



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Barranquilla, noviembre 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 noviembre 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 Especificas:

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 noviembre 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 390 correos electrónicos con asunto Reporte PQRSD y un promedio 270 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. 9494643135 de la planilla, expedido por Aporte en Línea correspondiente al mes de octubre 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 DE PQRSO 06 DE NOVIEMBRE 2025

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

Fecha Jue 06/11/2025 16:01

Para Liz Bleydis Fonseca Consuegra <lbfonseca@sena.edu.co>; Erika Rojas Sanjuanelo <erjass@sena.edu.co>; Hernan Alberto Berdejo Martinez <haberdejo@sena.edu.co>; Maria Cecilia Suarez Benavides <Mcsuarezb@sena.edu.co>; Alejandra Milena Palacio Fuentes <apalacio@sena.edu.co>; Hernando Luis Estarita Tapias <hestarita@sena.edu.co>; Carlos Alveiro Giraldo Ceballos <Cagiraldo@sena.edu.co>; Jair Lorenzo Marchena de La Hoz <lmarchena@sena.edu.co>; Maria Nelly Florez Rodriguez <nmflorezr@sena.edu.co>; Felipe Andres Rangel Pava <frangel@sena.edu.co>; Dorys Esther del Toro Ruiz <Dedeltoror@sena.edu.co>; Yanina Tellez Dau <yttellez@sena.edu.co>; Mildred Yarov Rolong Nieto <myrolongn@sena.edu.co>; Mildred Mercedes Beltran Medina <Mmbeltram@sena.edu.co>; Xiomara Del Carmen Llinas Redondo <xcllinasr@sena.edu.co>; Linda Evelin Pichon Roncayo <Lepichonr@sena.edu.co>; Elkin Pertuz Rada <epertuzr@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Consuelo Maria Barrios Padilla <cmbarriosp@sena.edu.co>; Luz Karime Bula Torrecilla <lbulat@sena.edu.co>

CC gthatlantico@outlook.com <gthatlantico@outlook.com>; Carlos Gregorio Barrios Arrieta <cgbarrios@sena.edu.co>; Claudia Patricia Martinez Montenegro <clpmartinezm@sena.edu.co>; Diana Maria Ardia Rada <dmardiar@sena.edu.co>; Imojicaespana@gmail.com <Imojicaespana@gmail.com>; Jahan Adis Luz Garizabal Sanchez <jgarizabals@sena.edu.co>; Luz Dary Pineda Montero <lpinedam@sena.edu.co>; Carolina Bocanegra Guzman <cbocanegra@sena.edu.co>; Nicollet Patricia Smith Coronado <npsmith@sena.edu.co>; Abraham David Sarmiento de los Reyes <asarmientor@sena.edu.co>; Yolanda Maria Correa Chacon <ymcorrea@sena.edu.co>; Patricia Judith Martinez Gutierrez <pmartinezm@sena.edu.co>; Luis Carlos Lugo Cantillo <llugo@sena.edu.co>; delosreyestovareliana@gmail.com <delosreyestovareliana@gmail.com>; Leomarys Perez Guerrero <leperezg@sena.edu.co>; Denis Yaneth Castro Carbonell <dcastro@sena.edu.co>; Julissa Andrea Heredia Muriel <jheredia@sena.edu.co>; Julia Carolina Cabal Barros <jcabal@sena.edu.co>; Osvaldo Junior Rios De La Hoz <oRIOS@sena.edu.co>; Lilibeth Paola Salas Pizarro <lpsalas@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (3 MB)

REPORTE DE PQRSO 06 DE NOVIEMBRE 2025.xlsx

Sres. Funcionarios

SENA Regional Atlántico

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

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

- PQRSO en Rojo (Prioridad):** La PQRSO está vencida o se vencerá el mismo día de envío del presente correo, o el día hábil siguiente, según el tiempo normativo para dar respuesta. Se solicita proyectar respuesta de manera inmediata y gestionar 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. Se solicita proyectar respuesta de manera inmediata y gestionar prioridad en la radicación.
- PQRSO en Amarillo (Precaución):** La PQRSO vencerá en los próximos días. Se debe proyectar la respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.
- PQRSO en Verde (Gestión):** La PQRSO se encuentra dentro de los términos establecidos para proyectar respuesta, conforme a las políticas internas del SENA.

