-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	CASO ESCALADO A ...	Seguimiento Respons...	Se remite novedad...	09/10/2025 16:03	06/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-09-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	CASO ESCALADO A ...	Seguimiento Respons...	Se remite novedad...	09/10/2025 16:13	07/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-09-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	REPORTE PQRS REGI...	Seguimiento Respons...	Se remite reporte P...	09/10/2025 14:53	09/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-09-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	ALERTA TEMPORANA ...	Seguimiento Respons...	Se realizó la alerta ...	09/10/2025 14:50	10/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-16-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	CASO ESCALADO A ...	Seguimiento Respons...	Se remite novedad...	16/10/2025 15:40	14/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-16-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	CASO ESCALADO A ...	Seguimiento Respons...	Se remite novedad...	16/10/2025 15:41	14/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-16-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	CASO ESCALADO A ...	Seguimiento Respons...	Se remite novedad...	16/10/2025 15:42	14/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-17-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	REPORTE PQRS REGI...	Seguimiento Respons...	Se remite reporte P...	16/10/2025 14:53	16/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-17-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	INFORME PQRS	Seguimiento Respons...	Se remite informe ...	17/10/2025 12:01	17/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-14-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	ALERTA TEMPORANA ...	Seguimiento Respons...	Se realizó la alerta ...	14/10/2025 11:00	17/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-21-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	INFORME PQRS	Seguimiento Respons...	Se remite informe ...	21/10/2025 15:29	21/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-23-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	REPORTE PQRS REGI...	Seguimiento Respons...	Se remite reporte P...	23/10/2025 11:39	23/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es
☐	2025-23-10-023...	Isabel Cristina Agudelo Betan...	QUINDIO	INFORME PQRS	Seguimiento Respons...	Se remite informe ...	23/10/2025 11:44	23/10/2025 8:00	Normal	Cerrado	Es

Fila: 24

- Petición: 359
Queja: 9
Reclamo: 3
Sugerencia: 3

[illegible]

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.
- *En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas emitidas desde el Centro Agroindustrial y se remite novedad mediante el correo electrónico. – 21 octubre.*

Novedades en el seguimiento de las respuesta de fondo a las peticiones

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paula Andrea Vanegas Lasso
CC: Juan Freidy Lopez Salcedo; Manuela Campos Canajal; Carlos Orlando Bonetti Buitrago; Angie Natalia Castaño Ruiz; Constanza Nieto Naranjo; Brian Abdon Rincón Betancourt; Diego Fernando Rodríguez Delgado
mar 21/10/2023 2:33 p.m.

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 18/10/2025

Publica

Message enviado con importancia Alta.

RCD-F-059FormatoGuiaRespuestasPeticonesExternasPQRS.docx 133 KB
GD-F-011FormatoCartaV10.docx 132 KB

Más del 75% de los destinatarios ha abierto este correo.
[Ver más conclusiones](#) [Comentarios](#)

Buenas tardes estimada subdirectora Paola,

Espero que se encuentre muy bien.

De manera atenta me permito informarle que, tras la selección aleatoria de las PQRSD respondidas en el mes de septiembre, se han encontrado algunas novedades en el seguimiento de las respuestas dadas a los diferentes grupos de valor.

Con relación a las siguientes peticiones, le sugerimos tener en cuenta las siguientes observaciones:

Radicado: 72025317093 NIS: 202501361648
Radicado: 72025317095 NIS: 202501361651

- Se puede mejorar la respuesta de fondo:

Ejemplo:

En atención a su petición radicada bajo el número 7-2025-317093 y NIS 2025-01-361648 con fecha de recepción 21/08/2025 relacionada con el **restablecimiento de su Contraseña en el aplicativo Sofiaplus, para poder ingresar a Zajuna**. Nos permitimos informarle lo siguiente:

Le informamos que, tras verificar la información de su formación en nuestra plataforma, su contraseña ha sido reestablecida el día de hoy. Hemos anexado capturas de pantalla como soporte. Recibirá el mensaje de recuperación en su correo electrónico; le sugerimos revisar la carpeta de spam o correos no deseados en caso de que no lo encuentre en la bandeja principal.

Tenga en cuenta que ambos aplicativos manejan la misma contraseña.

- *En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas emitidas desde el Centro de Comercio y Turismo y se remite novedad mediante el correo electrónico. – 23 oct.*

Informe de Resultados de Muestreo de PQRSD - Septiembre 2025 - Centro de Comercio y Turismo

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Cesar Augusto Ospina Puertas
CC: Gina Paola Lopez Gordillo; Brian Abdon Rincón Betancourt
Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 21/10/2025

Publica

Buenos días respetado Subdirector Cesar,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria (10%) aplicado a las PQRSD respondidas durante el mes de septiembre.

Tras la revisión de la muestra, se concluye que el equipo encargado de emitir respuesta del Centro de Comercio y Turismo ha realizado la gestión de manera eficiente y oportuna. Se destaca el cumplimiento en el uso del formato guía y la aplicación de los criterios establecidos, logrando respuestas de fondo con coherencia, claridad, calidad y oportunidad.

Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS
12025002587	202505024488
12025002643	202505025175
12025002667	202505025530
12025002680	202505025789
12025002691	202505025949
12025002767	202505026885
12025002786	202505027063
12025002869	202505028438
12025002915	202505029988
72025116698	202501360981
72025118306	202501362933
72025132015	202501367934
72025139624	202501368323
72025132824	202501368325
72025132931	202501371168
72025132976	202501373547
72025133670	202501378238
72025134049	202501382889

Agradecemos y felicitamos al equipo por su compromiso y excelente gestión en el manejo de las comunicaciones.

- *En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas emitidas desde la Coordinación de Formación Profesional Integral y se remite novedad mediante el correo electrónico. – 24 oct.*

Hallazgos en el seguimiento de las respuestas de fondo a las peticiones

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Pera: Diana Marcela Arbeláez Franco
C.C.: Maria Camila Rodríguez Roldán, Brian Abdon Rincón Betancourt
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Expira: 22/10/2025
via 24/10/2025 9:21 p.m.

Publica
Mensaje enviado con importancia Alta.

RCSI-F-059FormatoGuiaRespuestasPeticionesExternasPQRS.docx
151 KB
GD-F-011FormatoCartaV10.docx
132 KB

Buenas tardes estimada Coordinadora Diana,

Espero que se encuentre muy bien.

De manera atenta me permito informarle que, tras la revisión de las PQRSD respondidas en el tercer trimestre de 2025, se ha identificado que en la gestión de las respuestas no se está realizando conforme a los formatos estandarizados y a los criterios de coherencia, claridad y calidez establecidos.

Con base en lo anterior, se han determinado las siguientes acciones y compromisos:

1. **Sensibilización:** Una vez identificada esta situación, se brindó la sensibilización y el reforzo del proceso a María Camila Rodríguez, apoyo administrativo de la Coordinación, con el fin de aclarar las dudas pertinentes.
2. **Acompañamiento:** Me mantengo a disposición para ofrecer apoyo y acompañamiento en la elaboración de las próximas PQRSD que ingresen a la coordinación, asegurando así una respuesta conforme a los estándares.

A continuación, se adjuntan pantallazos con ejemplos de algunas de las respuestas emitidas a los diferentes grupos de valor.

Radicado: 72025280412 NIS: 202501322342

Solicitud

De: Laura Cardenas <lcardenas@sejna.gov.co>
Enviado el jueves, 24 de octubre de 2025 10:08 a. m.
Para: 'Isabel Cristina Agudelo Betancourt' <isabelcristinaagudelo@sejna.gov.co>
Asunto: C.C.

[El subreceptor correo electrónico "Isabel Cristina Agudelo Betancourt" no pudo ser alcanzado.
631060]

Hola muy buenas días, he sido Laura guisabeth cardenas Echeverri con cédula de ciudadanía 1905089761 de Armenia Quindío me dirijo hacia ustedes por el motivo de saber cuándo se inician las clases presenciales en el SENNA gaitán de Armenia Quindío es el Mónico en el cual yo que me encuentro matriculada es en el de pequeña muchas gracias por su atención espero pronta atención

Número telefónico:
3214151822

Care electrónico:
Luisa231356@gmail.com

Código:
630098913

27°C
Pera, soleado

Búsqueda

4:58 p.m.
28/10/2025

- *En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas emitidas desde el Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria y se remite novedad mediante el correo electrónico. - 27 oct.*

Informe de Resultados de Muestreo de PQRSD - Septiembre 2025 - Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Pera: Adriana Maritza Venegas Castillo
C.C.: Paula Andrea Viveros Torres, Juan Abdon Rincón Betancourt
Publica
Mensaje enviado con importancia Alta.

Buenos días respetada Subdirectora Adriana,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria (10%) aplicado a las PQRSD respondidas durante el mes de septiembre.

Tras la revisión de la muestra, se concluye que el equipo encargado de emitir respuesta del Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria ha realizado la gestión de manera eficiente y oportuna. Se destaca el cumplimiento en el uso del formato guía y la aplicación de los criterios establecidos, logrando respuestas de fondo con coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Como sugerencia: Se solicita considerar el **formato o espaciado** en las respuestas, de acuerdo con la guía establecida.

Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS
130250002021	202505024888
130250002947	202505025177
130250002988	202505025764
130250027724	202505036381
13025002781	202505036937
13025002784	202505039652
13025002795	202505027075
13025002811	202505027247
13025002834	202505027734
13025002855	202505027978
13025002904	202505029121
72025021189	202501385914
72025032489	202501385465
72025032729	202501388745
72025034281	202501389964

27°C
Pera, soleado

Búsqueda

4:59 p.m.
28/10/2025

- *En el presente mes se brinda sensibilización del Proceso PQRSD al apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral. – 23 oct.*

[illegible]



