

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	
2025-10	2025-10	1920896834	9493774955	I	2025/11/13	2025/11/11	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	vip	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	50	50	14-23	30	\$1,483,200	\$7,800	0	50	50	No	\$430,600			
<b>Total</b>	<b>Afiliados( 1)</b>																							\$1,483,200	\$237,400			\$1,483,200	\$185,400			50	50			\$1,483,200	\$7,800			50	50			\$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
2025-10	2025-10	1920896834	9493774955	I	2025/11/13	2025/11/11	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	\$0	\$237,400	
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	\$237,400	\$0	\$0	\$237,400	
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$7,800	\$0	\$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	\$0	\$185,400	
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$185,400	\$0	\$0	\$185,400	
<b>TOTAL</b>				<b>1</b>	<b>\$430,600</b>	<b>\$0</b>	<b>\$0</b>	<b>\$430,600</b>	

¡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:  
9493774955

**Fecha de la transacción:** 11/11/2025

**CUS:** 1920896834

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 BSE nunca te contactará para solicitarte información personal.



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Armenia, noviembre 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 noviembre 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 Relacionamiento con la Ciudadanía para mejorar la gestión de las PQRS en las Regionales.	Socialización resultados medición de la experiencia respuestas PQRS III Trimestre – 6 nov.	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 Relacionamiento 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 Relacionamiento con la Ciudadanía para su respectiva formulación de recomendaciones.  Se realiza informe de Gestión SIGA, con temas recurrentes de las peticiones. – 12 nov.	No hay evidencia  Evidencia correo electrónico enviado. <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a>



3	<p>Apoyar con la generación de acciones que promuevan la importancia de una respuesta oportuna y de fondo, tanto en las comunicaciones internas como externas.</p>	<p>En el presente mes se brinda sensibilización del Proceso PQRSD a funcionarios nuevos en la regional. – 5 nov.</p> <p>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. – 24 nov.</p> <p>Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM al Centro de Comercio y Turismo. – 24 nov.</p> <p>Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM al Centro Agroindustrial. – 24 nov.</p> <p>Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM a la Agencia Pública de Empleo. – 24 nov.</p>	<p>Evidencia lista de asistencia.</p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p>
4	<p>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.</p>	<p>En el presente mes se comparte el informe de ASI VAMOS a las diferentes dependencias de la regional. – 6 y 19 de nov.</p> <p>En el presente mes se comparte el informe de Medición de la Experiencia a</p>	<p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p>



		<p>las diferentes dependencias de la regional. – 7 nov.</p> <p>En el presente mes se remite informe de Eficiencia y Eficacia al Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria. 12 nov.</p>	<p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p>
5	<p>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.</p>	<p>En el presente mes se remiten las alertas tempranas (95) 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.</p> <p>En el presente mes se remiten los Reportes de PQRS semanales, (4) 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.</p> <p>En el presente mes se ingresan las evidencias de la gestión realizada en el repositorio y CRM.</p> <p>En el presente mes se realiza el control de las PQRS, con el fin de evidenciar cuantas PQRS han ingresado a la</p>	<p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo repositorio y CRM</p> <p>Evidencia pantallazo Report Services.</p>



		<p>regional, sus diferentes estados y asuntos.</p> <p>Agradecimientos 2          Petición: 408          Queja: 1          Reclamo: 6          Tutelas: 3</p>	
6	<p>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.</p>	<p>Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM al Centro de Comercio y Turismo. – 24 nov.</p> <p>Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM al Centro Agroindustrial. – 24 nov.</p> <p>Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM a la Agencia Pública de Empleo. – 24 nov.</p>	<p>Evidencia pantallazo correo electrónico institucional  <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico institucional  <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico institucional  <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p>
7	<p>Apoyar con la realización de transferencias de conocimiento sobre el procedimiento de PQRSD.</p>	<p>En el presente mes se divulga mediante el correo institucional del área de comunicaciones las E-card, conforme traslado de una PQRSD y canales de radicación PQRSD – 10 y 25 de nov.</p> <p>En el presente mes se brinda sensibilización del Proceso PQRSD a funcionarios nuevos en la regional. – 5 nov.</p>	<p>Evidencia pantallazo correo electrónico  <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia lista de asistencia.</p>



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 <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a>
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 Relacionamiento con la Ciudadanía.	En el presente mes se remite correo con novedad en la revisión del Portal PQRSD. - 26 de nov.  En el presente mes, se solicita actualización del directorio, por motivo de periodo de vacaciones del Coordinador de Relaciones Corporativas. - 10 nov.	Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a>  Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a>
10	Apoyar en la proyección de las respuestas a las comunicaciones que se le asignen.	En el presente mes no se realiza la actividad toda vez que no se han asignado comunicaciones para realizar la proyección de respuesta.	No aplica.
11	Asistir a las reuniones, actividades, mesas de trabajo convocadas por la Coordinación en el marco del cumplimiento del objeto contractual.	Participación en reunión lineamientos para el diligenciamiento del Informe de Gestión del SIGA – 4 Nov  Participación en Comité de relacionamiento empresarial y ciudadanía – 5 nov.	Evidencia Lista de asistencia  Evidencia Lista de asistencia.



	<p>Se realiza Informe de gestión del SIGA – 12 nov.</p> <p>Se realiza informe de gestión por dependencias del tercer trimestre – 19 nov.</p> <p>Se brinda apoyo en el trámite de las comunicaciones pendientes por archivar 2023-2024 – 20 nov.</p>	<p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p> <p>Evidencia pantallazo correo electrónico <a href="mailto:iagudelob@sena.edu.co">iagudelob@sena.edu.co</a></p>
--	---	---

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, (9493774955) expedido por Aportes en Línea correspondiente al mes de octubre 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 30 de noviembre 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.
  - *Socialización resultados medición de la experiencia respuestas PQRS III Trimestre – 6 nov.*

The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. At the top, the meeting title is 'Socialización resultados medición de la experiencia respuestas PQRS III trimestre: reunión'. Below the title, there are options to 'Unirse' (Join) and 'Chatear' (Chat). The meeting details indicate it is on 'Jue 6/11/2025, de 10:00 AM a 11:30 AM' and is a 'Reunión de Microsoft Teams'. A 'Resumen de la reunión' (Meeting Summary) section is visible, showing a video thumbnail with a duration of '3h 58m 18s'. On the right side, there is a 'Seguimiento' (Follow-up) section listing participants and their attendance status: Stefany Cerquera (Organizador, Envíado el Martes, 4/11/2025 a las 4:26 PM), Isabel Cristina A... (Obligatorio), Darwin Alexis Mi... (Obligatorio), Gloria Katherin ... (Obligatorio), and Katerin Marlen ... (Opcional). The bottom of the page shows a message: 'El organizador aún no ha agregado ninguna nota'.

Enlace: [Socialización resultados medición de la experiencia respuestas PQRS III trimestre | 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 Relacionamiento 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 Relacionamiento con la Ciudadanía para su respectiva formulación de recomendaciones.*

- Se realiza informe de Gestión SIGA, con temas recurrentes de las peticiones. – 12 nov.

RE: Informe de gestión del SIGA

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para: Ana María Hurtado López  
 CC: Johana Patricia Mondragón Rico; Diego Fernando Rodríguez Delgado; Diana Marcela Arbeláez Franco; Angela María Muñoz Torres; Claudia Isabel Duque Gualteros  
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira 10/11/2025  
 Pública  
 GOR-F-078\_PlantillaInformeGestionSIGAV02.pptx 5 MB

Responder Responder a todos Reenviar

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

Buenos días estimada Ana María,

De manera atenta comparto informe relacionado al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y PQRSD.

Quedo atenta ante alguna duda e inquietud.

Cordialmente,

De: Ana María Hurtado López <ahurtado@sena.edu.co>

Enviado el: martes, 4 de noviembre de 2025 4:29 p. m.

Para: Johana Patricia Mondragón Rico <jmondragon@sena.edu.co>; Diego Fernando Rodríguez Delgado <dfrodriguez@sena.edu.co>; Luis Carlos Maya Álvarez <lmaya@sena.edu.co>; Diego Fernando Ospina Londoño <dfospinal@sena.edu.co>; Diana Grajales Bustamante <diagrajalesb@sena.edu.co>; Jaime Alexander Betancourt Garcés <ibetancourt@sena.edu.co>; Luisa Fernanda Torres Rueda <ltorres@sena.edu.co>; Mario Stevens Osorio Arango <mosorioa@sena.edu.co>; Luz Andrea Romero Arango <lromeroa@sena.edu.co>; German Garces Garcia <ggarcesg@sena.edu.co>; Ezequiel Duarte Quevedo <ezequiel.duarte@sena.edu.co>; Dello Gutiérrez Valencia <dgutierrezv@sena.edu.co>; Jose Alexander Bermudez <jalexanderb@sena.edu.co>; Jose Julian Garcia Ospina <jgarciao@sena.edu.co>; Isabel Cristina Agudelo Betancourt <iagudelob@sena.edu.co>; Lina Marcela Monsalve Perez <lmonsalvep@sena.edu.co>; Luis Albeiro Cardona Hernandez <lcardona@sena.edu.co>; Gustavo Arnúfo Rojas Duarte <gurojas@sena.edu.co>

Asunto: Informe de gestión del SIGA

Muy buenas tardes, de acuerdo con la reunión del día de hoy, les comparto la plantilla del informe de gestión del SIGA, les recuerdo respetuosamente la fecha de entrega es el **14 de Noviembre**.

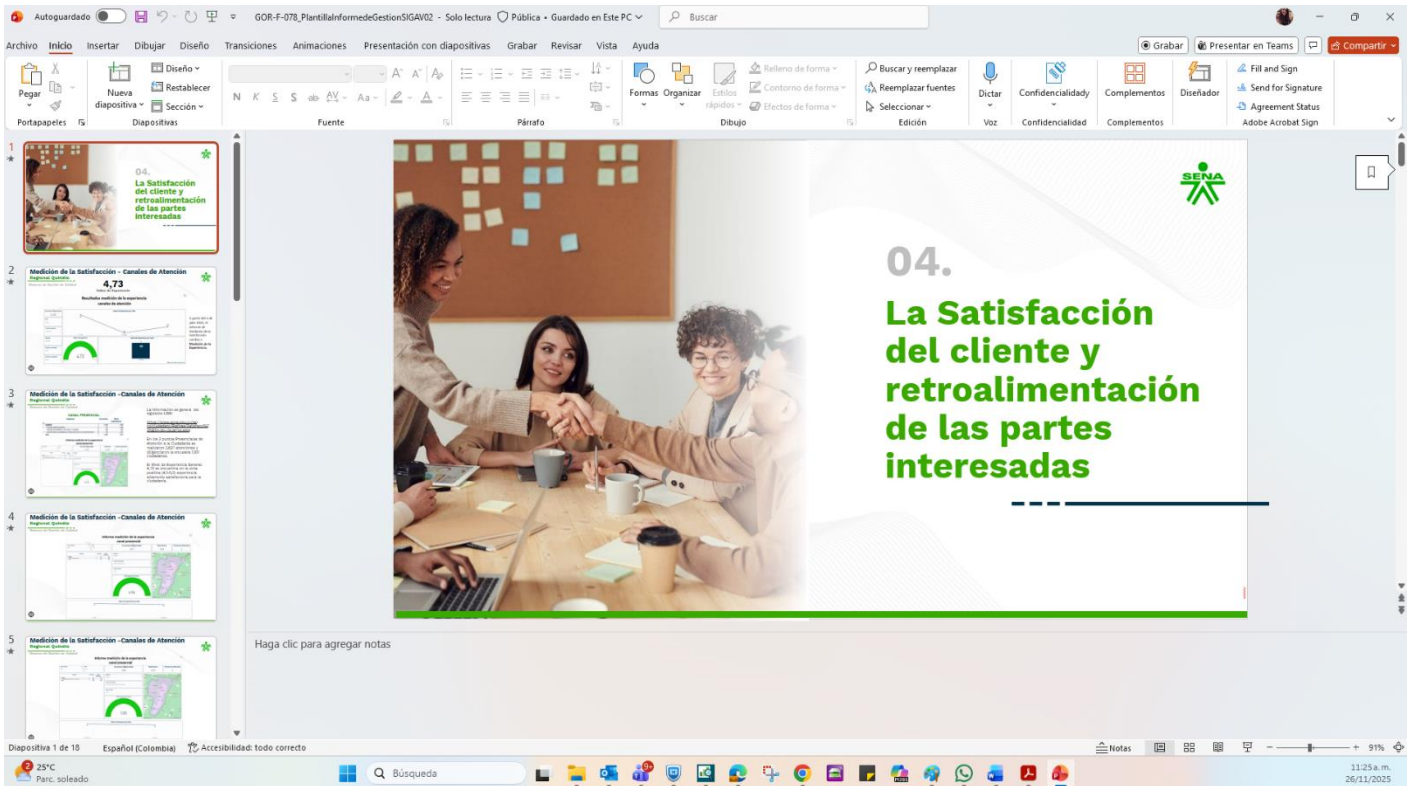
Les agradezco su puntualidad en la entrega de la información.