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

CENTRO	GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	PRÓXIMA A VENCER TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PRÓXIMA A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTION	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total
Despacho Regional	Coordinadora Grupo de Talento Humano	LIZ BLEYDIS FONSECA CONSUEGRA	0	1	4	2	2	2	11
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	ERIKA DEL CARMEN ROJAS SANJUANELO	0	1	0	0	0	3	4
Despacho Regional	Coordinador de la Agencia Pública de Empleo	HERNAN ALBERTO BERDEJO MARTINEZ	0	0	2	0	1	3	6
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora Académica de Gestión Administrativa y Servicios Financieros	MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES	0	1	2	2	7	0	12
Despacho Regional	Coordinadora del Grupo de Apoyo Administrativo Mixto	ALEXANDRA MILENA PALACIO FUENTES	0	0	2	1	8	1	12
Centro Industrial y de Aviación	Subdirector (E)	HERNANDO LUIS ESTARITA TAPIAS	0	1	2	4	1	6	14
Centro Industrial y de Aviación	Coordinador Del Grupo Gestión Educativa	CARLOS GIRALDO CEBALLOS	0	0	2	0	3	2	7
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas 24 Horas, Nocturna y Fines de Semana	JAIR LORENZO MARCHENA DE LA HOZ	0	0	3	9	5	0	17
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Subdirectora (E)	MARÍA NELLY FLOREZ RODRIGUEZ	0	1	0	7	3	3	14
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinador del grupo Apoyo Administrativo	FELIPE ANDRES RANGEL PAVA	0	0	1	0	2	1	4
Centro Nacional Colombo Alemán	Subdirectora (E)	DORYS DEL TORO RUIZ	0	1	0	1	1	0	3
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora del Grupo Administrativo Intercentros	YANINA TELLEZ DAU	0	0	0	4	2	0	6
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la Media, Jóvenes Rurales y Desplazados, Gestión y la Dormición Virtual	MILDRED YAROV ROLON NIETO	0	0	0	2	1	0	3
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la media, desplazados, pedagogía y programas especiales.	MILDRED MERCEDES BELTRAN MEDINA	0	0	0	2	1	0	3
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora del Grupo de Administración Educativa	XIOMARA DEL CARMEN LLINAS REDONDO	0	1	0	13	13	8	35
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas de Comercialización y Ventas	LINDA EVELIN PICHON RONCALLO	0	0	0	3	0	0	3
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinador Académica	ELKIN DAVID PERTUZ RADA	0	0	0	2	1	1	4
Despacho Regional	Coordinador Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales	RODRIGO CIENFUEGOS MOLINA	0	0	0	1	0	0	1
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora Grupo Administración Educativa	CONSUELO MARIA BARRIOS PADILLA	0	0	0	1	1	0	2
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	LUZ KARIME BULA TORRECILLA	0	0	0	1	1	1	3
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas Especiales	GABIS DE JESUS AMAYA TORRES	0	0	0	1	2	0	3
Centro de Comercio y Servicios	Coordinador Académico de Logística y Transporte	RENÉ GREGORIO BARBOZA PEREZ	0	0	0	1	8	1	10

Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinador Académico	GIOVANNY WALTER IBANEZ PRADA	0	0	0	0	1	0	1
Centro de Comercio y Servicios	Subdirectora (E)	NATALY DEL CARMEN ROMERO FERNANDEZ	0	0	0	0	2	5	7
Centro Industrial y de Aviación	Coordinador Académico Maderas, Artes Gráficas, Sistema y Aviación	JORGE LUIS PEDROZA CABALLERO	0	0	0	0	1	0	1
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Salud, Hotelería y Turismo	PATRICIA ROSMARY SERRANO SANTIAGO	0	0	0	0	3	0	3
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	(E) ORITZA MERY GUTIERREZ RONCANCIO	0	0	0	0	6	3	9
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinadora del Grupo Administración Educativa	(E) ANGELINA DE JESUS DE LOS REYES BERDUGO	0	0	0	0	1	0	1
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinador Académica	JOSE ANTONIO SIERRA SALAZAR	0	0	0	0	1	0	1
Despacho Regional	Directora SENA	JACQUELINE ROJAS SOLANO	0	0	0	0	0	2	2

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 3 (Tres) PQRSD referenciadas, la cual 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 DE PQRSD 10 DE NOVIEMBRE 2025