ACTA No. 10			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Sensibilización Proceso PQRS			
CIUDAD Y FECHA:	Armenia 23 octubre 2025	HORA INICIO:	HORA FIN:
		14:30	15:30
LUGAR Y/O ENLACE:	Oficina Formación Profesional Integral	DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO: Regional Quindío	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: - Definición del Derecho de Petición – Ley 1755 de 2015 - Canales disponibles para su interposición. - Tiempos de respuesta establecidos por la normativa vigente. - Promesa de servicio. - Socialización Formatos Guía respuestas Peticiones Externas PQRS Código: RCEI-F-059 Versión 02 y Formato GD-F-011FormatoCartaV10 - Revisión respuestas de fondo OnBase			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN: Teniendo en cuenta novedades encontradas en el seguimiento de las respuestas de fondo de la Coordinación de Formación Profesional Integral se brinda sensibilización al apoyo administrativo acerca del proceso de PQRS, abordando los puntos clave de la agenda.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
La sesión de sensibilización se llevó a cabo con el apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral Maria Camila Rodríguez Buitrago y fue dirigida por la profesional Isabel Cristina Agudelo Betancourt, Líder del Proceso PQRS de la Regional Quindío. Durante la reunión, se abordaron los siguientes puntos clave:			
Definición del Derecho de Petición: Se socializó el concepto de derecho de petición, teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015. Canales disponibles para su interposición: Se presentaron los canales disponibles para la interposición de PQRS, que incluyen opciones presenciales, telefónicas y virtual. Tiempos de respuesta: Se explicaron los plazos normativos para dar respuesta, los cuales varían según la clasificación de la PQRS, destacando la atención prioritaria. Promesa de servicio: Se indica el objetivo de la promesa de servicio de la entidad, como acción para mitigar incumplimientos. Socialización Formatos Guía respuestas Peticiones Externas PQRS			

GOR-F-084 V02



RCEI-F-059 Versión 02 y Formato GD-F-011FormatoCartaV10 Revisión respuestas de Fondo OnBase: Una vez identificadas las novedades en las respuestas de fondo que se brinda a los diferentes grupos de valor, se explica el debido proceso para brindar respuesta de fondo con coherencia, claridad, calidez y oportunidad.				
CONCLUSIONES				
La jornada de sensibilización, liderada por la profesional Isabel Cristina Agudelo Betancourt, proporcionó al apoyo administrativo de la Coordinación de Formación Profesional Integral, una visión integral y actualizada sobre el proceso de PQRS. La sesión cubrió aspectos fundamentales como la definición de un Derecho de Petición, canales de radicación de peticiones, así como los tiempos de respuesta, la promesa de servicio, el uso de formatos estandarizados y revisión de las respuestas de fondo emitidas a los diferentes grupos de valor. Esta sensibilización, dota al apoyo de la Coordinación de Formación Profesional Integral de las herramientas necesarias para una gestión eficiente y alineada con la normativa vigente.				
ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS				
ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL	
DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUBA (S/N O)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Maria Camila Rodríguez Buitrago	Apoyo Administrativo Coordinación Formación Profesional Integral	SI	N/A	
Isabel Cristina Agudelo Betancourt	Relaciones Corporativas	SI	N/A	
De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.				
ANEXOS				
Lista de asistencia				

GOR-F-084V02

8. Brindar acompañamiento a las dependencias y centros de formación profesional de la regional sobre el proceso de gestión de las PQRS.
- *Se brinda acompañamiento a las dependencias y centros de formación Mediante correo electrónico.*

RV: Petición egresado SENA



Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para Diana Eugenia Sarmiento Soto
CC Norma Violeth Plazas Silva

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Pública

Mensaje enviado con importancia Alta.

Expira 29/09/2035

Responder Responder a todos Reenviar

mié 1/10/2025 4:28 p. m.

Buenas tardes respetada Diana,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta solicito de su valioso apoyo, compartir el radicado de la petición del correo que antecede, esto con el fin de realizar el respectivo seguimiento.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Norma Violeth Plazas Silva <nvpplazas@sena.edu.co>

Enviado el: lunes, 29 de septiembre de 2025 4:02 p. m.

Para: Servicio al Ciudadano <servicioalciudadano@sena.edu.co>

CC: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <iagudelob@sena.edu.co>

Asunto: Petición egresado SENA

Cordial y afectuoso saludo;

De manera respetuosa remito una petición realizada por el aprendiz egresado **Juan Martín García Plazas**, identificado con cédula de ciudadanía No. **1092454984**, egresado SENA Quindío, Centro de Comercio y Turismo, del programa TECNOLOGO EN ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE; quien el pasado 2 de septiembre solicitó al COPNIA (Consejo Profesional Nacional de Ingeniería) la tarjeta profesional.

La tarjeta profesional solicitada por el aprendiz egresado es requerida como requisito para su primer empleo. Lo anterior fue motivo para que Juan Martín hiciera la solicitud al COPNIA. Sin embargo, a la fecha del presente mensaje, el COPNIA no ha emitido la tarjeta profesional. Frente a la urgencia del aprendiz para no perder la oportunidad de empleo, de manera insistente ha contactado al COPNIA solicitando a la mayor diligencia la tarjeta profesional. Con sorpresa e incertidumbre, el COPNIA le responde al aprendiz egresado que está a la espera de que el SENA emita el **REPORTE OFICIAL DE EGRESADOS**, razón a que Juan Martín, solicita radicar una PQRS ante quien corresponda para que el SENA emita al COPNIA lo pertinente y de esta manera el aprendiz obtenga la tarjeta profesional

Adjunto pantallazos de conversaciones con el COPNIA



Solicitud información



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Consulta Grupo Administración

CC Jenny Alejandra Pérez Olate; Edna Yuvery Patiño Gómez; Nancy Salazar Rodríguez; Brian Abdon Rincón Betancourt