Cordialmente,



**Ana María Hurtado López**  
 Regional Quindío - Contratista  
 ahurtado@sena.edu.co  
 PBX: +57 601 5441500 Ext: 62800  
 Avenida Centenario 42N-02

25°C Parc soleado Búsqueda 11:20 a.m. 26/11/2025



The screenshot shows a PowerPoint slide with the following content:

- Slide Title:** 04. La Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas
- Visuals:** A photograph of three people (two women and one man) sitting around a table, engaged in a meeting. A green circular progress indicator is visible on the left side of the slide.
- Navigation:** A sidebar on the left shows a list of slides, with the current slide highlighted.
- Software Interface:** The top of the image shows the Microsoft PowerPoint ribbon with various toolbars like 'Inicio', 'Insertar', 'Diseño', and 'Ayuda'. The bottom shows the Windows taskbar with the search bar and system tray.



- *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. – 24 nov.*

Solicitud permisos OnBase - APE

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para Magaly Lozano Beltrán, Consulta Grupo Administración  
 CC Anderson Germán Roa Cabiative, Brian Abdon Rincón Betancourt  
 Pública

Responder Responder a todos Reenviar lun 24/11/2025 3:50 p.m.

Buenas tardes Ingeniera Magaly,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informar que, tras realizar seguimiento a las peticiones de la presente vigencia a la Coordinación de la Agencia Pública de Empleo de la Regional Quindío, le informo 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. (comparto peticiones elegidas al azar para realizar el seguimiento a la respuesta).

NUMERO RADICACION	NIS
72025250316	202501288623
72025263169	202501304810
72025270741	202501312239
72025290421	202501382780
72025302019	202501350183
72025351822	202501399797
72025359039	202501407375
72025389679	202501440906
72025423708	202501479433
72025443225	202501501838

Respetuosamente, solicito a @Consulta Grupo Administración compartir la comunicación producida para realizar el respectivo seguimiento.

Muchas gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,



- *Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM al Centro de Comercio y Turismo. – 24 nov.*

Hallazgos en el seguimiento de las respuestas de fondo a las solicitudes de CRM

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para Gina Marcela Gómez Velásquez  
 CC Cesar Augusto Ospina Puertac, Brian Abdon Rincón Betancourt, Jaidiver Emilio Betancourt Arce, Juliana García Garzon  
 Pública  
 Mensaje enviado con importancia Alta.

Responder Responder a todos Reenviar lun 24/11/2025 11:28 a.m.

Más del 75% de los destinatarios ha abierto este correo.  
 Ver más conclusiones Comentarios

Buenos días estimada Gina Marcela,

Espero que se encuentre muy bien.

De manera atenta me permito informarle que, tras la revisión de las solicitudes de CRM respondidas en el mes de octubre y noviembre de la presente vigencia, se ha identificado que en la gestión de las respuestas no se está realizando conforme a los formatos estandarizados.

Con base a lo anterior, comparto listado de solicitudes que no cumplen con el formato y un ejemplo de este.

20251016-2860862  
 20251017-2860929  
 20251113-2954876  
 20251112-2948099

Ejemplo:

Solo lectura estado de esta región: Completado

Senas Respuesta a Solicitud Empresarial, 20251016-2860862 CRM.014503

Correo electrónico: Correo electrónico

Correo electrónico: Relacionados

Apreciado (a),

280204 ESTERANIA LABRO  
 INFORMADORA ATOMARES E.S.S.  
 Cúcuta - Vía El Cerro Campesino Industrial  
 322676746  
 ARIQUENA

Esta información es automática de la herramienta CRM.

Asunto: Senas Respuesta a Solicitud Empresarial

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA lo satulio y agradece su confianza con la institución.



- *Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM al Centro Agroindustrial. – 24 nov.*

Novedad respuestas solicitudes de CRM

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para Angie Natalia Castaño Ruiz  
 CC Margarita Salazar Ramos, Brian Abdon Rincón Betancourt, Jaidiver Emilio Betancourt Arce

Publica

Buenas tardes estimada Angie,

Espero que se encuentre muy bien.

De manera atenta me permito informarle que, tras la revisión de las solicitudes de CRM respondidas en el mes de octubre y noviembre de la presente vigencia, se ha identificado que en la gestión de las respuestas no se está incluyendo el enlace de las respuestas PQRSD.

Con base a lo anterior, solicito amablemente la inclusión de la encuesta que se relaciona a continuación:

**"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/223yS3ht9G>

Igualmente, comparto sugerencia para realizar en las próximas respuestas de las solicitudes de CRM.

**Respuesta a Solicitud Empresarial. 20251021-2875521**

Descripción de la respuesta

Para dar respuesta a su solicitud empresarial con radicado 20251021-2875521 con fecha 21/10/2025 **relacionado con formación complementaria xxxx**

Solicita curso y/o formación "la empresa solicita formación complementaria Presencial en Manejo de Equipos de Laboratorio para Analistas de Calidad," en el municipio de Armenia del departamento del Quindío, amablemente le informamos que actualmente contamos con esta formación en modalidad "licencia", la cual podría ajustarse a las necesidades planteadas.

Esta formación técnica tiene los siguientes requisitos de ingreso:

- Ser mayor de 14 años.
- Contar con diploma de grado noveno aprobado.
- Estar afiliado a una EPS.

Adicionalmente, le informamos que la quinta convocatoria del Centro Agroindustrial está programada para la segunda semana de noviembre de 2025, por lo cual es importante tener en cuenta esta fecha para la gestión oportuna de la inscripción de los aspirantes.

Si su empresa está interesada en otra formación complementaria presencial, le agradecemos nos lo haga saber para revisar la viabilidad y disponibilidad de la oferta.

El SENA Regional Quindío, Centro de Formación Agroindustrial, brinda la bienvenida a la entidad más querida por todos los colombianos y agradece la confianza depositada en nosotros para la formación de su equipo de colaboradores. Esperamos que la respuesta brindada haya atendido lo solicitado por usted.

Cualquier inquietud, por favor comunicarse con la Oficina de Formación al Centro Agroindustrial Regional

Recomendamos Señor Empresario si usted desea realizar nuevos requerimientos, colocamos a disposición los canales oficiales de la entidad y en especial nuestra línea empresarial Bogotá + 57 1 3430201 - Línea gratuita y resto del país 018000 920682, en la que igualmente, podrá hacer seguimiento en línea a su solicitud.

25°C  
Parc. soleado

Búsqueda

11:34 a. m.  
26/11/2025

- *Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM a la Agencia Pública de Empleo. – 24 nov.*

Novedad respuestas solicitudes de CRM

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para Nancy Lorena Marulanda Cuellar  
 CC Leidy Gómez Acosta, Edna Yuvery Patiño Gómez, Brian Abdon Rincón Betancourt, Jaidiver Emilio Betancourt Arce

Publica

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

Buenas tardes estimada Nancy,

Espero que se encuentre muy bien.

De manera atenta me permito informarle que, tras la revisión de las solicitudes de CRM respondidas en el mes de octubre y noviembre de la presente vigencia, se ha identificado que en la gestión de las respuestas no se está incluyendo el enlace de las respuestas PQRSD.

Con base a lo anterior, solicito amablemente la inclusión de la encuesta que se relaciona a continuación:

**"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/223yS3ht9G>

**Sena Respuesta a Solicitud Empresarial. 20251023-2888197 CRM:0114495** Guardado

Correo electrónico

Correo electrónico Relacionados

Apoyados (4)

MARIS ESTHER RODRIGUEZ  
 TRANSCOLIBIA TRANSPORTE, DE COMBUSTIBLES, MATERIALES Y SERVICIOS DE COLOMBIA SOCIEDAD DE ACCIONES SIMPLIFICADA, SIGLA TRANSCOLIBIA S.A.S.  
 ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
 Carrera 50 72 61  
 2183273  
 BARRANQUILLA

Asunto: Sena Respuesta a Solicitud Empresarial

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA le saluda y agradece su confianza con la institución. Nuestro compromiso es atender con oportunidad y eficiencia los requerimientos que nos presentan los empresarios, por ello enviamos respuesta a su Solicitud Empresarial radicado el día 22/10/2025 13:29 a través de nuestro sobre el tema Servicio - Publicación de vacante.

25°C  
Parc. soleado

Búsqueda

11:35 a. m.  
26/11/2025

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.

- *En el presente mes se comparte el informe de ASI VAMOS a las diferentes dependencias de la regional. – 6 y 19 de nov.*

RV: Informe PQRSD - Así Vamos – 01 de enero al 15 de noviembre de 2025 - Regionales

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Adriana Maritz Varegas Castillo; Margarita Salazar Ramos; Cesar Augusto Ospina Puente; Edna Yuvry Patiño Gómez; Henry Fernández Hernández; Diana Marcela Arbeláez Franco; Claudia Isabel Parra Ortiz; Sebastián Herrera Beltrán  
CC: Paola Andrea Vaneegas Torres; Ileana Freddy Lopez Salcedo; Gina Paola Lopez Gordillo; Jenny Alejandra Pérez Clarte; Leidy Gómez Acosta; Luz Marina Martínez Rincón; Angella María Muñoz Torres; María Camila Rodríguez Buitrago; Ruben Dario Pinzon Galvis; Ana María Hurtado López; Johana Patricia Mondragón Rico; Diego Fernando Rodríguez Delgado; Adriana Daza Pulido  
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)  
Expira: 1/11/2025

RV: Resultados Medición de la Experiencia Canales de Atención y Respuestas PQRS - Trimestre Trimestre 2025

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Adriana Maritz Varegas Castillo; Paola Andrea Vaneegas Torres; Cesar Augusto Ospina Puente; Julian Andres Herrera Arce; Henry Fernández Hernández; Diana Marcela Arbeláez Franco; Brian Abdon Rincón Betancourt; Sebastián Herrera Beltrán; Claudia Isabel Parra Ortiz  
CC: Paola Andrea Vaneegas Torres; Ileana Freddy Lopez Salcedo; Mariana Campos Camaján; Gina Paola Lopez Gordillo; Leidy Gómez Acosta; Jenny Alejandra Pérez Clarte; Luz Marina Martínez Rincón; Ruben Dario Pinzon Galvis; María Camila Rodríguez Buitrago; Angella María Muñoz Torres; Adriana Daza Pulido; Ana María Hurtado López; Johana Patricia Mondragón Rico; Diego Fernando Rodríguez Delgado  
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)  
Expira: 5/11/2025

Medición de la Satisfacción Tercer Trimestre.pptx

Buenas tardes compañeros,

Espero que se encuentren muy bien,

La Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía presenta los resultados de la Medición de la Experiencia correspondiente al **tercer trimestre** de 2025, aplicada a los Canales de Atención y a las respuestas PQRS.

Se solicita a cada Región elaborar los planes de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos identificados (No conformidades, Oportunidades de mejora nivelativa u Oportunidades de mejora evolutiva), y realizar su respectivo cargue en Compromiso.

Los(as) Directores (as) Regionales y Gestores(as) SIGA serán los responsables de implementar y hacer seguimiento a las acciones propuestas.