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

Fecha Lun 10/11/2025 13:37

Para Liz Bleydis Fonseca Consuegra <lbfonseca@sena.edu.co>; Erika Rojas Sanjuanelo <erjass@sena.edu.co>; Hernan Alberto Berdejo Martinez <haberdejo@sena.edu.co>; Maria Cecilia Suarez Benavides <Mcsuarezb@sena.edu.co>; Alejandra Milena Palacio Fuentes <apalacio@sena.edu.co>; Hernando Luis Estarita Tapias <hestarita@sena.edu.co>; Carlos Alveiro Giraldo Ceballos <Cagiraldo@sena.edu.co>; Jair Lorenzo Marchena de La Hoz <lmarchena@sena.edu.co>; Maria Nelly Florez Rodriguez <nmflorezr@sena.edu.co>; Felipe Andres Rangel Pava <frangel@sena.edu.co>; Dorys Eshter del Toro Ruiz <Dedeltoror@sena.edu.co>; Yanina Tellez Dau <yttellez@sena.edu.co>; Mildred Yarov Rolong Nieto <myrolongn@sena.edu.co>; Mildred Mercedes Beltran Medina <Mmbeltram@sena.edu.co>; Xiomara Del Carmen Llinas Redondo <xcllinasr@sena.edu.co>; Linda Evelin Pichon Roncayo <Lepichonr@sena.edu.co>; Elkin Pertuz Rada <epertuzr@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Consuelo Maria Barrios Padilla <cmbarriosp@sena.edu.co>; Luz Karime Bula Torrecilla <lbulat@sena.edu.co>

CC gthatlantico@outlook.com <gthatlantico@outlook.com>; Carlos Gregorio Barrios Arrieta <cgbarrios@sena.edu.co>; Claudia Patricia Martinez Montenegro <clpmartinezm@sena.edu.co>; Diana Maria Ardia Rada <dmaridlar@sena.edu.co>; Imojicaespana@gmail.com <Imojicaespana@gmail.com>; Jahan Adis Luz Garizabal Sanchez <jgarizabals@sena.edu.co>; Luz Dary Pineda Montero <lpinedam@sena.edu.co>; Carolina Bocanegra Guzman <cbocanegra@sena.edu.co>; Nicollet Patricia Smith Coronado <npsmith@sena.edu.co>; Abraham David Sarmiento de los Reyes <asarmientor@sena.edu.co>; Yolanda Maria Correa Chacon <ymcorrea@sena.edu.co>; Patricia Judith Martinez Gutierrez <pmartinezg@sena.edu.co>; Luis Carlos Lugo Cantillo <llugo@sena.edu.co>; delosreyestovareliana@gmail.com <delosreyestovareliana@gmail.com>; Leomarys Perez Guerrero <leperezg@sena.edu.co>; Denis Yaneth Castro Carbonell <dcastro@sena.edu.co>; Julissa Andrea Heredia Muriel <jheredia@sena.edu.co>; Julia Carolina Cabal Barros <jcabal@sena.edu.co>; Osvaldo Junior Rios De La Hoz <ojrios@sena.edu.co>; Lilibeth Paola Salas Pizarro <lpsalas@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (3 MB)

REPORTE DE PQRSD 10 DE NOVIEMBRE 2025.xlsx

 Sres. Funcionarios
 SENA Regional Atlántico

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

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

- PQRS en Rojo (Prioridad):** La PQRS está vencida o se vencerá el mismo día de envío del presente correo, o el día hábil siguiente, según el tiempo normativo para dar respuesta. Se solicita proyectar respuesta de manera inmediata y gestionar prioridad en el proceso de radicación.
- PQRS en Naranja (Urgente):** La PQRS está vencida o se vencerá el día siguiente, de acuerdo con la Promesa de Servicio. Se solicita proyectar respuesta de manera inmediata y gestionar prioridad en la radicación.
- PQRS en Amarillo (Precaución):** La PQRS vencerá en los próximos días. Se debe proyectar la respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.
- PQRS en Verde (Gestión):** La PQRS se encuentra dentro de los términos establecidos para proyectar respuesta, conforme a las políticas internas del SENA.