Magaly Lozano Beltrán; Adriana Daza Pulido

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Pública

Expira 1/10/2035

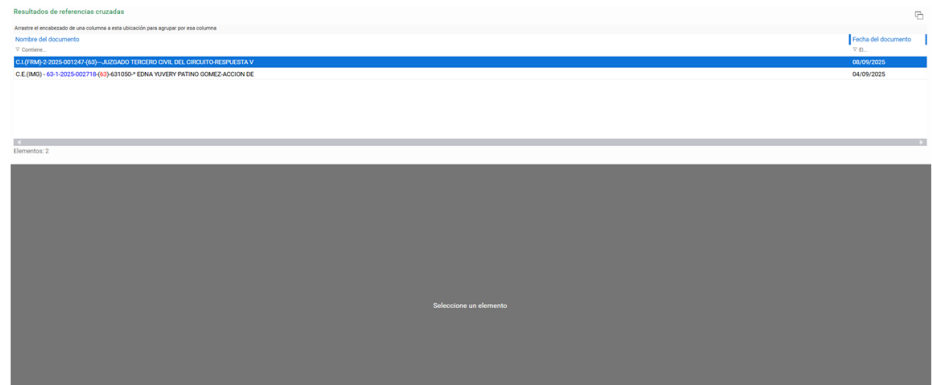
Responder Responder a todos Reenviar

vie 3/10/2025 9:48 a. m.

Buenos días,

De manera atenta solicito compartir información relacionada a la Tutela con radicado: 63-1-2025-002718 NIS: 2025-07-000166, esto teniendo en cuenta que, desde mi rol no es posible visualizar la comunicación producida.

Adjunto pantallazo del On base.



Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

RE: Solicitud apoyo información Rendición de cuentas 2024-2025

 **Isabel Cristina Agudelo Betancourt**
Para  Claudia Isabel Duque Gualteros
CC  Brian Abdon Rincón Betancourt
Directiva de retención Exchange Online (10 años)
Pública

 Responder  Responder a todos  Reenviar  ...
vie 10/10/2025 3:01 p.m.

Expira 8/10/2035

Buenas tardes estimada Claudia,

De manera atenta me permito compartir información con relación al proceso PQRSD en el periodo comprendido entre 1 de octubre 2024 al 30 de septiembre de 2025.

En cumplimiento de los procesos normativos del SENA Regional Quindío para el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Agradecimientos, Felicitaciones y Tutelas (**PQRS**D), y como mecanismo de participación ciudadana para usuarios internos y externos, se ha efectuado el control y seguimiento riguroso de las comunicaciones radicadas.

Las áreas administrativas y los centros de formación han sido responsables de gestionar y dar respuesta a los grupos de valor y de Interés. Como resultado, se han tramitado **3.833 PQRS**D en el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2024 y el 30 de septiembre de la presente vigencia, asegurando la generación de respuestas de fondo dentro de los tiempos legalmente establecidos.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Brian Abdon Rincón Betancourt <brincon@sena.edu.co>

Enviado el: viernes, 10 de octubre de 2025 10:46 a. m.

Para: Norma Violeth Plazas Silva <nvplazas@sena.edu.co>; Juliana García Garzon <jgarciaga@sena.edu.co>; Claudia Isabel Duque Gualteros <ciduque@sena.edu.co>; Jhonny Richard Corredor Arce <jrcorredor@sena.edu.co>; Isabel Cristina Agudelo Betancourt <lagudelob@sena.edu.co>; John Freddy Velasquez Beltran <jvelasquezb@sena.edu.co>

Asunto: RV: Solicitud apoyo información Rendición de cuentas 2024-2025

Importancia: Alta

Compañeros buenos días,

De conformidad con el documento adjunto en donde se nos solicita como Coordinación el reporte de información allí descrita en aras de la presentación en el espacio de Rendición de Cuentas de la Regional a llevarse a cabo el día 13 de noviembre de 2025, me permito solicitar apoyo en el sentido de consolidar información con relación a estos temas en el periodo comprendido entre octubre de 2024 y septiembre de 2025. Los datos que se deben de ver allí reflejados básicamente son cumplimiento de metas, estrategias aplicadas, impacto para la regional y los grupos de valor.



RE: Ajuste on base coordinación talento humano por vacaciones del Titular

 **Isabel Cristina Agudelo Betancourt**
Para  Anderson Germán Roa Cabiativa;  Magaly Lozano Beltrán
CC  Mayela Del Socorro Marin Castaño;  Ruben Dario Pinzon Galvis
Directiva de retención Exchange Online (10 años)
Pública

 Responder  Responder a todos  Reenviar  ...
mar 14/10/2025 9:18 a. m.

Expira 12/10/2035

 Res 63-00389 Asignación funciones encargo coord TH jun 2025.pdf
492 KB

Buenos días,

De manera atenta solicito ajuste en el Onbase teniendo en cuenta resolución No. (63) 01017 DE 2025.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Anderson Germán Roa Cabiativa <agroa@sena.edu.co>

Enviado el: lunes, 6 de octubre de 2025 3:25 p. m.

Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <lagudelob@sena.edu.co>; Magaly Lozano Beltrán <mlozano@sena.edu.co>

CC: Mayela Del Socorro Marin Castaño <msmarin@sena.edu.co>; Ruben Dario Pinzon Galvis <pinzong@sena.edu.co>

Asunto: RE: Ajuste on base coordinación talento humano por vacaciones del Titular

Buenos días espero se encuentre muy bien, Cordialmente informo que su requerimiento fue realizado con éxito y el usuario notificado.

Quedo atenta a cualquier duda.

Atentamente,



Anderson German Roa Cabiativa

Dirección General-Secretaría General

Contratista

agroa@sena.edu.co

Cel 3015963776



www.sena.edu.co

@SENAcomunica

De: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <lagudelob@sena.edu.co>



Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para **Magaly Lozano Beltrán**
 Directiva de retención Exchange Online (10 años)
 Pública

Expira 12/10/2035

 Responder
 Responder a todos
 Reabrir

mar 14/10/2025 10:50 a.m.

De manera atenta me permito informarle que, tras la nueva revisión de los radicados de las peticiones mencionados en el correo anterior, aún no ha sido posible visualizar la comunicación producida.

Cordialmente,

Quedo atenta

De: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <lagudelo@cena.edu.co>
Enviado el: martes, 23 de septiembre de 2025 11:11 a. m.
Para: Magaly Lozano Beltrán <mlozano@cena.edu.co>
CC: Paola Andrea Vanegas Loaiza <pvaneegas@cena.edu.co>; Jhon Fredy Lopez Salcedo <jflopez@cena.edu.co>; Brian Abdon Rincón Betancourt <brincon@cena.edu.co>; Adriana Daza Pulido <adazap@cena.edu.co>
Asunto: RE: Información respuestas peticiones

Todas las carpetas están actualizadas. Conectado a: Microsoft Exchange

5:13 p.m.
28/10/2025

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para Paola Andrea Vanegas Torres
CC Adriana Maritza Vanegas Castillo; Marcela Alejandra Diez Gomez
Directiva de retención Exchange Online (10 años)
 Publica

De manera atenta me permito compartir información de la petición 7-2025-381180, la cual se encuentra a cargada a la señora Janeth Adriana Marina Cepeda.

OnBase

Reposición de documentos

Tipo(s) de documentos
☒ Correo para filtrar

- 01 FIRM Ingresada
- 01 FIRM Comunicacion EXTERNA
- 01 FIRM Comunicacion Anticompeticion
- 01 FIRM Comunicacion Portal
- 01 FIRM Comunicacion Recibida
- 01 FIRM Comunicacion Telefonica
- 01 MAIL Anexos Externos
- 01 MAIL Recibidos Externos

OIR JAKS Y RECI AMOS
 1 seleccionado

Fecha del documento

 [] - [] <

Tipo de búsqueda
[Palabras clave](#), Texto, Notas

- No: Radicado Recibido (7-2025-381185)
- (0-2025-381185)
- No: Radicado Recibida Compulsado (00-2025-381185)
- NIS (0000-00-000000)
- Cod. Regional (0000-00-000000)
- Medio de Ingreso
- Entrega a la Mano
- Fecha Procedencia
- No: Radicado Origin

BUSCAR

Resultados de búsqueda de documentos

Acarre el encabezado de una columna o esta ubicación para agrandar por este columno

Número del documento	Fecha del documento
C.E.(FIRM) 7-2025-381185 (1) 10/6/2025 16085 * JANETH ADRIANA MARINO DELPESA ER	96/10/2025

Elementos: 1



Correspondencia Recibida

Radicado No.: **7-2025-381185** Fecha: **20251025 16:30:48** Estado: **Serie:** **2025-03-41381**

Estatus: **[Opciones]** Búsqueda: **[Opciones]** Ver Det.

Gestor Clases: **[Opciones]** Clasificación: **PQRS3** Estado: **[Opciones]**

Medio de Ingreso: ☐ FISICO ☐ E.MAIL ☐ FAX ☐ TELEFONICO ☐ WEB ☐ ELECTRONICO

Tipo de Digitalización: ☒ MANUAL ☐ NO DIGITALIZADO

DATOS BÁSICOS DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA

Fecha procedencia: 	Por Radiación Origen:
Atención: 	Delegado:
Anexo: 	Error Descripción Certificado:

Entrega (E.A.): **[Opciones]**

Tempo Respuesta (Días): **15** Fecha Sol. Respuesta: **28/10/2025**

Procedencia: **0183** Nombre: **GRUPO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

Funcionario: **JANETH ADRIANA MARINO DELPESA ER**

Examen: **[Opciones]** Proceso: **[Opciones]** Clase: **[Opciones]**

© Netal/a)

Solicitud información comunicaciones producidas



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: [Consulta Grupo Administración](#)
CC: [Mara Camila Rodríguez Buitrago](#); [Diana Marcela Arbeláez Franco](#); [Brian Abdon Rincón Betancourt](#); [Magaly Lozano Beltrán](#); [Adriana Daza Pulido](#)

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 19/10/2035

Pública

Mensaje enviado con importancia Alta.
Intentó recuperar este mensaje el martes, 21 de octubre de 2025 2:57 p. m.

Menos del 25% de los destinatarios ha abierto este correo.

