Outlook

Seguimiento al estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) registradas en los aplicativos On-Base y CRM.

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

Fecha Lun 9/03/2026 3:45 PM

Para Eudes De Jesus Zapata Sanjuan <ezapata@sena.edu.co>; Ligia Maria Murgas Morón <lmurgas@sena.edu.co>; Tatiana Movilla Andrade <tmovilla@sena.edu.co>; Tatiana Alejandra Luna Davila <tluna@sena.edu.co>; Mildreth Ariana Zapata Rodriguez <mzapatar@sena.edu.co>; Carmen Julia Zapata Sanjuan <cjzapata@sena.edu.co>; Ismael Enrique Van-Strahlen Peinado <ivanstrahlen@sena.edu.co>; Pedro Agustin Carrillo Camargo <pcarrilloc@sena.edu.co>; Jose Daniel Lopez Marin <jdlopezm@sena.edu.co>; Orlando Antonio Aguilar Quintero <oaguilar@sena.edu.co>; Nataniel Romero Oñate <nromeroo@sena.edu.co>; Nataniel Romero Oñate <nromeroo@sena.edu.co>; Gandra Esperanza Moreno Lemus <gemorenol@sena.edu.co>; Carlos Melo Freyle <cmelof@sena.edu.co>; Carlos Melo Freyle <cmelof@sena.edu.co>; Juan Manuel Jimenez Jimenez <jjimenezj@sena.edu.co>; Milson Enrique Ruiz Barrera <mruizb@sena.edu.co>; Jose Alejandro Orozco Ochoa <jaorozco@sena.edu.co>; Hoover Alexander Quintero Avalos <haquintero@sena.edu.co>; Maria Paulina Baquero Maestre <mbaquero@sena.edu.co>

CC Lucila Paulina Cuello Rodriguez <lcuello@sena.edu.co>; Virleidis Daniela Florez Oliveros <vflorezo@sena.edu.co>; Adriana Yuliza Solano Navarro <asolanon@sena.edu.co>; Angelica Lucia Perez Echavez <alperez@sena.edu.co>; Edna Margarita Garcia Aldana <emgarciaa@sena.edu.co>; Suleyma Del Carmen Escobar Larios <sescobar@sena.edu.co>; Everth Alberto Muegues Baquero <eamuegues@sena.edu.co>; Dalays Marcela Hernandez Quintero <dmhernandezq@sena.edu.co>; Darleth Michell Portela Maestre <dmportella@sena.edu.co>; Jose Vicente Cuellar Julio <jvcuellar@sena.edu.co>; Yajaira Galvis Tapiero <ygalvist@sena.edu.co>; Liliana Yanneth Macana Lemus <lymacana@sena.edu.co>; Deisy Maria Hernandez Martinez <dhernandezm@sena.edu.co>; Lorena Sofia Blanco Gutierrez <lsblancog@sena.edu.co>; Ena Judith Hernandez Rojas <ehernandezr@sena.edu.co>

1 archivo adjunto (150 KB)

Seguimiento al estado de las (PQRSD).xlsx;

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD

Fecha: 09 de Marzo de 2026

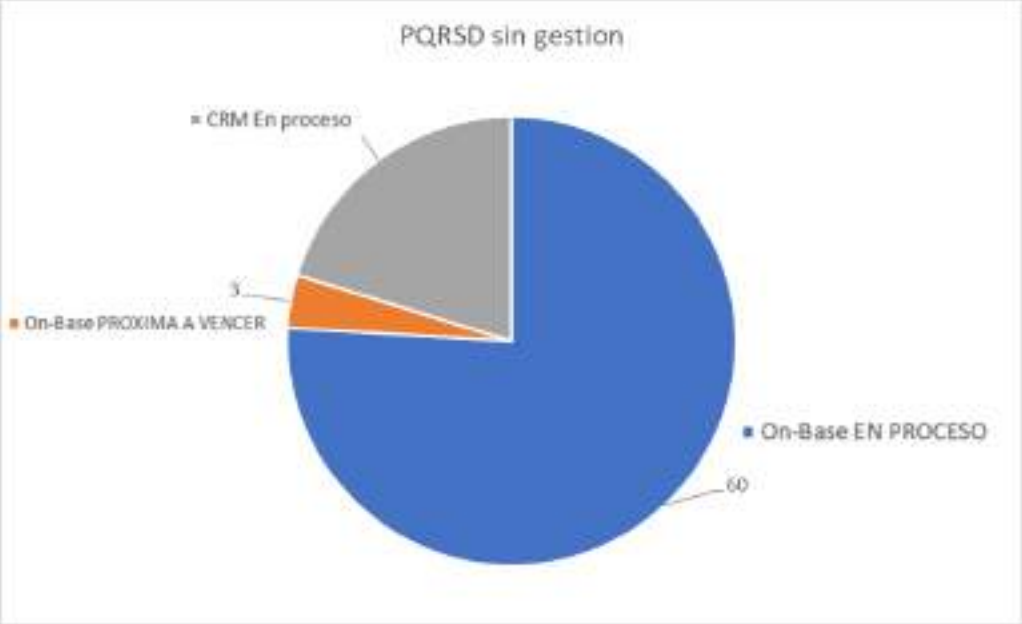
Regional: Cesar

El presente informe tiene como finalidad realizar el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) registradas por la ciudadanía. La información se consolida a partir de los sistemas institucionales **On-Base y CRM**, permitiendo identificar el estado de las solicitudes, su clasificación y el avance en su gestión. Este análisis contribuye al control de los tiempos de respuesta y al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

- **Estado de las PQRSD sin gestión**

De acuerdo con la revisión realizada en los aplicativos institucionales, se identificó un total de 79 PQRSD pendientes de gestión.