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

CENTRO	GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	PRÓXIMA A VENCER TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PRÓXIMA A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTION	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total
Despacho Regional	Coordinadora Grupo de Talento Humano	LIZ BLEYDIS FONSECA CONSUEGRA	0	4	2	2	3	3	14
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	ERIKA DEL CARMEN ROJAS SANJUANELO	0	0	0	0	0	4	4
Despacho Regional	Coordinador de la Agencia Pública de Empleo	HERNAN ALBERTO BERDEJO MARTINEZ	0	0	2	0	0	4	6
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora Académica de Gestión Administrativa y Servicios Financieros	MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES	0	0	1	6	2	4	13
Despacho Regional	Coordinadora del Grupo de Apoyo Administrativo Mixto	ALEXANDRA MILENA PALACIO FUENTES	0	1	1	1	0	4	7
Centro Industrial y de Aviación	Subdirector (E)	HERNANDO LUIS ESTARITA TAPIAS	0	1	4	2	0	3	10
Centro Industrial y de Aviación	Coordinador Del Grupo Gestión Educativa	CARLOS GIRALDO CEBALLOS	0	0	0	1	1	9	11
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas 24 Horas, Nocturna y Fines de Semana	JAIR LORENZO MARCHENA DE LA HOZ	0	0	4	3	1	1	9
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Subdirectora (E)	MARIÁ NELLY FLOREZ RODRIGUEZ	0	2	2	5	2	5	16
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinador del grupo Apoyo Administrativo	FELIPE ANDRES RANGEL PAVA	0	0	0	0	0	1	1
Centro Nacional Colombo Alemán	Subdirectora (E)	DORYS DEL TORO RUIZ	0	0	1	0	1	0	2
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora del Grupo Administrativo Intercentros	YANINA TELLEZ DAU	0	2	0	2	1	8	13
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la Media, Jóvenes Rurales y Desplazados, Gestión y la Formación Virtual	MILDRED YAROV ROLON NIETO	0	1	0	1	1	0	3
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la media, desplazados, pedagogía y programas especiales.	MILDRED MERCEDES BELTRAN MEDINA	0	0	0	1	1	1	3
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora del Grupo de Administración Educativa	XIOMARA DEL CARMEN LLINAS REDONDO	0	0	1	10	14	16	41
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas de Comercialización y Ventas	LINDA EVELIN PICHON RONCALLO	0	1	2	0	0	1	4
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinador Académica	ELKIN DAVID PERTUZ RADA	0	0	0	0	0	1	1
Despacho Regional	Coordinador Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales	RODRIGO CIENFUEGOS MOLINA	0	0	0	0	0	0	0
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora Grupo Administración Educativa	CONSUELO MARIA BARRIOS PADILLA	0	0	0	0	0	1	1
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	LUZ KARIME BULA TORRECILLA	0	0	0	1	1	0	2
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas Especiales	GABIS DE JESUS AMAYA TORRES	0	0	0	2	2	0	4
Centro de Comercio y Servicios	Coordinador Académico de Logística y Transporte	RENE GREGORIO BARBOZA PEREZ	0	0	0	4	6	2	12

Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinador Académico	GIOVANNY WALTER IBANEZ PRADA	0	0	0	1	0	0	1
Centro de Comercio y Servicios	Subdirectora (E)	NATALY DEL CARMEN ROMERO FERNANDEZ	0	0	0	1	0	5	6
Centro Industrial y de Aviación	Coordinador Académico Maderas, Artes Gráficas, Sistema y Aviación	JORGE LUIS PEDROZA CABALLERO	0	0	0	1	0	0	1
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Salud, Hotelería y Turismo	PATRICIA ROSMARY SERRANO SANTIAGO	0	0	0	0	1	1	2
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	(E) ORITZA MERY GUTIERREZ RONCANCIO	0	0	0	0	8	1	9

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 3 (Tres) PQRSD referenciadas, la cual 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 Hábles.
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 PQRSO 05 DE NOVIEMBRE DEL 2025

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

Fecha Mié 05/11/2025 11:14

Para Ibeth del Socorro Tejera Morales <Istejeram@sena.edu.co>

CC Lilibeth Paola Salas Pizarro <lpsalas@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Adriana Daza Pulido <adazap@sena.edu.co>; Angie Carolina Pardo Hernandez <acpardoh@sena.edu.co>

📎 1 archivo adjunto (39 KB)

IBETH TEJERA MORALES.xlsx;

Estimada

Sra. Ibeth Tejera Morales

2

Coordinadora Académica

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	PROXIMA A 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	1	1

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de la PQRSO referenciada, la cual Una (1) Esta Proxima 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.

Agradezco su valiosa gestión.

Cordialmente,



ALERTAS TEMPRANAS PQRS D 12 DE NOVIEMBRE DEL 2025

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

Fecha Mié 12/11/2025 13:04

Para Hernan Alberto Berdejo Martinez <haberdejo@sena.edu.co>

CC Claudia Patricia Martinez Montenegro <clpmartinezm@sena.edu.co>; Rodrigo Cienfuegos Molina <rcienfuegos@sena.edu.co>; Gloria Katherin Nuñez Ospina <gnunezo@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (47 KB)

HERNAN ALBERTO BERDEJO MARTINEZ.xlsx;

Estimado

Sr. Hernan Alberto Berdejo Martinez

2

Coordinador de la Agencia Pública de Empleo

Despacho Regional

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	PROXIMA A VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PROXIMAS A VENCER PROMESA DE SERVICIO	Total general
AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	0	1	0	1

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de la PQRS D 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 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 DE PQRSJ 04 DE NOVIEMBRE 2025