Ver más conclusiones

Comentarios

Buenas tardes,

Teniendo en cuenta que desde mi rol de OnBase no dispongo de visibilidad, solicito amablemente que se me facilite la información sobre las comunicaciones producidas de la Coordinación de Formación Profesional Integral, para las peticiones mencionadas a continuación, esto con el fin de realizar seguimiento a las respuestas de fondo.

NUMERO RADICACION	NIS
72025279608	202501321582
72025280412	202501322342
72025282350	202501324229
72025293144	202501339260
72025324121	202501370294
72025325917	202501371743
72025326036	202501370687
72025329930	202501376147
72025332960	202501376147
72025333780	202501379727
72025336439	202501383827
72025353472	202501401668
72025358077	202501406784
72025361948	202501410731
72025372679	202501422736

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,



RE: CRM No. 7-2025-406699 - RESPUESTA OFICIO RADICADO N° 13484-25 DEL 15 DE OCTUBRE DEL 2025 - EXPEDIENTES 11516-19 Y 1...



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: [Luz Marina Martínez Rincón](#)

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 22/10/2035

Pública

Buenas tardes Marinita,

Conforme nuestra conversación, me permito informar que quedo atenta ante cualquier otra inquietud.

Cordialmente,

De: Luz Marina Martínez Rincón <lmrmartinez@sena.edu.co>

Enviado el: viernes, 24 de octubre de 2025 2:51 p. m.

Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <iagudelo@sena.edu.co>

Asunto: RV: CRM No. 7-2025-406699 - RESPUESTA OFICIO RADICADO N° 13484-25 DEL 15 DE OCTUBRE DEL 2025 - EXPEDIENTES 11516-19 Y 10592-22.

Buenas tardes Isa: Comedidamente le informo que la petición anexa con radicado No.7-2025-406699 no es para el SENA, según el correo huella el Director la traslado al destinatario correcto.

Por lo anterior pregunto. Que hacer para que no tengamos que dar respuesta o que aparezca como informativa?

De: Henry Fernández Hernández <hfernandez@sena.edu.co>

Enviado: viernes, 24 de octubre de 2025 13:39

Para: henry.barco@aerocivil.gov.co <henry.barco@aerocivil.gov.co>

Cc: Luz Marina Martínez Rincón <lmrmartinez@sena.edu.co>

Asunto: Fw: CRM No. 7-2025-406699 - RESPUESTA OFICIO RADICADO N° 13484-25 DEL 15 DE OCTUBRE DEL 2025 - EXPEDIENTES 11516-19 Y 10592-22.

Buenas tardes estimado Henry:

Comedidamente reenvío correo que llegó a mi dirección en forma errada.

Cordialmente,

Obtener [Outlook para iOS](#)

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

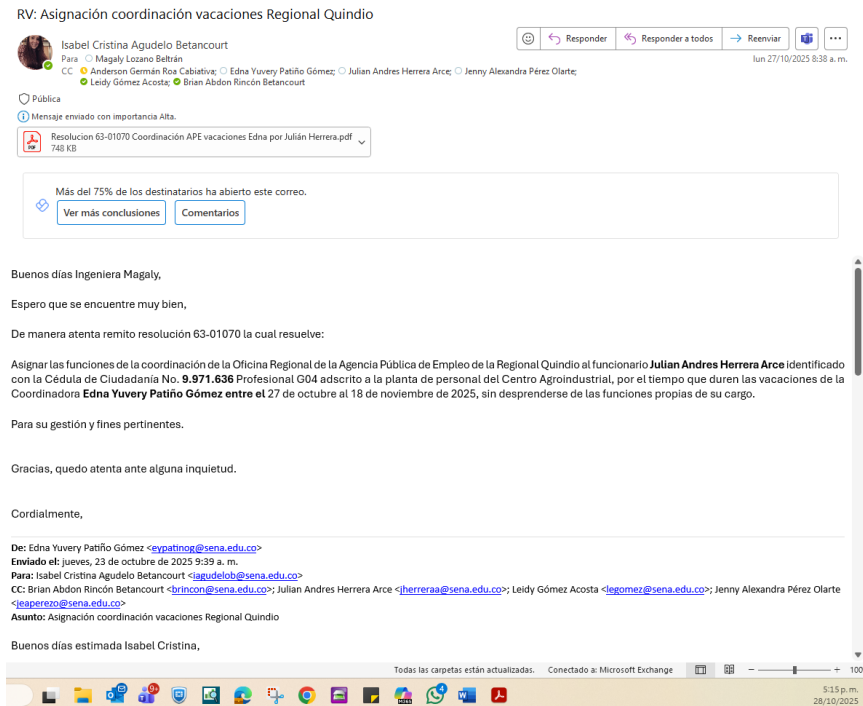
Enviado: viernes, octubre 24, 2025 11:57 a.m.