Los resultados pueden ser consultados en el siguiente enlace:

Acceso desde la página web del SENA:  
<https://www.sena.edu.co/ob-cidudadano/Paginas/Satisfacc%C3%93n-de-Usuarios.aspx>

Es importante recordar que la Medición de la Experiencia se encuentra alineada con los siguientes marcos normativos:

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** - Dimensión de Evaluación de Resultados, que establece que "La entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad."
- **Compes 3649 de 2010** - Política de Atención al Ciudadano, que busca "contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional."
- **Compes 3765 de 2013** - Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- **Norma NTC ISO 9001:2015**, requisito 9.1.2 - Satisfacción del Cliente, que determina que "La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, y debe definir los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información."

Comparto información pertinente de las PQRS que ingresaron en el tercer trimestre 2025.

Centro Agroindustrial  
PQRSD recibidas: 162  
Encuestas originadas: 12  
Índice de experiencia: **8,81**

23°C  
Parí, sábado  
11:38 a. m.  
26/11/2025

- *En el presente mes se comparte el informe de Medición de la Experiencia a las diferentes dependencias de la regional. – 7 nov.*

- *En el presente mes se remite informe de Eficiencia y Eficacia al Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria. 12 nov.*

REPORTE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL 20 OCT AL 12 DE NOV

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Paola Andrea Vanegas Torres

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Publica

EFICIENCIA Y EFICACIA CDTCO 20 OCT AL 12 NOV.vebr 313 KB

Expira: 10/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

Buenas tardes estimada Paola,

De manera atenta me permito compartir reporte de las comunicaciones oficiales del 20 de octubre al 12 de noviembre para su información y fines pertinentes.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida.

Cordialmente,

- 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 (95) 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: Paola Andrea Vanegas Torres  
CC: Adriana Maritza Vanegas Castillo; Adriana Daza Pulido  
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)  
Expira: 2/11/2025

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.

**(47) 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 99 de 2018).

MES	COD DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO DE DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
OCTUBRE	69231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLOGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	*ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025000172	20250502015	2025/10/23	PETICION	SOLICITUD DE RETIRO VOLUNTARIO PROGRAMA DE FORMACION	5/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	69231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLOGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	*ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025000178	20250502057	2025/10/24	PETICION	SOLICITUD DE RETIRO VOLUNTARIO PROGRAMA DE FORMACION	6/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	69231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLOGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	*ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025000179	20250502058	2025/10/24	PETICION	SOLICITUD DE RETIRO VOLUNTARIO PROGRAMA DE FORMACION	6/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	69231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLOGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	*ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025000180	20250502059	2025/10/24	PETICION	SOLICITUD DE RETIRO VOLUNTARIO PROGRAMA DE FORMACION	6/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

**Alerta temprana PQRSD**

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para: Jhon Freidy Salcedo  
 CC: Manuela Campos Carvajal; Paola Andrea Vanegas Loaiza; Adriana Daza Pulido  
 Directiva de retención - Exchange Online (10 años)  
 Pública

Expira: 4/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

Buenos días estimado Jhon Freidy,

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

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

**[22] 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 PQR
OCTUBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025490227	202501462048	2025/10/27	PETICION	SOLICITUD DE RETIRO VOLUNTARIO DEL PROGRAMA TECNICO VIRTUAL PROYECTOS AGROPECUARIOS	7/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025490236	202501463013	2025/10/27	PETICION	SOLICITO RETIRO VOLUNTARIO GESTION INTEGRADA DE LA CALIDAD MEDIO AMBIENTE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL FORMA 3804759	7/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025490711	202501463343	2025/10/27	PETICION	HEBIENDO LA PRESENTE HE PERMITO SOLICITAR DE MANERA RESPETUOSA LA CORRECCION DE UN CERTIFICADO EN INGLESEROS WORK LEVEL 1 YA QUE ESTE ME FUE E	7/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025493390	202501464072	2025/10/27	PETICION	CORDIAL SALUDO LA PRESENTE ES PARA ORIGINAR A LOS EFECTOS DE MANERA RESPETUOSA PARA SOLICITAR UN CERTIFICADO LABORAL DEL AÑO 2020 ESTO CON EL FIN DE IR	7/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025493564	202501464434	2025/10/27	PETICION	SOLICITO EL CAMBIO DE MI APELLIDO EN EL CERTIFICADO DE CURSOS COMPLETADOS PARA QUE REFLEJE CORRECTAMENTE MI NOMBRE ACTUAL CONFORME A LA DOCTRINACION	7/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAIZA	72025490620	202501465434	2025/10/28	PETICION	BUENAS TARDES POR MEDIO DE ESTE MENSAJE HE PERMITO SOLICITAR SE APROYO PARA REALIZAR LOS TALLERES CORRESPONDIENTES CON EL FIN DE	10/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

**Alerta temprana PQRSD**

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para: Paola Andrea Vanegas Torres  
 CC: Adriana Maritza Vanegas Castillo; Adriana Daza Pulido  
 Directiva de retención - Exchange Online (10 años)  
 Pública

Expira: 5/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

Buenos días estimada Paola,

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

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

**[4] 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 PQR
OCTUBRE	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025003224	202509033166	2025/10/28	PETICION	SOLICITUD DE APELACION PRUEBAS ECCL	10/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025003225	202509033167	2025/10/28	PETICION	SOLICITUD DE APELACION PRUEBAS ECCL	10/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025003226	202509033168	2025/10/28	PETICION	SOLICITUD DE APELACION PRUEBAS ECCL	10/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025003239	202509033359	2025/10/29	PETICION	SOLICITUD DE APERTURA DE FORMACION COMPLEMENTARIA	11/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
OCTUBRE	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* ADRIANA MARITZA VANEGAS CASTILLO	12025003241	202509033361	2025/10/29	PETICION	SOLICITUD DE APERTURA DE FORMACION COMPLEMENTARIA	11/11/2025	PROMESA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

Alerta temprana PQRSO

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para [Maria Camila Rodriguez Butrago](#)  
 CC [Diana Marcela Arbelaez Franco](#) [Adriana Daza Pulido](#)  
 Directiva de retención Exchange Online (10 años)  
 Publica

Fecha: 6/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar lun 10/11/2025 9:05 a.m.

Buenos dias estimada Camila,

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.

**[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
NOVIEMBRE	631060	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	72025426997	202501483345	2025/11/07	RECLAMO	CORDIAL SALUDO QUERO MANIFESTAR POR MEDIO DE ESTE PQRS UN INCONVENIENTE QUE VENGO PRESENTANDO DESDE FEBRERO DE 2025 YO ME INSCRIBI EN EL PROGRAMA T	20/11/2025	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. Omítr, negar, retardar o entrabar el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado. 8. Omítr, 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 correspondo 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 PQRSO

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para [Luz Marina Martinez Rincon](#)  
 CC [Henry Fernandez Hernandez](#) [Adriana Daza Pulido](#) [Maria Camila Rodriguez Butrago](#)  
 Directiva de retención Exchange Online (10 años)  
 Publica

Fecha: 6/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar mar 11/11/2025 10:12 a.m.

Buenos dias estimada Luz Marina,

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.

**[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
NOVIEMBRE	631010	REGIONAL	DESPACHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	12025003335	202501477141	2025/11/05	AGRADECIMIENTOS	AGRADECIMIENTO	18/11/2025	EN PROCESO
NOVIEMBRE	631010	REGIONAL	DESPACHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	72025423232	202501478600	2025/11/06	PETICION	PETICION RADICADO	19/11/2025	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. Omítr, negar, retardar o entrabar el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado. 8. Omítr, 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 correspondo 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: Leddy Gómez Acosta  
 CC: Jenny Alejandra Pizarri Ojeda; Julian Andres Herrera Arce; Adriana Daza Pulido  
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años)  
 Pública

Expira: 12/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar 2:23 p.m. 26/11/2025 10:08 a.m.

Buenos días estimada Leddy,

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
NOVIEMBRE	6031050	REGIONAL	AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	* IEL JULIAN ANDRES HERRERA ARCE	72025435939	202501489423	2025/11/13	PETICION	BUENAS TARDES AGRADecemos SU COLABORACION CON LA SOLICITUD DE PRESTAMO DE SALONES PARA CONVOCATORIA MASIVA DE EMPLEO PARA EMPRESA DE PRODUCCION DEL SEC	26/11/2025	EN PROCESO

Nota: atendiendo lo contenido en los numerales 7º y 8º del Artículo 29 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 corresponde 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,

Windows taskbar showing search bar, system tray with date 2:23 p.m. 26/11/2025, and various application icons.

Alerta temprana PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
 Para: Nancy Stella Ruiz Restrepo  
 CC: Brian Abdon Rincon Betancourt; Angela Maria Muñoz Torres; Adriana Daza Pulido  
 Pública

Responder Responder a todos Reenviar 2:24 p.m. 26/11/2025 9:59 a.m.

Buenos días estimada Nancy,

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.

**(3) 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
NOVIEMBRE	631180	REGIONAL	GRUPO DE RELACIONES CORPORATIVAS E INTERNACIONALES	* DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	12025003492	20250503783	2025/11/14	PETICION	DERECHO DE PETICION	27/11/2025	PROMESA A VENCER PROMESA DE SERVICIO
NOVIEMBRE	631180	REGIONAL	GRUPO DE RELACIONES CORPORATIVAS E INTERNACIONALES	* BRIAN ABDÓN RINCÓN BETANCOURT	12025003583	202505037034	2025/11/24	PETICION	RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION	4/12/2025	EN PROCESO
NOVIEMBRE	631180	REGIONAL	GRUPO DE RELACIONES CORPORATIVAS E INTERNACIONALES	* BRIAN ABDÓN RINCÓN BETANCOURT	72025447826	202501509148	2025/11/24	PETICION	CORRAL SALUDO ME PERMITO ADJUNTAR RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO APELACION CONTRA LA RESOLUCION NO 6301326 DEL 11 DE NOVIEMBRE DE 2025 GRA	4/12/2025	EN PROCESO

Nota: atendiendo lo contenido en los numerales 7º y 8º del Artículo 29 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 corresponde 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.

Windows taskbar showing search bar, system tray with date 2:24 p.m. 26/11/2025, and various application icons.

- En el presente mes se remiten los Reportes de PQRS semanales, (4) 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 PQRSD sin gestión – Regional Quindío – 7/11/2025

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para [Paola Andrea Vanegas Torres](#) [Ihon Freddy Lopez Salcedo](#) [Manuela Campos Carvajal](#) [Ginna Paola Lopez Gordillo](#) [Lady Gómez Acosta](#) [Jenny Alexandra Pérez Ojarte](#) [Luc Marina Martínez Rincon](#)  
[Claudia Isabel Parra Ortiz](#) [Ruben Darío Pinzon Galvis](#) [Marta Camila Rodríguez Buitrago](#) [Angela María Muñoz Torres](#)  
[Adriana Maritza Vanegas Castillo](#) [Paola Andrea Vanegas Lozano](#) [Cesar Augusto Ospina Fuentes](#) [Julian Andres Herrera Ace](#) [Henry Fernández Hernández](#) [Diana Marcela Arbeláez Franco](#) [Brian Abdon Rincón Betancourt](#)  
[Sebastian Herrera Behran](#) [Adriana Daza Pulido](#) [Ana María Hurtado López](#) [Johana Patricia Mondragon Rico](#) [Diego Fernando Rodríguez Delgado](#)

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 5/11/2025

○ Pública

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Regional Quindío al corte del 7 de noviembre de 2025 cuenta con 124 PQRSD sin gestión, en los siguientes estados:

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TERMINOS	PROXIMA VENCER	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCESO	Total general
CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	0	0	7	27	34
CENTRO AGRONINDUSTRIAL	0	0	5	17	22
CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	0	0	16	39	55
AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	0	0	0	1	1
DESAPACHO REGIONAL	0	1	1	6	8
GRUPO MIXTO	0	0	0	0	0
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0
GRUPO FORMACIÓN PROFESIONAL	0	0	0	3	3
GRUPO RELACIONES CORPORATIVAS	0	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>94</b>	<b>124</b>

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 "emitir 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,