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

Fecha Mar 04/11/2025 16:33

Para Liz Bleydis Fonseca Consuegra <lbfonseca@sena.edu.co>; Maria Cecilia Suarez Benavides <Mcsuarezb@sena.edu.co>; Yanina Tellez Dau <ytellezd@sena.edu.co>; Rene Gregorio Barboza Perez <Rgbarbozap@sena.edu.co>; Jair Lorenzo Marchena de La Hoz <lmarchena@sena.edu.co>; Linda Evelin Pichon Roncallo <Lepichonr@sena.edu.co>; Erika Rojas Sanjuanelo <erojass@sena.edu.co>; Hernan Alberto Berdejo Martinez <haberdejo@sena.edu.co>; Alexandra Milena Palacio Fuentes <apalacio@sena.edu.co>; Hernando Luis Estarita Tapias <hestarita@sena.edu.co>; Carlos Alveiro Giraldo Ceballos <Cagiraldoc@sena.edu.co>; Giovanni Walter Ibanez Prada <gibanez@sena.edu.co>; Maria Nelly Florez Rodriguez <mnflorezro@sena.edu.co>; Consuelo Maria Barrios Padilla <cmbarriosp@sena.edu.co>; Felipe Andres Rangel Pava <frangel@sena.edu.co>; Ibeth del Socorro Tejera Morales <Istejeram@sena.edu.co>; Xiomara Del Carmen Llinas Redondo <Xcllinasr@sena.edu.co>; Mildred Yarov Rolong Nieto <myrolongn@sena.edu.co>; Mildred Mercedes Beltran Medina <Mmbeltranm@sena.edu.co>; Luz Karime Bula Torrecilla <lbulat@sena.edu.co>

CC gthatlantico@outlook.com <gthatlantico@outlook.com>; Diana Maria Ardila Rada <dmarदार@sena.edu.co>; Patricia Judith Martinez Gutierrez <pmartinezg@sena.edu.co>; Estefani Elena Zambrano Araujo <ezambrano@sena.edu.co>; Carolina Bocanegra Guzman <cbocanegra@sena.edu.co>; Denis Yaneth Castro Carbonell <dcastro@sena.edu.co>; Carlos Gregorio Barrios Arrieta <cgbarriosa@sena.edu.co>; Claudia Patricia Martinez Montenegro <clpmartinezm@sena.edu.co>; lmojicaespana@gmail.com <lmojicaespana@gmail.com>; Jahan Adis Luz Garizabal Sanchez <jgarizabals@sena.edu.co>; Luz Dary Pineda Montero <lpinedam@sena.edu.co>; Nicolet Patricia Smith Coronado <npsmith@sena.edu.co>; Osvaldo Junior Rios De La Hoz <ojrios@sena.edu.co>; Abraham David Sarmiento de los Reyes <asarmientor@sena.edu.co>; Yanina Heredia Ojeda <yherendiao@sena.edu.co>; Marisella Berena Ibanez Ariza <mbibanez@sena.edu.co>; Leomarys Perez Guerrero <leperezg@sena.edu.co>; Luis Carlos Lugo Cantillo <llugo@sena.edu.co>; delosreyestovareliana@gmail.com <delosreyestovareliana@gmail.com>; Lilibeth Paola Salas Pizarro <lpsalas@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (3 MB)

REPORTE DE PQRSJ 04 DE NOVIEMBRE 2025.xlsx

Sres. Funcionarios
SENA Regional Atlántico

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

A la fecha, se presentan las siguientes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSJ) cargadas en el aplicativo OnBase, con fechas de vencimiento clasificadas de acuerdo con la siguiente estrategia:

- PQRSJ en Rojo (Prioridad):** La PQRSJ está vencida o se vencerá el mismo día de envío del presente correo, o el día hábil siguiente, según el tiempo normativo para dar respuesta. Se solicita proyectar respuesta de manera inmediata y gestionar prioridad en el proceso de radicación.
- PQRSJ en Naranja (Urgente):** La PQRSJ está vencida o se vencerá el día siguiente, de acuerdo con la Promesa de Servicio. Se solicita proyectar respuesta de manera inmediata y gestionar prioridad en la radicación.
- PQRSJ en Amarillo (Precaución):** La PQRSJ vencerá en los próximos días. Se debe proyectar la respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.
- PQRSJ en Verde (Gestión):** La PQRSJ se encuentra dentro de los términos establecidos para proyectar respuesta, conforme a las políticas internas del SENA.