Para: Henry Fernández Hernández <hfernandez@sena.edu.co>; Henry Fernández Hernández <hfernandez@sena.edu.co>; CORREO@CERTIFICADO.ESMLOGISTICA.COM <CORREO@CERTIFICADO.ESMLOGISTICA.COM>

CC: Notificación Servicio Ciudadano <Notifica.sciudadano@sena.edu.co>

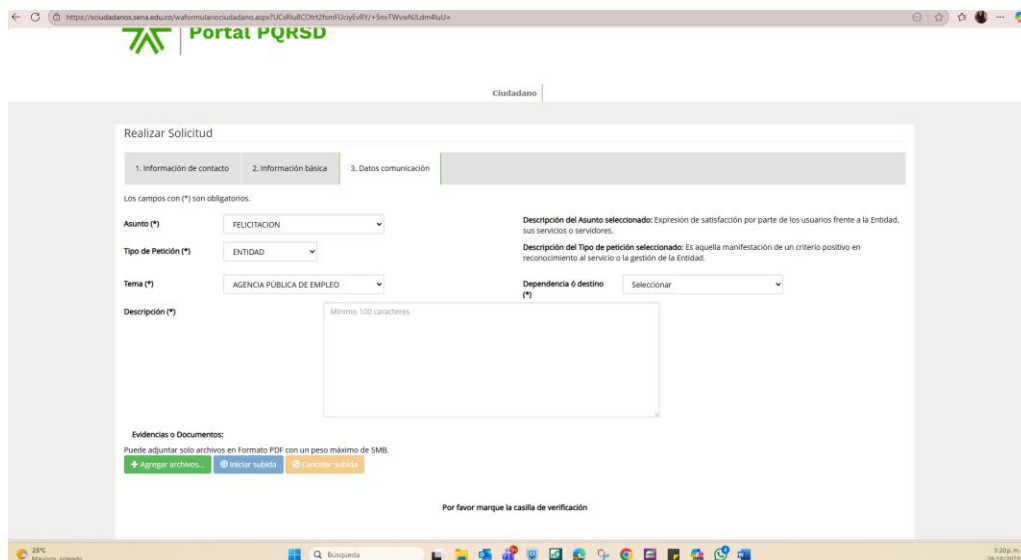
Asunto: CRM No. 7-2025-406699 - RESPUESTA OFICIO RADICADO N° 13484-25 DEL 15 DE OCTUBRE DEL 2025 - EXPEDIENTES 11516-19 Y 10592-22.





- 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.

En el presente mes se realiza revisión de la matriz y portal PQRSD, para identificar novedades; teniendo en cuenta que no se generan cambios, no se remite correo a la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía.



10. Apoyar en la proyección de las respuestas a las comunicaciones que se le asignen.

- En el presente mes se apoya en la proyección de respuesta del radicado 7-2025-404289 de la Coordinación de Formación Profesional Integral.

Respuesta Ciudadana 63-9-2025-015054 No. 7-2025-404289

servicioalciudadano@sena.edu.co
Para: NICOLASROJASHINCAPIE17@GMAIL.COM
CC: Diana Mercedes Arboles Franco; Maria Camila Rodriguez Bultrago; Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 25/10/2025

R.E.(FRM) - 63-9-2025-015054 (63)- NICOLAS ROJAS HINCAPIE RESPUESTA A PETICION 432 KB
PANTALLAZO SOFIA.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-460638 - 10-27-2025.pdf 43 KB
QR ENCUESTA DE SATISFACCION.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2025-01-460638 - 10-.pdf 40 KB

Apreciado Nicolas Rojas Hincapié

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-404289

Radicado Respuesta	N.I.S.
63-9-2025-015054	2025-01-460638

631060

Armenia

Aprendiz
Nicolas rojas Hincapié
Cerro del viento, torre a, apto No. 203
Armenia

Asunto: Respuesta a petición Acerca de Activación usuario Sofia

Cordial saludo,

En atención a su petición radicada bajo el número 7-2025-404289 y NIS 2025-01-460638, con fecha de recepción 24/10/2025, relacionada con la activación de usuario Sofia Plus, nos permitimos informarle lo siguiente:

Se realizó la activación de usuario en Sofia Plus exitosamente, por lo tanto, a su correo electrónico se le notificará la nueva contraseña la cual se debe modificar antes de transcurrir 48 horas a partir de hoy.

Le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta de satisfacción, su participación nos servirá para la mejora continua de nuestros procesos. Enlace encuesta: <https://forms.office.com/r/223yS3H9G>

Cordialmente,

25°C
Mayorm, soleado

Búsqueda

5:21 p.m.
28/10/2025

- En el presente mes se apoya en la proyección de respuesta del radicado 7-2025-394194 de Relaciones Corporativas.

Respuesta Ciudadana 63-9-2025-014672 No. 7-2025-394194

servicioalciudadano@sena.edu.co
Para: CORREO@MINSALUD.GOV.CO
CC: Brian Abdon Rincón Betancourt; PERSONAL@MONTENEGRO-QUINDIO.GOV.CO; NOTIFICACIONESJUDICIALES@UGPP.GOV.CO; NOTIFICACIONESJUDICIALES@MINSALUD.GOV.CO; Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 18/10/2025

R.E.(FRM) - 63-9-2025-014672 (63)- MINISTERIO DE SALUD - UNIDAD DE GESTIÓN P 486 KB
01-MAIL-ANEXOS EXTERNOS - 2025-01-448522-10-16-2025.PDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - N.pdf 618 KB

Apreciado Ministerio De Salud - Unidad De Gestión Personal Y Parafisic

Se ha emitido respuesta al radicado 7-2025-394194

Radicado Respuesta	N.I.S.
63-9-2025-014672	2025-01-448522

631080

Armenia

Señores
Ministerio de Salud
correo@minalud.gov.co
Unidad de Gestión Personal y Parafisicales
notificacionesjudiciales@ugpp.gov.co Armenia