GBP/USD  
+0.50%

Búsqueda

2:28 p. m.  
26/11/2025

Reporte PQRSD sin gestión – Regional Quindío – 21/11/2025

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para [Paola Andrea Vanegas Torres](#) [Ihon Freddy Lopez Salcedo](#) [Manuela Campos Carvajal](#) [Ginna Paola Lopez Gordillo](#) [Lady Gómez Acosta](#) [Jenny Alexandra Pérez Ojarte](#) [Luc Marina Martínez Rincon](#)  
[Claudia Isabel Parra Ortiz](#) [Ruben Darío Pinzon Galvis](#) [Marta Camila Rodríguez Buitrago](#) [Angela María Muñoz Torres](#)  
[Adriana Maritza Vanegas Castillo](#) [Margarita Salazar Ramos](#) [Carlos Arturo Valencia Montoya](#) [Edna Yvany Pabón Gómez](#) [Henry Fernández Hernández](#) [Diana Marcela Arbeláez Franco](#) [Sebastian Herrera Behran](#)  
[Adriana Daza Pulido](#) [Ana María Hurtado López](#) [Johana Patricia Mondragon Rico](#) [Diego Fernando Rodríguez Delgado](#)

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 19/11/2025

○ Pública

El 72% de destinatarios ha abierto este correo.  
[Ver más conclusiones](#) [Comentarios](#)

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Regional Quindío al corte del 21 de noviembre de 2025 cuenta con 122 PQRSD sin gestión, en los siguientes estados:

GRUPO O DEPENDENCIA	VENCIMIENTO DE TERMINOS	PROXIMA VENCER	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO	EN PROCESO	Total general
CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	0	0	0	43	43
CENTRO AGRONINDUSTRIAL	0	1	1	42	46
CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	0	0	5	22	27
AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	0	0	0	0	0
DESAPACHO REGIONAL	0	0	0	4	4
GRUPO MIXTO	0	0	0	0	0
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0
GRUPO FORMACIÓN PROFESIONAL	0	0	0	1	1
GRUPO RELACIONES CORPORATIVAS	0	0	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>113</b>	<b>122</b>

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 "emitir 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,

GBP/COP  
-1.50%

Búsqueda

2:28 p. m.  
26/11/2025

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

**Repositorio:**

SharePoint Buscar en esta biblioteca Isabel Cristina Agu...

**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 > Noviembre > Alerta temprana PQRS semanal > Regional Quindio

Nombre	Modificado	Modificado por
Semana 1 - 04 al 07 de noviembre	7 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 2 - 10 al 14 de noviembre	7 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 3 - 18 al 21 de noviembre	7 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Semana 4 - 24 al 28 de noviembre	7 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt

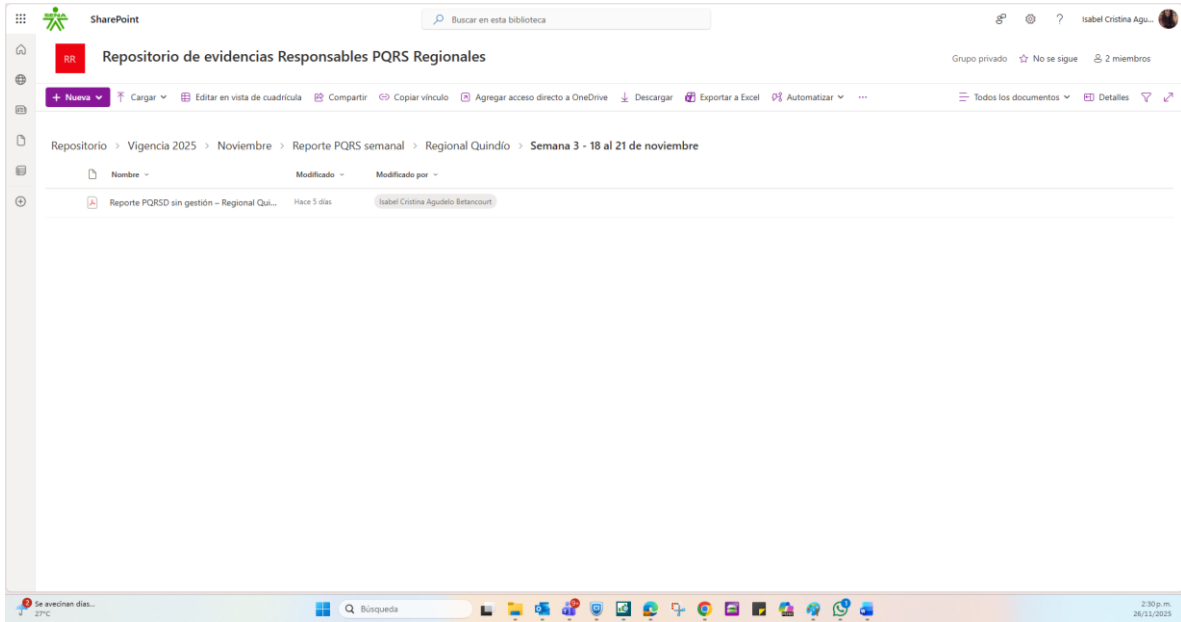
SharePoint Buscar en esta biblioteca Isabel Cristina Agu...

**Repositorio de evidencias Responsables PQRS Regionales** Grupo privado No se sigue 2 miembros

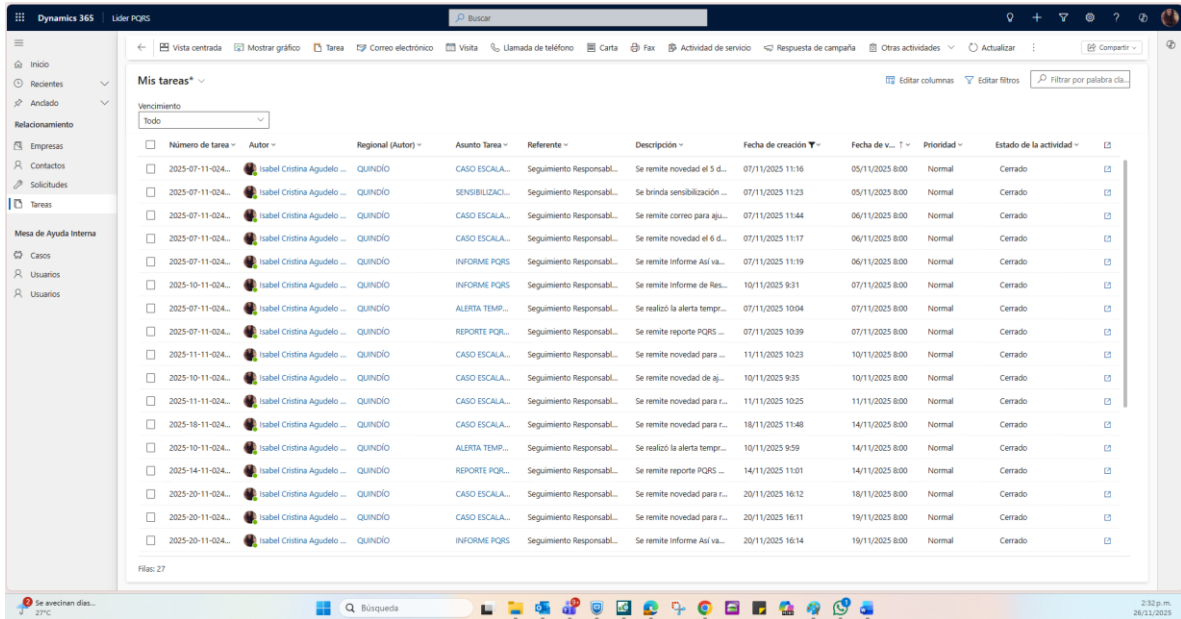
+ Nueva Cargar Editar en vista de cuadrícula Compartir Copiar vínculo Agregar acceso directo a OneDrive Descargar Exportar a Excel Automatizar Todos los documentos Detalles

Repositorio > Vigencia 2025 > Noviembre > Casos escalados > Regional Quindio

Nombre	Modificado	Modificado por
Caso 11 noviembre ajuste por encargo CA...	11 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 10 nov ajuste asunto tutela.pdf	11 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 10 noviembre ajuste RC.pdf	10 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 14 nov CYT.pdf	18 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 18 nov DR.pdf	Hace 6 días	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 19 nov APE.pdf	Hace 6 días	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 21 nov CDTCL.pdf	Hace 5 días	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 24 nov APE.pdf	hace 3 horas	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 24 nov CYT.pdf	hace 3 horas	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 24 nov RC.pdf	hace 3 horas	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 24 nov Validar tutela.pdf	hace 3 horas	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 25 nov CDTCL.pdf	hace 3 horas	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 26 nov CA.pdf	hace 3 horas	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Novedad 5 noviembre CDTCL.pdf	7 de noviembre	Isabel Cristina Agudelo Betancourt