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

CENTRO	GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS NORMATIVOS	PRÓXIMA A VENCER TÉRMINOS NORMATIVOS	VENCIMIENTO DE TÉRMINOS PROMESA DE SERVICIOS	PRÓXIMA A VENCER PROMESA DE SERVICIO	EN GESTIÓN	ENTREGADO A FUNCIONARIO	Total
Despacho Regional	Coordinadora Grupo de Talento Humano	LIZ BLEYDIS FONSECA CONSUEGRA	0	1	4	3	1	2	11
Centro de Recreostoy Servicios	Coordinadora Académica de Gestión Administrativa y Servicios Financieros	MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES	0	3	8	3	8	2	24
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora del Grupo Administrativo Intercentros	YANINA TELLEZ DAU	0	1	0	2	2	0	5
Centro de Comercio y Servicios	Coordinador Académico de Logística y Transporte	RENE GREGORIO BARBOZA PEREZ	0	1	0	0	3	1	5
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas 24 Horas, Nocturna y Fines de Semana	JAIR LORENZO MARCHENA DE LA HOZ	0	1	2	5	8	3	19
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas de Comercialización y Ventas	LINDA EVELIN PICHON RONCALLO	0	1	0	1	3	0	5
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	ERIKA DEL CARMEN ROJAS SANJUANELO	0	1	0	0	1	2	4
Despacho Regional	Coordinador de la Agencia Pública de Empleo	HERNAN ALBERTO BERDEJO MARTINEZ	0	0	3	0	1	1	5
Despacho Regional	Coordinadora del Grupo de Apoyo Administrativo Mixto	ALEXANDRA MILENA PALACIO FUENTES	0	0	1	1	3	4	9
Centro Industrial y de Aviación	Subdirector (E)	HERNANDO LUIS ESTARITA TAPIAS	0	0	1	4	3	3	11
Centro Industrial y de Aviación	Coordinador Del Grupo Gestión Educativa	CARLOS GIRALDO CEBALLOS	0	0	2	1	5	0	8
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinador Académico	GIOVANNY WALTER IBANEZ PRADA	0	0	0	1	1	0	2
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Subdirectora (E)	MARÍA NELLY FLOREZ RODRIGUEZ	0	0	0	2	4	5	11
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora Grupo Administración Educativa	CONSUELO MARIA BARRIOS PADILLA	0	0	0	1	6	2	9
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinador del grupo Apoyo Administrativo	FELIPE ANDRES RANGEL PAVA	0	0	0	2	4	1	7
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica	IBETH TEJERA MORALES	0	0	0	1	0	0	1
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora del Grupo de Administración Educativa	XIOMARA DEL CARMEN LLINAS REDONDO	0	0	0	5	20	8	33
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la Media, Jóvenes Rurales y Desplazados, Gestión y la Formación Virtual	MILDRED YAROV ROLON NIETO	0	0	0	1	1	0	2
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la media, desplazados, pedagogía y programas especiales.	MILDRED MERCEDES BELTRAN MEDINA	0	0	0	3	1	0	4
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	LUZ KARIME BULA TORRECILLA	0	0	0	1	3	1	5
Centro Nacional Colombo Alemán	Subdirectora (E)	DORYS DEL TORO RUIZ	0	0	0	0	1	1	2
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinador Académica	ELKIN DAVID PERTUZ RADA	0	0	0	0	3	0	3
Despacho Regional	Directora SENA	JACQUELINE ROJAS SOLANO	0	0	0	0	1	1	2

Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinadora del Grupo Administración Educativa	(E) ANGELINA DE JESUS DE LOS REYES BERDUGO	0	0	0	0	3	0	3
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	(E) ORITZA MERY GUTIERREZ RONCANCIO	0	0	0	0	2	0	2
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora Académica	ISABEL CRISTINA NINO CAMACHO	0	0	0	0	2	0	2
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas Especiales	GABIS DE JESUS AMAYA TORRES	0	0	0	0	1	0	1
Centro de Comercio y Servicios	Subdirectora (E)	NATALY DEL CARMEN ROMERO FERNANDEZ	0	0	0	0	0	13	13
Despacho Regional	Coordinador Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales	RODRIGO CIENFUEGOS MOLINA	0	0	0	0	0	1	1
Centro Industrial y de Aviación	Coordinador Académico Maderas, Artes Gráficas, Sistema y Aviación	JORGE LUIS PEDROZA CABALLERO	0	0	0	0	0	1	1
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Salud, Hotelería y Turismo	PATRICIA ROSMARY SERRANO SANTIAGO	0	0	0	0	0	2	2

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 3 (Tres) PQRSD referenciadas, la cual 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 DE PQRSD 14 DE NOVIEMBRE 2025