Asunto: Traslado externo por competencia petición radicado 7-2025-394194 NIS: 2025-01-448522

Señores Ministerio de Salud y/o Unidad de Gestión Personal y Parafisicales, reciban un cordial saludo,

De acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, y de manera atenta, le informamos que hemos trasladado la presente petición con radicado No. 7-2025-394194 del 17/10/2025 y NIS 2025-01-448522 a las entidades competentes, ya que su contenido está fuera del alcance del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Adjuntamos copia y los documentos anexos de la PQRS radicada por la señora Maria Guadalupe Hernandez Alvarez, para su conocimiento y el trámite correspondiente.

Cordialmente,

25°C
Mayorm, soleado

Búsqueda

5:25 p.m.
28/10/2025

- **Participación en taller vivencial de Clima Laboral – 15 octubre**

¡Llegó la Hora! Invitación al Taller Vivencial de Clima Laboral

German Garces Garcia

Para: Adriana Lopez Duque; Adriana Maritza Vanegas Castillo; Carmen Eugenia Marulanda Rios; Aleidy Johana Quintero Garcia; Aligandra Maya Moreno; Freddy Grisales Rodriguez; conivenciainquindio; Gustavo Adolfo Pineda Pineda; Juan Carlos Abata Marin; Diana Patricia Lucero Castro; Zulma Janeth Villa Becanegre; Ana Maria Hurtado Lopez; Neri Lorena Vargas Montoya; Andres Pulguez Cardenas; Carlos Orlando Bonetti Boltrago; Angela Isadora Cardona Duque; Lina Marcela Monsalve Perez y 99 usuarios más

Directiva de retroceso: Exchange Online (10 años)

Publica

Message reemitted el 9/10/2025 10:21 a. m.
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

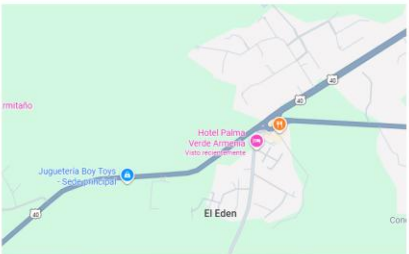
El Programa SENA Mentalmente Saludable – Regional Quindío tiene el agrado de invitarle a participar en el **Taller Vivencial de Clima Laboral**, orientado al fortalecimiento del bienestar emocional, la comunicación asertiva y la gestión positiva de las relaciones laborales.

Este espacio formativo contará con una duración de **cuatro (4) horas** y abordará temáticas como:

- Inteligencia Emocional
- Neurocoaching
- Mindfulness
- Terapia de hielo

Fechas: Martes 14 y/o miércoles 15 de octubre (solo medio día por persona) de 8 a 12 o de 1 a 5

Lugar: Hotel Palma Verde (Glorieta Club Campestre, vía Aeropuerto El Edén, Armenia, Quindío)



23°C Mayor: soleado

5:27 p.m. 28/10/2025

Taller Vivencial de Clima Laboral [En persona]: reunión

Evento Asistente para programación

Editar Cancelar Reenviar Evento duplicado Ocupado No recordármelo Clasificar Privado

Taller Vivencial de Clima Laboral [En persona]

Mié 15/10/2025, de 1:00 PM a 5:00 PM

Sin ubicación agregada

Participación

El Programa SENA Mentalmente Saludable – Regional Quindío tiene el agrado de invitarle a participar en el **Taller Vivencial de Clima Laboral**, orientado al fortalecimiento del bienestar emocional, la comunicación asertiva y la gestión positiva de las relaciones laborales.

Este espacio formativo contará con una duración de **cuatro (4) horas** y abordará temáticas como:

- Inteligencia Emocional
- Neurocoaching
- Mindfulness
- Terapia de hielo

Fechas: Martes 14 y/o miércoles 15 de octubre (solo medio día por persona) de 8 a 12 o de 1 a 5

Lugar: Hotel Palma Verde (Glorieta Club Campestre, vía Aeropuerto El Edén, Armenia, Quindío)

Seguimiento

Organizador

Isabel Cristina Agu...
Enviado el Jueves, 9/10/2025 a las 10:28 AM

Asistentes

✓ Aceptado: 2

A Aleidy Johana Quin...
Obligatorio

Brian Abdon Rincó...
Opcional

✓ Sin respuesta: 1

Angela Maria Muñ...
Opcional

Información práctica para la reunión

Esta es la información que puede resultar relevante para este evento. Los demás asistentes solo verán el contenido al que tengan acceso.

Correos electrónicos

Brian Abdon Rincón Betancourt
Enviado a las 10/10/2025

RV: ¡Llegó la Hora! Invitación al T...
Cordial saludo compañeros, Se comparte invitación para quien interese participar, se inscriba. Cordialmente, De:

Isabel Cristina Agudelo Betanco...
Enviado a las 9/10/2025

RV: ¡Llegó la Hora! Invitación al T...
De: German Garces Garcia
<ggarcesg@sena.edu.co> Enviado el: miércoles, 8 de octubre de 2025 1:24 p.