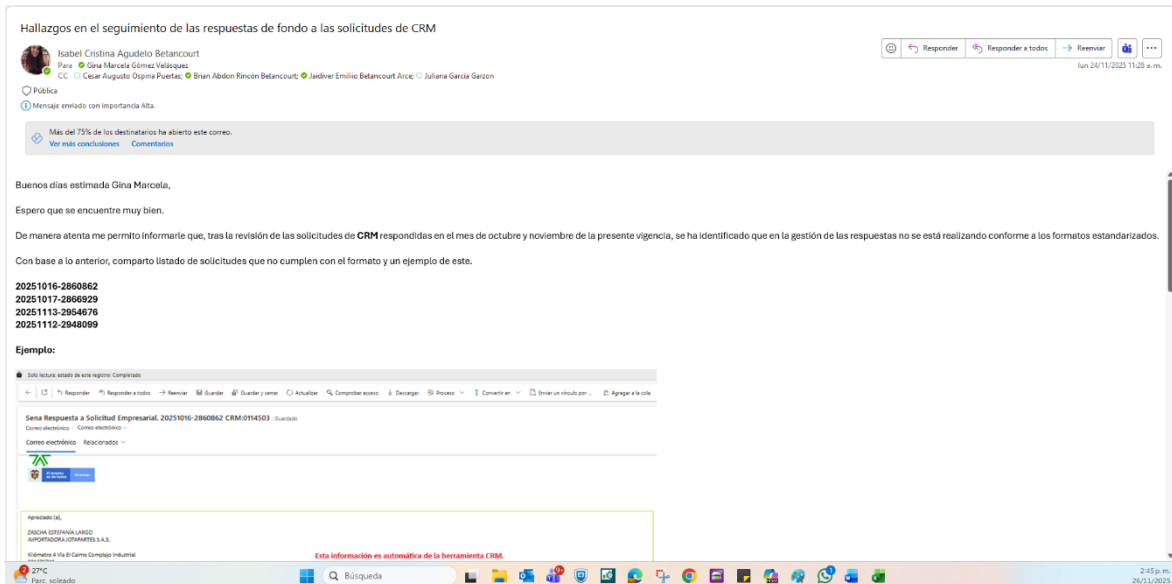


## CRM:

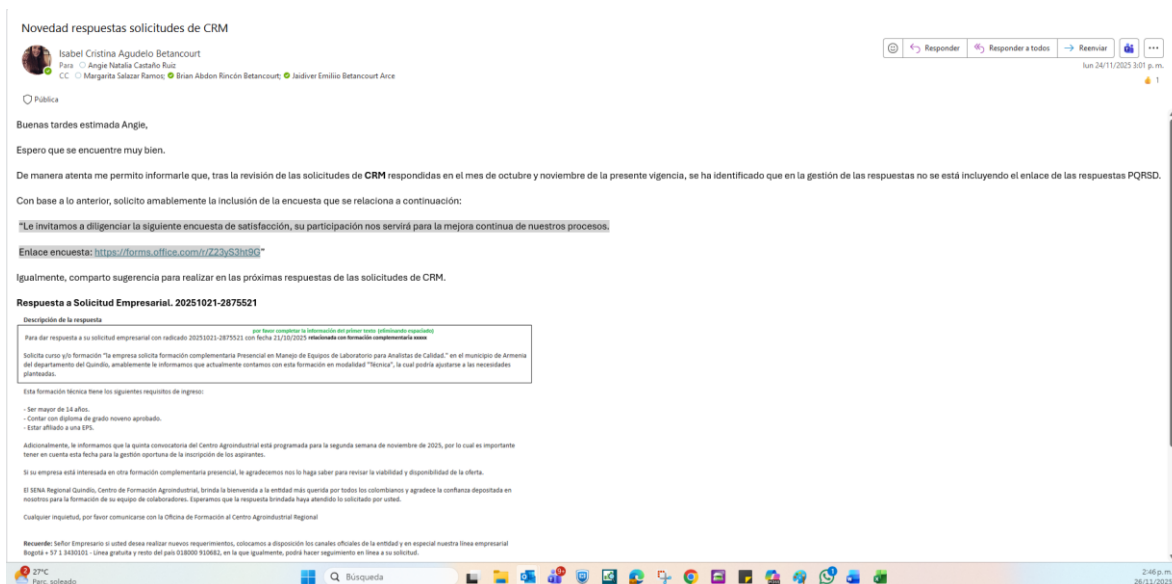




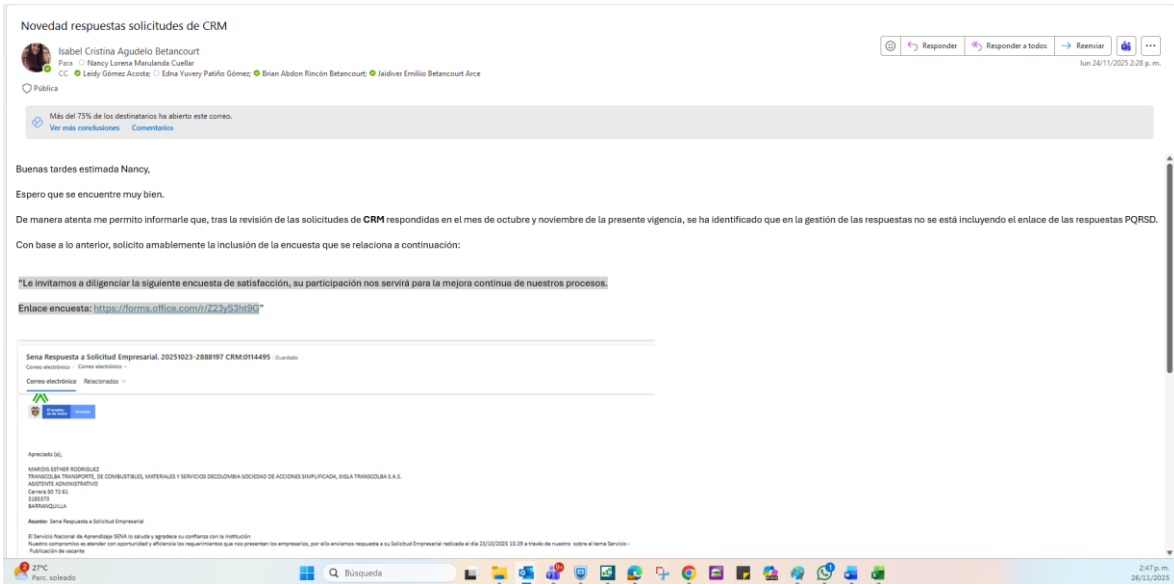
- Apoyar con la revisión mensual de las respuestas emitidas a las PQRSD al interior de la regional, generando espacios de socialización de resultados para la retroalimentación con las áreas.
- Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM al Centro de Comercio y Turismo. – 24 nov.*



- Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM al Centro Agroindustrial. – 24 nov.*



- *Se remite correo con novedad en la respuesta de fondo en CRM a la Agencia Pública de Empleo. – 24 nov.*



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 traslado de una PQRSD y canales de radicación PQRSD. – 10 y 25 de nov.*

Infórmese: Traslado de una PQRSD

quindio comunica  
Para  
Directiva de retención Exchange Online (10 años)  
Pública  
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

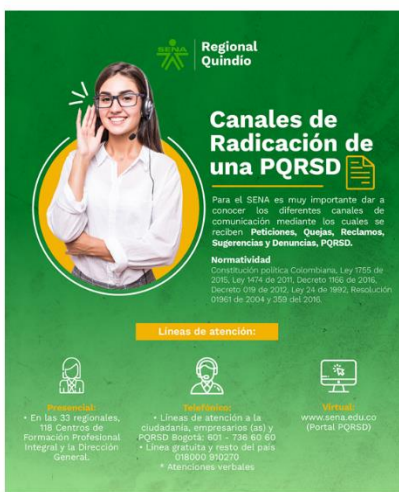
Responder Responder a todos Reenviar lun 10/11/2023 2:00 p.m.



Infórmese: Canales de radicación de una PQRSD

quindio comunica  
Para  
Directiva de retención Exchange Online (10 años)  
Pública  
Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Responder Responder a todos Reenviar mar 23/11/2023 10:00 a.m.





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.*

Resolución 1-01365 de 2022

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Laura Mariela Quintero Gomez  
Dirección de atención: Exchange Online (10 años)  
Expira: 3/11/2025  
mié 5/11/2025 11:28 a.m.

Publica

resolucion\_sena\_1365\_2022.pdf  
350 KB

Buenos días Doctora Laura,

Espero que se encuentre muy bien.

De manera atenta comparto resolución 1-01365 de 2022 por la cual se Reglamenta el Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Agradecimientos en el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y se dictan otras disposiciones

[Compilación Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA - Resolución 1365 de 2022 SENA](#)

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

27°C  
Parc. soleado

Búsqueda

3:01 p.m.  
26/11/2025

RV: Inconsistencia en la petición Radicado 63-1-2025-003103 NIS 2025-06-000370

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Luz Marina Martínez Rincon  
CC: Henry Fernández Hernández, Brian Abdon Rincón Betancourt  
Dirección de atención: Exchange Online (10 años)  
Expira: 4/11/2025  
jue 6/11/2025 1:59 p.m.

Publica

Buenas tardes Marinita,

Teniendo en cuenta la respuesta de la Ingeniera Magaly, y que ya fue remitida la consulta a Nancy Salazar, para revisar el caso de lo sucedido, solicito de manera respetuosa, revisar la posibilidad de dar respuesta a la queja radicado: 63-1-2025-003103 NIS 2025-06-000370, lo antes posible, ya que se nos vence por normativa el próximo 10 de noviembre.

Recuperación de documentos

OnBase 63-(PQRS)-ISABEL CRISTINA AGUDELO BETANCOURT

Resultados de búsqueda de documentos

Nombre del documento	Fecha del documento
C.E.(PRM)-1-2025-003103-000-11-10-2025-003103-1*HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ CLAR	04/11/2025
C.E.(PRM)-1-2025-003103-010-10-21-2025-5095044*GUSTAVO ALFREDO ORTIZ DULCE	21/10/2025
C.E.(PRM)-1-2025-003103-044-0-26-2025-449222*CARLOS EDUARDO ROBLES SOLICIT	26/08/2025
C.E.(PRM)-1-2025-003103-079-13-05-2025-731080*MARIA PATRICIA NAHARETE PIN	13/05/2025
C.E.(PRM)-1-2025-003103-019-13-05-2025-111080-JOSHUA STEVEN CRUZ SARRMENTO M	26/05/2025
C.E.(PRM)-1-2025-003103-019-10-03-2025-5995132*LUIS ALEJANDRO SANCHEZ CUEL	10/03/2025
C.E.(PRM)-1-2025-003103-074-05-03-2025-7891244*GERMAN DAVID CHAVES COBRO RE	05/03/2025

Elementos: 7

Nombre: [ ] Dirección: [ ] Teléfono: [ ]  
Código: [ ]  
Número de Radicado: [ ] Fecha de Radicación: 10/11/2025  
Dependencia: [ ] Nombre: [ ]  
Autorización: [ ]

Agradezco el apoyo, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

27°C  
Parc. soleado

Búsqueda

3:02 p.m.  
26/11/2025

RV: 63-1-2025-003339 PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Magaly Lozano Beltrán  
CC: Anderson Germán Roca Caballero, Paola Andrea Vanegas Torres  
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 4/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

jun 6/11/2025 4:24 p. m.

3339 RICARDO ANDRES LOAIZA LONDOÑO SOLICITUD DE INSCRIPCION EXTRAORDINARIA.pdf  
51 KB

Buenas tardes Ingeniera Magaly,

De manera atenta remito correo de novedad conforme las PQRS radicadas e indexadas, la cual no llega la información pertinente al correo de la subdirectora.

Gracias, quedamos atentas ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Paola Andrea Vanegas Torres <paavanas@sema.edu.co>  
Enviado el: jueves, 6 de noviembre de 2025 3:55 p. m.  
Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <lagudelo@sema.edu.co>  
Asunto: 63-1-2025-003339 PQRS

Buenas tardes

Compañera

De la manera mas atenta me permito informar que estas PQRS fue radicada e indexada dos veces y aun no llega al correo.

No. Radicado Recibido: 63-1-2025-003339 - 63 - PAVANEGAS 01-FRM-Radicacion Recibida 5/11/2025

Solicito me ayude con la verificación

Atentamente,

Paola Andrea Vanegas Torres

Armenia Centro para el desarrollo tecnológico de la

27°C Parc. soleado Búsqueda 3:07 p. m. 26/11/2025

RV: CRM No. 7-2025-420806 - NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00150-00

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Anderson Germán Roca Caballero  
CC: Magaly Lozano Beltrán, Luz Marina Martínez Rincón  
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 4/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

jun 6/11/2025 5:37 p. m.

01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2025-420806 Regional 1 - 11-4-2025.htm 20 KB  
FORMATO COMUNICACION 10-ACUSOR2.docx 155 KB  
4\_AUTOADMTEUT\_202500150AUTOADMRSOR\_0\_20251104160130300.PDF 01-MAIL-Anexos Externos -- 11.PDF 69 KB  
4\_AUTOADMTEUT\_202500150AUTOADMRSOR\_0\_20251104160130300.PDF 01-MAIL-Anexos Externos -- 11.PDF 69 KB

Buenas tardes Anderson,

De manera atenta solicitamos de su valiosa colaboración, ajustar el asunto de la tutela 7-2025-420806 por notificación, teniendo en cuenta la información suministrada por la abogada de la regional.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

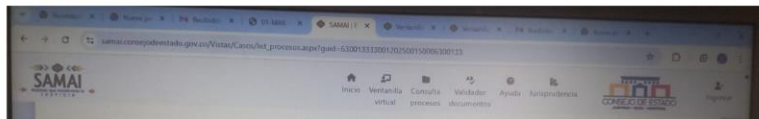
Cordialmente,

De: Luz Marina Martínez Rincón <lmartinez@sema.edu.co>  
Enviado el: jueves, 6 de noviembre de 2025 5:31 p. m.  
Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <lagudelo@sema.edu.co>  
Asunto: RV: CRM No. 7-2025-420806 - NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2025-00150-00

Buenas tardes Isa: Me indica la Abogada Externa que a esta notificación se le dio respuesta a través del aplicativo SAMAI, como se indica en la comunicación adjunta, con acuse de recibido al correo del Director [hfernandez@sema.edu.co](mailto:hfernandez@sema.edu.co)

\*...Se informa a las partes y demás intervinientes que los memoriales y/o solicitudes se deben remitir a través de la VENTANILLA VIRTUAL SAMAI - OPCION MEMORIALES Y/O ESCRITOS:..."

Por lo anterior comedidamente solicito que se cambie el asunto por notificación se anexa el pantallazo.



27°C Parc. soleado Búsqueda 3:07 p. m. 26/11/2025

RV: Resolución encargo Margarita



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Magaly Lozano Beltrán

CC: Anderson Germán Roa Caballero; Jhon Freddy Lopez Salcedo; Margarita Salazar Ramos

Directiva de retención Exchange Online (10 años)

Expira: 9/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

mar 11/11/2025 4:09 p. m.

Pública

Mensaje enviado con importancia Alta.

La Secretaria General del Servicio Nacional de Aprendizaje "SENA", en ejercicio de la facultad.pdf 238 KB

Acta No. 655.pdf 347 KB

Res63-00864 Vacaciones Paola Andrea Vanegas.pdf 447 KB

Buenas tardes Ingeniera Magaly,

De manera respetuosa reitero solicitud, teniendo en cuenta que, desde el Centro Agroindustrial, necesitan radicar contratos y pagos con el rol de la subdirectora encargada.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Enviado el: martes, 11 de noviembre de 2025 9:43 a. m.