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

Fecha Vie 14/11/2025 14:02

Para Hernan Alberto Berdejo Martinez <haberdejo@sena.edu.co>; Hernando Luis Estarita Tapias <hestarita@sena.edu.co>; Maria Cecilia Suarez Benavides <Mcsuarezb@sena.edu.co>; Jair Lorenzo Marchena de La Hoz <lmarchena@sena.edu.co>; Xiomara Del Carmen Llinas Redondo <Xcllinasr@sena.edu.co>; Linda Evelin Pichon Roncayo <lapichonr@sena.edu.co>; Liz Bleydis Fonseca Consuegra <lfonseca@sena.edu.co>; Luz Karime Bula Torrecilla <lbulat@sena.edu.co>; Mildred Mercedes Beltran Medina <Mmbeltramr@sena.edu.co>; Rene Gregorio Barboza Perez <Rgbarbozap@sena.edu.co>; Yanina Tellez Dau <ytellezd@sena.edu.co>; Jorge Luis Pedroza Caballero <jlpedrozac@sena.edu.co>; Nataly Del Carmen Romero Fernandez <ndcromero@sena.edu.co>; Patricia Rosmary Serrano Santiago <Prserranos@sena.edu.co>; Gabis de Jesus Amaya Torres <Gdjamayata@sena.edu.co>; Dorys Eshter del Toro Ruiz <Dedeltoror@sena.edu.co>; Oriza Mery Gutierrez Roncancio <omgutierrez@sena.edu.co>; Mildred Yarov Rolong Nieto <myrolongn@sena.edu.co>; Consuelo Maria Barrios Padilla <cmbarriosp@sena.edu.co>; Maria Luz Nieto Said <mlnietos@sena.edu.co>

CC Claudia Patricia Martinez Montenegro <clpmartinezm@sena.edu.co>; Jahan Adis Luz Garizabal Sanchez <jgarizabals@sena.edu.co>; Diana Maria Ardia Rada <dmdardiar@sena.edu.co>; Carolina Bocanegra Guzman <cbocanegra@sena.edu.co>; Leomarys Perez Guerrero <leperez@sena.edu.co>; Denis Yaneth Castro Carbonell <dcastro@sena.edu.co>; gthatlantico@outlook.com <gthatlantico@outlook.com>; Lilibeth Paola Salas Pizarro <lpsalas@sena.edu.co>; delosreyestovareliana@gmail.com <delosreyestovareliana@gmail.com>; Estefani Elena Zambrano Araujo <ezambrano@sena.edu.co>; Patricia Judith Martinez Gutierrez <pmartinezg@sena.edu.co>; Diana Paola Amaya Ferrari <damayay@sena.edu.co>; Janeth Maria Figueroa Garcia <jmfigueroa@sena.edu.co>; Martha Lucia Salom De Castro <msalom@sena.edu.co>; Yolanda Maria Correa Chacon <ymcorrea@sena.edu.co>; Monica Patricia Freite Bolivar <mfreite@sena.edu.co>; Luis Carlos Lugo Cantillo <llugo@sena.edu.co>; Osvaldo Junior Rios De La Hoz <ojrios@sena.edu.co>; Luz Dary Pineda Montero <lpinedam@sena4.onmicrosoft.com>; Carlos Gregorio Barrios Arrieta <cgbarriosa@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (3 MB)

REPORTE DE PQRSD 14 DE NOVIEMBRE 2025.xlsx

 Sres. Funcionarios
 SENA Regional Atlántico

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

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

- **PQRS en Rojo (Prioridad):** La PQRS está vencida o se vencerá el mismo día de envío del presente correo, o el día hábil siguiente, según el tiempo normativo para dar respuesta. Se solicita proyectar respuesta de manera inmediata y gestionar prioridad en el proceso de radicación.
- **PQRS en Naranja (Urgente):** La PQRS está vencida o se vencerá el día siguiente, de acuerdo con la Promesa de Servicio. Se solicita proyectar respuesta de manera inmediata y gestionar prioridad en la radicación.
- **PQRS en Amarillo (Precaución):** La PQRS vencerá en los próximos días. Se debe proyectar la respuesta de acuerdo con la Promesa de Servicio.
- **PQRS en Verde (Gestión):** La PQRS se encuentra dentro de los términos establecidos para proyectar respuesta, conforme a las políticas internas del SENA.