Para: Magaly Lozano Beltrán <mlozano@sena.edu.co>

CC: Anderson Germán Roa Caballero <agrao@sena.edu.co>; Jhon Freddy Lopez Salcedo <jflopez@sena.edu.co>; Margarita Salazar Ramos <msalaza@sena.edu.co>

Asunto: RV: Resolución encargo Margarita

Buenos días Ingeniera Magaly,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta solicito ajuste en el Rol de la Subdirección del Centro Agroindustrial en OnBase, teniendo en cuenta resolución 01-03480 de 2025 la cual resuelve:

**Artículo 1°.** Encargar a la funcionaria **Margarita Salazar Ramos**, identificada con cédula de ciudadanía No.41.809.050, Instructor Grado 17 (IDP:11555), en el empleo de Subdirector de Centro Grado 02 (IDP:8110) del Centro Agroindustrial de la Regional Quindío, durante el periodo de vacaciones, concedido a la funcionaria Paola Andrea Vanegas Loaiza.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

27°C  
Parc. soleado

Busqueda

3:08 p. m.  
26/11/2025

RV: Activación Usuario OnBase



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Magaly Lozano Beltrán

CC: Diana Marcela Arbelaez Franco; Angela Maria Muñoz Torres

Directiva de retención Exchange Online (10 años)

Expira: 10/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

mié 12/11/2025 3:18 p. m.

Pública

Buenas tardes Ingeniera Magaly, Espero que se encuentre muy bien.

Amablemente informo que he tratado de ingresar al rol de OnBase de la Coordinadora Diana Marcela, como encargada del Grupo de Relaciones Corporativas y no ha sido posible el ingreso.

Comparto pantallazo del error.



Gracias, quedo atenta ante cualquier inquietud.

Cordialmente,

De: Diana Marcela Arbelaez Franco <dmarbela@sena.edu.co>

Enviado el: lunes, 10 de noviembre de 2025 3:07 p. m.

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

CC: Angela Maria Muñoz Torres <amunort@sena.edu.co>

Asunto: RV: Activación Usuario OnBase

Cordial saludo, Isabel

por favor apoyarme con el ONBASE, por el periodo de vacaciones del coordinador.

muchas gracias



Diana Marcela Arbelaez Franco  
Regional Quindío - Profesional 022  
Coordinadora Formación Profesional y SNET  
dmarbela@sena.edu.co

27°C  
Parc. soleado

Busqueda

3:09 p. m.  
26/11/2025

RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Administración Documentos  
CC: Consulta Grupo Administración; Magaly Lozano Beltrán; Anderson Germán Roa Caballero; Henry Fernández Hernández; Diana Marcela Arbelaez Franco; Luz Marina Martínez Rincón  
Dirección de atención: Exchange Online (15 años)  
Fecha: 18/11/2025

Publica

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

C:\FRM-01-9-2025-104646 (1)-431010 - HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ EFICENCIA 774 KB  
C:\FRM-9-2025-104646 (1)-431010 - HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ - EFICIENCIA Y 33 KB

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

Buenas tardes,

Teniendo en cuenta el correo que antecede, de manera atenta solicito un reporte para realizar el respectivo seguimiento a las comunicaciones oficiales, conforme lo anterior, al revisar el Power BI, [https://app.powerbi.com/links/Gb9LmWXPB?cid=cbc2c3812f2e4d93-91e1506c9316ace7&ch\\_source=link\\_share](https://app.powerbi.com/links/Gb9LmWXPB?cid=cbc2c3812f2e4d93-91e1506c9316ace7&ch_source=link_share) no es posible descargar la información.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Henry Fernández Hernández <[hfernandez@sena.edu.co](mailto:hfernandez@sena.edu.co)>

Enviado: martes, 18 de noviembre de 2025 15:44

Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <[isagudelo@sena.edu.co](mailto:isagudelo@sena.edu.co)>

CC: Diana Marcela Arbelaez Franco <[dmarbelaez@sena.edu.co](mailto:dmarbelaez@sena.edu.co)>; Luz Marina Martínez Rincón <[lmartinez@sena.edu.co](mailto:lmartinez@sena.edu.co)>

Asunto: RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Buenas tardes estimada Isabel Cristina:

Con base en el correo anexo, comedidamente le solicito su colaboración para realizar la revisión respectiva y proyectar la respuesta requerida, dentro de los términos establecidos en la Entidad.

Cordialmente,

De: [grupoadmdocumentos@sena.edu.co](mailto:grupoadmdocumentos@sena.edu.co) <[grupoadmdocumentos@sena.edu.co](mailto:grupoadmdocumentos@sena.edu.co)>

Enviado: martes, 18 de noviembre de 2025 11:23 a. m.

Para: Henry Fernández Hernández <[hfernandez@sena.edu.co](mailto:hfernandez@sena.edu.co)>

27°C  
Paric, soleado

3:10 p. m.  
26/11/2025

RV: Peticiones que no han llegado al correo

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Magaly Lozano Beltrán  
CC: Anderson Germán Roa Caballero; Paola Andrea Vanegas Torres; Adriana Maritza Vanegas Castillo

Publica

Mensaje enviado con importancia alta.

Buenos días,

De manera respetuosa, reiteramos solicitud teniendo en cuenta que se necesita la información de manera urgente.

Gracias, quedamos atentas ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Enviado el: martes, 25 de noviembre de 2025 5:27 p. m.

Para: Anderson Germán Roa Caballero <[agroa@sena.edu.co](mailto:agroa@sena.edu.co)>

CC: Magaly Lozano Beltrán <[mlozano@sena.edu.co](mailto:mlozano@sena.edu.co)>; Paola Andrea Vanegas Torres <[pavanegas@sena.edu.co](mailto:pavanegas@sena.edu.co)>; Adriana Maritza Vanegas Castillo <[avanegas@sena.edu.co](mailto:avanegas@sena.edu.co)>

Asunto: RV: Peticiones que no han llegado al correo

Buenas tardes estimado Anderson,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta remito correo para solicitar de su valiosa colaboración el envío de las comunicaciones pendientes del Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria de la regional Quindío.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Paola Andrea Vanegas Torres <[pavanegas@sena.edu.co](mailto:pavanegas@sena.edu.co)>

Enviado el: martes, 25 de noviembre de 2025 5:21 p. m.

Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <[isagudelo@sena.edu.co](mailto:isagudelo@sena.edu.co)>

CC: Adriana Maritza Vanegas Castillo <[avanegas@sena.edu.co](mailto:avanegas@sena.edu.co)>

Asunto: Peticiones que no han llegado al correo

Buenas tardes

27°C  
Paric, soleado

3:11 p. m.  
26/11/2025

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 Relacionamiento con la Ciudadanía.
  - *En el presente mes se remite correo con novedad en la revisión del Portal PQRSD. - 26 de nov.*

Revisión matriz de temáticas - portal PQRSD

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Adriana Daza Pulido

Publica

Buenas tardes estimada Adriana,

Espero que se encuentre muy bien,

Una vez revisado el Portal de PQRSD, me permito compartir novedad para la inclusión de dependencia en el módulo de datos de comunicación.

Al filtrar por **petición > De servicios > APE- restablecimiento de contraseña y actualización de datos**, las dependencias que registran allí, son: despacho dirección regional y grupo de formación profesional, en este caso, sugiero incluir la dependencia de la Agencia Pública de Empleo, ya que es un tema relevante de la APE.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

3:47 p. m.  
26/11/2025

- *En el presente mes, se solicita actualización del directorio, por motivo de periodo de vacaciones del Coordinador de Relaciones Corporativas. - 10 nov.*

RV: Resolución Vacaciones Brian Rincón 63-9-2025-013603 No. 1-2025-002953

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Adriana Daza Pulido  
CC: Diana Marcela Arbelaez Franco; Johnny Richard Comediar Ace

Directiva de retención Exchange Online (10 años)

Expira: 8/11/2025

Res 63-01204 Vacaciones Brian Abdón Rincón.pdf (487 KB)  
Res 63-01207 Coordinación Rel.corp vacaciones Brian por Diana.pdf (360 KB)

Buenos días estimada Adriana,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta comparto resolución 63-01297 de 2025 la cual resuelve:

**Artículo 1°.** Asignar las funciones de la coordinación del Grupo Promoción y Relaciones Corporativas del SENA Regional Quindío a la funcionaria Diana Marcela Arbelaez Franco identificada con la cédula de ciudadanía No. 41.955.951 Profesional Q02 adscrita a la planta de personal del Centro Agroindustrial, por el tiempo que duren las vacaciones del Coordinador Brian Abdón Rincón Betancourt entre el 10 de noviembre de 2025 y el 01 de diciembre de 2025, sin desprenderse de las funciones propias de su cargo.

Conforme lo anterior, de manera atenta se solicita la actualización en el directorio de la Coordinadora de Relaciones Corporativas (E) **DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO**

ACTIVO						
DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	631080	QUINDIO	REGIONAL	GRUPO PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS	dmarbelaez@sena.edu.co	COORDINADOR (A) RELACIONES CORPORATIVAS (E) OrBase / CRM

VACACIONES HASTA EL 01 DE DICIEMBRE 2025						
BRIAN ABDÓN RINCÓN BETANCOURT	631080	QUINDIO	REGIONAL	GRUPO PROMOCION Y RELACIONES CORPORATIVAS	brinc@sena.edu.co	COORDINADOR (A) RELACIONES CORPORATIVAS OrBase / CRM

3:19 p. m.  
26/11/2025

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

- En el presente mes no se realiza la actividad toda vez que no se han asignado comunicaciones para realizar la proyección de respuesta.

11. Asistir a las reuniones, actividades, mesas de trabajo convocadas por la Coordinación en el marco del cumplimiento del objeto contractual.

- Participación en reunión lineamientos para el diligenciamiento del Informe de Gestión del SIGA – 4 Nov



REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 4 DEL MES DE Noviembre DEL AÑO 2025

OBJETIVO (S) <u>Realizar Socialización por preparación de Informe de gestión del SIGA.</u>										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	<u>Justa Teresita Aguado</u>	<u>1094989-67</u>		X	SST CCIT	<u>Seny</u>	<u>LAGUDDLO@seny.edu.co</u>	<u>3208551124</u>	-	<u>Justa Teresita Aguado</u>
2	<u>JAIME A. DETACOLIT</u>	<u>18470394</u>		X	SST	<u>CDTCI</u>	<u>detacolit@seny.edu.co</u>	<u>3013293463</u>	-	<u>Jaime A. Detacolit</u>
3	<u>Gemini Carici</u>	<u>10306700</u>		X	POST	<u>Seny</u>	<u>ggarcia@seny.edu.co</u>	<u>3164917372</u>	-	<u>Gemini Carici</u>
4	<u>Delia G</u>	<u>18391371</u>		X	CDTCI	<u>Seny</u>	<u>delia.garcia@seny.edu.co</u>	<u>3136098844</u>	-	<u>Delia G</u>
5	<u>Diana Gabriela</u>	<u>41949631</u>		X	SST	<u>Despacho</u>	<u>diagonal@seny.edu.co</u>	<u>316675442</u>	-	<u>Diana Gabriela</u>
6	<u>José Alexander Bernabé</u>	<u>18390499</u>		X	TIC AÑO		<u>jaib@seny.edu.co</u>	<u>3127992402</u>	-	<u>José Alexander Bernabé</u>
7	<u>José Juan García</u>	<u>18377373</u>		X	TIC CCIT		<u>jjgarcia@seny.edu.co</u>	<u>3104744810</u>	-	<u>José Juan García</u>
8	<u>Vario Osorio</u>	<u>100446613</u>		X		<u>SST AÑO</u>	<u>varioos@seny.edu.co</u>	<u>31461601</u>	N/A	<u>Vario Osorio</u>
9	<u>Diego Ospina</u>	<u>94535735</u>		✓	---	<u>SGA</u>	<u>dospina@seny.edu.co</u>	<u>315317272</u>	-	<u>Diego Ospina</u>
10	<u>Los Carlos Maya</u>	<u>43172808</u>		✓		<u>SGA</u>	<u>lcmayor@seny.edu.co</u>	<u>3206901897</u>	-	<u>Los Carlos Maya</u>
11	<u>Los Andrea Pardo</u>	<u>52214205</u>		X	S	<u>SST</u>	<u>lpardo@seny.edu.co</u>	<u>3128518160</u>	-	<u>Los Andrea Pardo</u>
12	<u>Johana R. Mondragón</u>	<u>41942134</u>		X	SIGA	<u>SIGA</u>	<u>jmondragon@seny.edu.co</u>	<u>304254430</u>	-	<u>Johana R. Mondragón</u>
13	<u>Diego Rodríguez</u>	<u>109712308</u>		X		<u>SIGA</u>	<u>drodriguez@seny.edu.co</u>	<u>3218057762</u>	-	<u>Diego Rodríguez</u>
14	<u>Isabel C. Aguado</u>	<u>1094932943</u>		X	<u>Relaciones Caricadas</u>	<u>CC</u>	<u>isaguado@seny.edu.co</u>	<u>316476029</u>	-	<u>Isabel C. Aguado</u>

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.

- Participación en Comité de relacionamiento empresarial y ciudadanía – 5 nov.

SENA

REGISTRO DE ASISTENCIA / DÍA 05 DEL MES DE Nov. DEL AÑO 2025

OBJETIVO(S) <b>Comité de relacionamiento empresarial y ciudadanía</b>										
No	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	PLANTA	CONTRATISTA	OTRO (CUAL?)	DEPENDENCIA/ EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO	TÉLEFONO/EXT.	AUTORIZA GRABACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
1	Nancy C. Plaza	40730677		X		R/C	caracul@sena.edu.co	314182018	N/A	
2	Johana García	1094912608		X		Relaciones Corporativas	caracul@sena.edu.co	312052266	"	
3	Isabel C. Agudelo	1094932943		X		Relaciones Corporativas	iaqued@sena.edu.co	311647607	N/A	
4	Claudia J. Duque	41921791		X		Relaciones Corporativas	ciduque@sena.edu.co	316822002	N/A	
5	Emilio Betancourt	1114398006		X		R/C	jabetancourt@sena.edu.co	3214339465	N/A	Emilio B.
6	Johnny R. Corredor	18494239		X		Relaciones Corporativas	rcorredor@sena.edu.co	3161922108	N/A	
7	Brian A. Ramos	4098340996	X			Relaciones Corporativas	bramos@sena.edu.co	3105276226	-	

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.

GOR-F-085 V02

- Se realiza Informe de gestión del SIGA – 12 nov.

RE: Informe de gestión del SIGA

De: Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Ana María Hurtado López, Johana Patricia Mondragón Rico, Diego Fernando Rodríguez Delgado, Diana Marcela Arbeláez Franco, Ángela María Muñoz Torres, Claudia Isabel Duque Guathern  
Dirección de retención: Exchange Online (10 años) | Expire: 10/11/2025

Buenos días estimada Ana María,

De manera atenta comparto informe relacionado al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía y PQRSD.

Quedo atenta ante alguna duda e inquietud.

Cordialmente,

De: Ana María Hurtado López <ahurtado@sena.edu.co>  
Enviado el: martes, 4 de noviembre de 2025 4:29 p. m.  
Para: Johana Patricia Mondragón Rico <mondragon@sena.edu.co>; Diego Fernando Rodríguez Delgado <dfrodri@sena.edu.co>; Luis Carlos Maya Álvarez <lcmaya@sena.edu.co>; Diego Fernando Ospina Londoño <fospinal@sena.edu.co>; Diana Grajales Bustamante <diagrajal@sena.edu.co>; Jaime Alexander Betancourt García <abetancourt@sena.edu.co>; Luisa Fernanda Torres Rueda <lrueda@sena.edu.co>; Mario Steven Osorio Arango <mosorio@sena.edu.co>; Luz Andrea Romero Arango <lromero@sena.edu.co>; Germán Gaiter García <ggaiter@sena.edu.co>; Esquivel Duarte Quevedo <esquivel@sena.edu.co>; Delio Gutiérrez Valencia <dgutierrez@sena.edu.co>; José Alexander Bermúdez <jbermudez@sena.edu.co>; José Julián García Ospina <jgarcia@sena.edu.co>; Isabel Cristina Agudelo Betancourt <icagudelo@sena.edu.co>; Lina Marcela Monsalve Pérez <lmonsalve@sena.edu.co>; Luis Albeiro Cardona Hernández <lcardona@sena.edu.co>; Gustavo Arnulfo Rojas Duarte <gurojas@sena.edu.co>  
Asunto: Informe de gestión del SIGA

Muy buenas tardes, de acuerdo con la reunión del día de hoy, les comparto la plantilla del informe de gestión del SIGA, el recuerdo respetuosamente la fecha de entrega es el **14 de Noviembre**.

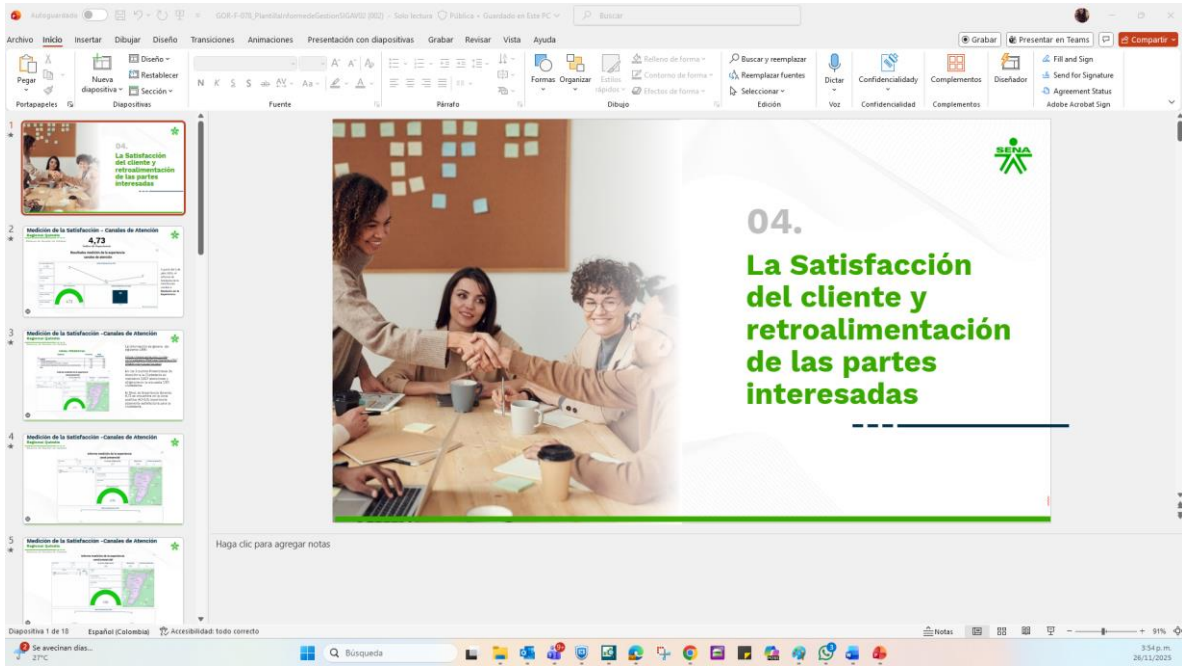
Les agradezco su puntualidad en la entrega de la información.

Cordialmente,

**Ana María Hurtado López**  
Regional Quindío - Contratista  
ahurtado@sena.edu.co  
PBX: (+57) 601 5481500 Ext: 62800  
Avenida Centenario 429-02  
www.sena.edu.co

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada sólo para uso interno de SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normatividad.

354 p.m. 26/11/2025



- Se realiza informe de gestión por dependencias del tercer trimestre – 19 nov.

RV: Solicitud informes Evaluación Gestión por Dependencias III trimestre 2025

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Ana María Hurtado López  
Diana Marcela Arbeláez Franco  
Directiva de atención. Exchange Online (1 año)  
Pública  
Expira: 17/11/2025

47 TERCER TRIMESTRE INFORME GESTIÓN POR DEPENDENCIAS.pdf (11 MB)  
46 TERCER TRIMESTRE INFORME GESTIÓN POR DEPENDENCIA.pdf (1 MB)

Buenos días estimada Ana María,  
Espero que se encuentre muy bien,  
Amablemente me permito compartir los informes 46 y 47, relacionados al proceso PQRSD.  
Quedo atenta ante alguna inquietud.  
Cordialmente,

De: Henry Fernández Hernández <hfernandez@sena.edu.co>  
Enviado: martes, 11 de noviembre de 2025 11:45  
Para: Julian Andres Herrera Arce <jherrera@sena.edu.co>; Angelica Maria Velaz Oborio <avoborio@sena.edu.co>; Jenny Andrea Giraldo Cardenas <jgiraldo@sena.edu.co>; Carolina Prieta Duque <cprieta@sena.edu.co>; Claudia Marcela Burgos Alzate <mburgos@sena.edu.co>; Mayela Del Socorro Marin Castaño <msmarin@sena.edu.co>; Nancy Salazar Rodríguez <nsalazar@sena.edu.co>; Claudia Isabel Parra Ortiz <cparra@sena.edu.co>; Luz Andrea Romero Arango <lromero@sena.edu.co>; John Freddy Velazquez Beltran <jvelazquez@sena.edu.co>; Erika Johanna Andrea Franco <efranco@sena.edu.co>; Maria Fernanda Vinasco Vidal <mfvinasco@sena.edu.co>; Estefania Muriel Gómez <emuriego@sena.edu.co>; Jhonny Richard Corredor Arce <jcorredor@sena.edu.co>; Paola Andrea Castro Mora <pacastrom@sena.edu.co>; Sebastian Herrera Beltran <sherrera@sena.edu.co>; Diana Grajales Bustamante <dgustavo@sena.edu.co>; German Garcia Garcia <ggarcia@sena.edu.co>; Leidy Gómez Acosta <lgomez@sena.edu.co>; Jessica Ospina Taborda <jtaborda@sena.edu.co>; Gustavo Adolfo Hernandez <gadolfo@sena.edu.co>; Eliana Margarita Urrea Velasco <emuray@sena.edu.co>; John Freddy Velazquez Beltran <jvelazquez@sena.edu.co>; Angéla Viviana Torres Marjarrés <vtorres@sena.edu.co>; Isabel Cristina Agudelo Betancourt <isabel@sena.edu.co>; Diana Grajales Bustamante <dgustavo@sena.edu.co>; Luz Andrea Romero Arango <lromero@sena.edu.co>

Asunto: Solicitud informes Evaluación Gestión por Dependencias III trimestre 2025

Buenos días apreciados compañeros:

Con el fin de mejorar siempre en nuestros procesos obteniendo excelentes resultados, y luego de haber finalizado el ejercicio de la evaluación del III trimestre, es importante iniciar con la recolección de informes y evidencias para la Evaluación de Gestión por Dependencias del Tercer Trimestre 2025. Adjunto encontrarán:

- Archivo en Word con la plantilla para elaborar el informe respectivo para el(los) indicador(es) asociados a su proceso; Deben descargar este archivo y diligenciarlo con la información que corresponde a su proceso e indicador(es) y adjuntar las evidencias que soportan la gestión (actas, correos, archivos, etc) y debe estar firmado por el responsable del proceso.
- En el drive encontrarán el archivo en Excel con el listado de todos los indicadores, más adelante encontrarán las instrucciones.
- Se anexan Archivos correspondientes al seguimiento a las metas al 30 de septiembre.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE PROGRAMAS PARA LA GESTION										
Número de pregunta	Proceso	Fuente de información	Pregunta	Mej. Anular	Avance al 30 Sep 2025	Respuesta	Limitaciones Administrativas, financieras, recursos (NOTA: Describa limitación ÚNICAMENTE si el avance al corte no se cumplió a lo esperado o se sobre ejecutó la meta)	Observaciones (Describe brevemente la gestión realizada en el periodo)	Nombre de los archivos que adjunta como evidencia (Relacione los nombres de los archivos que adjunta como evidencia y una breve descripción del mismo)	Responsable elaborar informe
46	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA, LA EMPRESA Y ACTORES INTERNACIONALES	Medición PQRS (Nacional)	En términos de cumplimiento normativo (respuesta emitidas dentro de los términos de ley), el nivel de cumplimiento en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Supergencias (PQRS) de la entidad es:	0	0,08%		Tutela registrada de manera extemporánea por error humano.	Se solicita al área encargada de realizar la radicación de la tutela la cual figura como vencimiento de término, sustentar el porque quedó extemporáneo el radicado y la indexación de la tutela. Igualmente se solicita a la dirección general revisar y validar nuevamente el estado de la tutela ya que se establece que la respuesta se dio dentro de los términos señalados por el juzgado.	1. Correo electrónico con trazabilidad.	Brian Abdon Rincón Betancourt
47	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA, LA EMPRESA Y ACTORES INTERNACIONALES	Resultado Encuestas de Satisfacción - Usuarios	¿Se mide el nivel de satisfacción de los usuarios (internos/externos o la ciudadanía) frente a las respuestas dadas a los PQRS interpuestas y con ello se implementan acciones de mejora en los procesos y procedimientos?	90	3,96		Falta de encuestas diligenciadas	Informe de Medición de la Experiencia, la Meta es (4.1 - 5.0): Zona crítica (1.0 - 2.0) Zona intermedia (2.0 - 4.0) Zona positiva (4.1 - 5.0), la regional Quindío se encuentra en una zona intermedia (3.0 - 4.0) donde la experiencia es aceptable, con oportunidades de mejora. La gestión realizada en el tercer trimestre fue: enviar alerta temprana diariamente, enviar reportes PQRS, semanalmente, realizar sensibilización conforme el proceso de PQRS a la dirección regional, las coordinaciones y centros de formación. Se remite mediante el correo electrónico información relevante de los formatos estandarizados. Se remite informe "Así Vamos" a las dependencias y centros de formación de la regional, se remite informe de resultados de medición de la satisfacción del segundo trimestre, se realiza seguimiento a las respuestas de fondo emitidas por los responsables. se divulga mediante el correo institucional del área de comunicaciones las E-card conforme las generalidades del proceso PQRS. Se brinda acompañamiento a las	1. Correos electrónicos enviados con las alertas tempranas a las dependencias de la regional Quindío. 2. Correos electrónicos enviados con el Reporte PQRS, a las dependencias de la regional Quindío. 3. Listas de asistencia 4. Correos electrónicos enviados a los centros de formación y dependencias de la regional. 5. Correo electrónico enviado a los centros de formación y dependencias de la regional. 6. Correo electrónico enviado a los centros de formación y dependencias de la regional. 7. Listas de asistencia 8. Correos electrónicos enviados. 9. Correos electrónicos enviados desde el área de comunicaciones 10. Correos electrónicos enviados.	Brian Abdon Rincón Betancourt

Prepreguntas\_cuestionario III Trim 2025

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)

Isabel Cristina Agu...

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujar Comentarios Financiera al día Edición Computo

Calibri 11

S00

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE PROGRAMAS PARA LA GESTION										
Número de pregunta	Proceso	Fuente de información	Pregunta	Mej. Anular	Avance al 30 Sep 2025	Respuesta	Limitaciones Administrativas, financieras, recursos (NOTA: Describa limitación ÚNICAMENTE si el avance al corte no se cumplió a lo esperado o se sobre ejecutó la meta)	Observaciones (Describe brevemente la gestión realizada en el periodo)	Nombre de los archivos que adjunta como evidencia (Relacione los nombres de los archivos que adjunta como evidencia y una breve descripción del mismo)	Responsable elaborar informe
46	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA, LA EMPRESA Y ACTORES INTERNACIONALES	Medición PQRS (Nacional)	En términos de cumplimiento normativo (respuesta emitidas dentro de los términos de ley), el nivel de cumplimiento en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Supergencias (PQRS) de la entidad es:	0	0,08%		Tutela registrada de manera extemporánea por error humano.	Se solicita al área encargada de realizar la radicación de la tutela la cual figura como vencimiento de término, sustentar el porque quedó extemporáneo el radicado y la indexación de la tutela. Igualmente se solicita a la dirección general revisar y validar nuevamente el estado de la tutela ya que se establece que la respuesta se dio dentro de los términos señalados por el juzgado.	1. Correo electrónico con trazabilidad.	Brian Abdon Rincón Betancourt
47	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA, LA EMPRESA Y ACTORES INTERNACIONALES	Resultado Encuestas de Satisfacción - Usuarios	¿Se mide el nivel de satisfacción de los usuarios (internos/externos o la ciudadanía) frente a las respuestas dadas a los PQRS interpuestas y con ello se implementan acciones de mejora en los procesos y procedimientos?	90	3,96		Falta de encuestas diligenciadas	Informe de Medición de la Experiencia, la Meta es (4.1 - 5.0): Zona crítica (1.0 - 2.0) Zona intermedia (2.0 - 4.0) Zona positiva (4.1 - 5.0), la regional Quindío se encuentra en una zona intermedia (3.0 - 4.0) donde la experiencia es aceptable, con oportunidades de mejora. La gestión realizada en el tercer trimestre fue: enviar alerta temprana diariamente, enviar reportes PQRS, semanalmente, realizar sensibilización conforme el proceso de PQRS a la dirección regional, las coordinaciones y centros de formación. Se remite mediante el correo electrónico información relevante de los formatos estandarizados. Se remite informe "Así Vamos" a las dependencias y centros de formación de la regional, se remite informe de resultados de medición de la satisfacción del segundo trimestre, se realiza seguimiento a las respuestas de fondo emitidas por los responsables. se divulga mediante el correo institucional del área de comunicaciones las E-card conforme las generalidades del proceso PQRS. Se brinda acompañamiento a las	1. Correos electrónicos enviados con las alertas tempranas a las dependencias de la regional Quindío. 2. Correos electrónicos enviados con el Reporte PQRS, a las dependencias de la regional Quindío. 3. Listas de asistencia 4. Correos electrónicos enviados a los centros de formación y dependencias de la regional. 5. Correo electrónico enviado a los centros de formación y dependencias de la regional. 6. Correo electrónico enviado a los centros de formación y dependencias de la regional. 7. Listas de asistencia 8. Correos electrónicos enviados. 9. Correos electrónicos enviados desde el área de comunicaciones 10. Correos electrónicos enviados.	Brian Abdon Rincón Betancourt

Prepreguntas cuestionario Hoja1 +

- Se brinda apoyo en el trámite de las comunicaciones pendientes por archivar 2023-2024 – 20 nov.

RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Ángela María Muñoz Torres

Directiva de referencia: Exchange Online (10 años) Expira: 17/11/2025

Publica

RC Copia de Listado comunicaciones 2023-2024 Quindío.xlsx 856 KB

Buenas tardes estimada Ángela,

Comparto listado de comunicaciones pendientes 2023-2024 para su información y fines pertinentes.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Henry Fernández Hernández <hfernandez@sena.edu.co>  
Enviado el: martes, 18 de noviembre de 2025 3:44 p. m.  
Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <agudelo@sena.edu.co>  
CC: Diana Marcela Arbelaez Franco <dmarbelaez@sena.edu.co>; Luz Marina Martínez Rincon <lmartinez@sena.edu.co>  
Asunto: RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Buenas tardes estimada Isabel Cristina:

Con base en el correo anexo, comedidamente le solicito su colaboración para realizar la revisión respectiva y proyectar la respuesta requerida, dentro de los términos establecidos en la Entidad.

Cordialmente,

De: grupoadmndocumentos@sena.edu.co <grupoadmndocumentos@sena.edu.co>  
Enviado: martes, 18 de noviembre de 2025 11:22 a. m.  
Para: Henry Fernández Hernández <hfernandez@sena.edu.co>  
Cc: Magaly Lozano Beltrán <mlozano@sena.edu.co>; Mariol Sarabanda Acero <msarabanda@sena.edu.co>; María Alejandra Holguín Cifuentes <maholguin@sena.edu.co>; Diana Eugenia Sarmiento Soto <desarmiento@sena.edu.co>; Claudia Lorena Morales Castellanos <clmorales@sena.edu.co>; Adriana Milena Arenas Badiño <ambadiño@sena.edu.co>; Oficina De Control Interno <controlinterno@sena.edu.co>  
Asunto: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Apreciado(a) \* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ

Para su respectivo trámite se ha radicado la siguiente comunicación electrónica:

RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Jhon Fredy Lopez Salcedo  
CC: Manuel Campes Cavajá; Margarita Salazar Ramos

Directiva de referencia: Exchange Online (10 años) Expira: 17/11/2025

Publica

CA Copia de Listado comunicaciones 2023-2024 Quindío.xlsx 856 KB

Buenas tardes estimado Jhon Fredy,

Conforme el correo que antecede, de manera atenta adjunto archivo en Excel de las comunicaciones del Centro Agroindustrial.

Recuerdo que:

Las comunicaciones que inician por 1 y 7 son recibidas  
Las comunicaciones que inician por 2 y 9 son producidas

Solicito amablemente informar si requieren una respuesta o si se pueden archivar.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Henry Fernández Hernández <hfernandez@sena.edu.co>  
Enviado el: martes, 18 de noviembre de 2025 3:44 p. m.  
Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <agudelo@sena.edu.co>  
CC: Diana Marcela Arbelaez Franco <dmarbelaez@sena.edu.co>; Luz Marina Martínez Rincon <lmartinez@sena.edu.co>  
Asunto: RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Buenas tardes estimada Isabel Cristina:

Con base en el correo anexo, comedidamente le solicito su colaboración para realizar la revisión respectiva y proyectar la respuesta requerida, dentro de los términos establecidos en la Entidad.

Cordialmente,

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

RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Ruben Dario Pincan Galvis  
CC: Sebastian Herrera Beltrán  
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 17/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

Publica  
TH Copia de Listado comunicaciones 2023-2024 Quindio.xlsx  
856 KB

Buenas tardes estimado Ruben,

Conforme el correo que antecede, de manera atenta adjunto archivo en Excel de las comunicaciones de Talento Humano.

Recuerdo que:

Las comunicaciones que inician por 1 y 7 son recibidas  
Las comunicaciones que inician por 2 y 9 son producidas

Solicito amablemente informar si requieren una respuesta o si se pueden archivar.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Henry Fernández Hernández <hfernandez@sena.edu.co>  
Enviado el: martes, 18 de noviembre de 2025 3:44 p. m.  
Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <iagudelo@sena.edu.co>  
CC: Diana Marcela Arbelaez Franco <dmarbelaez@sena.edu.co>; Luz Marina Martínez Rincón <lmartinez@sena.edu.co>  
Asunto: RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Buenas tardes estimada Isabel Cristina:

Con base en el correo anexo, comedidamente le solicito su colaboración para realizar la revisión respectiva y proyectar la respuesta requerida, dentro de los términos establecidos en la Entidad.

Cordialmente,

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

27°C Parc. soleado Búsqueda 4:03 p. m. 26/11/2025

RE: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Isabel Cristina Agudelo Betancourt  
Para: Ginna Paola Lopez Gordillo  
CC: Carlos Arturo Valencia Montoya  
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 17/11/2025

Responder Responder a todos Reenviar

Publica  
CVT Copia de Listado comunicaciones 2023-2024 Quindio.xlsx  
856 KB

De: Ginna Paola Lopez Gordillo <glopez@sena.edu.co>  
Enviado el: miércoles, 19 de noviembre de 2025 5:59 p. m.  
Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <iagudelo@sena.edu.co>  
CC: Carlos Arturo Valencia Montoya <cvalenciama@sena.edu.co>  
Asunto: RE: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Buenas tardes Isabel

No viene archivo adjunto.

Muchas gracias

De: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <iagudelo@sena.edu.co>  
Enviado: miércoles, 19 de noviembre de 2025 5:47 p. m.  
Para: Ginna Paola Lopez Gordillo <glopez@sena.edu.co>  
Cc: Carlos Arturo Valencia Montoya <cvalenciama@sena.edu.co>  
Asunto: RV: CPE No. 01-9-2025-104646 - EFICIENCIA Y EFICACIA TRAMITE COMUNICACIONES OFICIALES 2023-2024

Buenas tardes estimada Ginna,

Conforme el correo que antecede, de manera atenta adjunto archivo en Excel de las comunicaciones del Centro de Comercio y Turismo.

Recuerdo que:

Las comunicaciones que inician por 1 y 7 son recibidas  
Las comunicaciones que inician por 2 y 9 son producidas

Solicito amablemente informar si requieren una respuesta o si se pueden archivar.

27°C Parc. soleado Búsqueda 4:03 p. m. 26/11/2025