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

Despacho Regional	Coordinador de la Agencia Pública de Empleo	HERNAN ALBERTO BERDEJO MARTINEZ	0	0	1	0	2	1	4
Centro Industrial y de Aviación	Subdirector (E)	HERNANDO LUIS ESTARITA TAPIAS	0	2	3	0	0	2	7
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora Académica de Gestión Administrativa y Servicios Financieros	MARIA CECILIA SUAREZ BENAVIDES	0	3	4	5	0	0	12
Centro Para El Desarrollo Agroecológico y Agroindustrial	Subdirectora (E)	MARÍA NELLY FLOREZ RODRIGUEZ	0	1	6	2	0	7	16
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas 24 Horas, Nocturna y Fines de Semana	JAIR LORENZO MARCHENA DE LA HOZ	0	3	5	2	2	0	12
Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora del Grupo de Administración Educativa	XIOMARA DEL CARMEN LLINAS REDONDO	0	1	19	22	12	9	63
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas de Comercialización y Ventas	LINDA EVELIN PICHON RONCALLO	0	0	2	1	1	0	4
Despacho Regional	Coordinadora Grupo de Talento Humano	LIZ BLEYDIS FONSECA CONSUEGRA	0	1	2	4	2	2	11
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	LUZ KARIME BULA TORRECILLA	0	0	2	0	3	0	5
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la media, desplazados, pedagogía y programas especiales.	MILDRED MERCEDES BELTRAN MEDINA	0	1	1	0	1	3	6
Centro de Comercio y Servicios	Coordinador Académico de Logística y Transporte	RENE GREGORIO BARBOZA PEREZ	0	1	8	4	2	0	15
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora del Grupo Administrativo Intercentros	YANINA TELLEZ DAU	0	1	1	9	1	10	22
Centro Industrial y de Aviación	Coordinador Académico Maderas, Artes Gráficas, Sistema y Aviación	JORGE LUIS PEDROZA CABALLERO	0	0	1	0	2	0	3
Centro de Comercio y Servicios	Subdirectora (E)	NATALY DEL CARMEN ROMERO FERNANDEZ	0	1	0	3	1	10	15
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Salud, Hotelería y Turismo	PATRICIA ROSMARY SERRANO SANTIAGO	0	0	1	0	3	0	4
Centro de Comercio y Servicios	Coordinación Académica de Programas Especiales	GABIS DE JESUS AMAYA TORRES	0	0	1	1	1	0	3
Centro Nacional Colombo Alemán	Subdirectora (E)	DORYS DEL TORO RUIZ	0	0	1	0	0	0	1
Centro Para El Desarrollo Agroecológico y Agroindustrial	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	(E) ORITZA MERY GUTIERREZ RONCANCIO	0	0	2	4	1	2	9
Centro Industrial y de Aviación	Coordinadora Académica de los Programas de Integración con la Media, Jóvenes Rurales y Desplazados, Gestión y la Formación Virtual	MILDRED YAROV ROLON NIETO	0	0	1	0	0	1	2
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora Grupo Administración Educativa	CONSUELO MARIA BARRIOS PADILLA	0	0	0	2	2	10	14
Centro Para El Desarrollo Agroecológico y Agroindustrial	Grupo de Bienestar al Aprendiz	MARIA LUZ NIETO SAID	0	0	0	1	1	0	2
Centro Industrial y de Aviación	Coordinador Del Grupo Gestión Educativa	CARLOS GIRALDO CEBALLOS	0	0	0	1	0	3	4

Centro de Comercio y Servicios	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	ERIKA DEL CARMEN ROJAS SANJUANELO	0	0	0	1	9	14	24
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinador del grupo Apoyo Administrativo	FELIPE ANDRES RANGEL PAVA	0	0	0	0	1	3	4
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinador Académica	ELKIN DAVID PERTUZ RADA	0	0	0	0	1	1	2
Centro Para El Desarrollo Agroecológico Y Agroindustrial	Coordinadora del Grupo Administración Educativa	[E] ANGELINA DE JESUS DE LOS REYES BERDUGO	0	0	0	0	1	1	2
Despacho Regional	Coordinador Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales	RODRIGO CIENFUEGOS MOLINA	0	0	0	0	1	0	1
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora Académica	ANA ISABEL MEJIA BRUNVIG	0	0	0	0	1	1	2
Centro Nacional Colombo Alemán	Coordinadora Grupo de Formación Integral, Promoción y Relaciones Corporativas	CRISTINA PATRICIA NAVARRO CORRALES	0	0	0	0	0	1	1
Despacho Regional	Coordinador del Grupo de Apoyo Administrativo Mixto	ORLANDO EUSTORGIO PEREZ GUTIERREZ	0	0	0	0	0	6	6
Centro de Comercio y Servicios	Grupo de Relaciones Corporativas / Contrato de Aprendizaje	NORIS DEL CARMEN STAVE MENDOZA	0	0	0	0	0	1	1

En el archivo adjunto pueden verificar el detalle de las 3 (Tres) PQRSD referenciadas, la cual 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.