Aplicativo	Estado	Cantidad
On-Base	En proceso	60
On-Base	Próxima a vencer	3
CRM	En proceso	16
Total		79



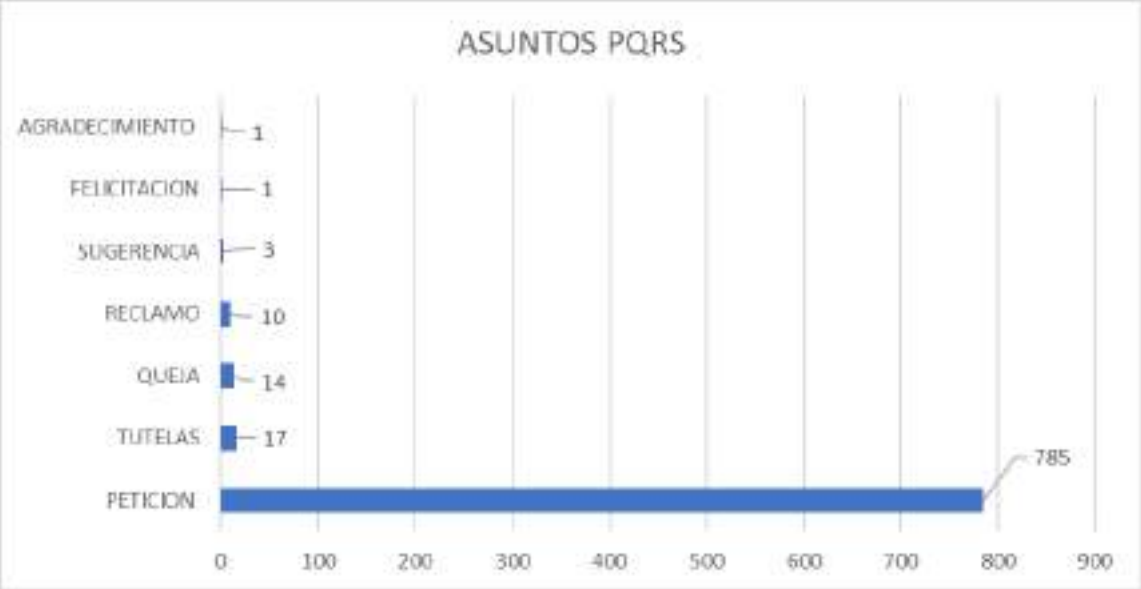
Con relación al estado de las **PQRSD sin gestión**, se identifican **79 solicitudes pendientes**, de las cuales **60 se encuentran en proceso en el aplicativo On-Base**, **16 en el sistema CRM** y **3 próximas a vencer**.

Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento permanente a las solicitudes registradas en los aplicativos institucionales, priorizando aquellas que se encuentran próximas al vencimiento del término legal de respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de oportunidad y eficiencia en la atención al ciudadano.

- **Clasificación de los asuntos PQRSD**

Tipo de solicitud	Cantidad
Petición	785
Tutelas	17
Queja	14
Reclamo	10
Sugerencia	3

Felicitación	1
Agradecimiento	1
Total	831



Se observa que las peticiones representan la mayor proporción de las solicitudes registradas con 785 casos, lo que evidencia que la ciudadanía utiliza principalmente este mecanismo para realizar solicitudes de información o requerimientos institucionales.

- **Análisis estadístico de las solicitudes**

Del total de **831 solicitudes registradas**, se evidencia que las **peticiones representan el 94,4 % del total**, consolidándose como el principal tipo de requerimiento presentado por la ciudadanía.

Las **tutelas corresponden al 2,0 %**, lo cual indica un número reducido, pero que requiere especial seguimiento debido a su carácter jurídico y a los tiempos estrictos de respuesta establecidos por la normativa.

Por su parte, las **quejas representan el 1,7 %** y los **reclamos el 1,2 %**, los cuales constituyen mecanismos mediante los cuales los ciudadanos manifiestan inconformidades frente a la prestación de los servicios institucionales.

En menor proporción se registran **sugerencias (0,36 %)**, **felicitaciones (0,12 %)** y **agradecimientos (0,12 %)**, los cuales reflejan espacios de participación ciudadana orientados a la mejora continua y al reconocimiento de la gestión institucional.

• **Conclusión general**

A partir del análisis realizado, se evidencia que la gestión de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la relación

entre la entidad y la ciudadanía, permitiendo identificar necesidades, inquietudes y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

Durante el período evaluado se registraron **831 solicitudes**, predominando las **peticiones**, lo que refleja que los ciudadanos utilizan principalmente este canal para realizar requerimientos de información y trámites ante la entidad.

Asimismo, se identifican **79 solicitudes pendientes de gestión**, por lo cual resulta fundamental continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento y control a través de los aplicativos institucionales, priorizando aquellas solicitudes que se encuentran próximas a vencer, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente.

En este sentido, la consolidación y análisis permanente de la información registrada en los sistemas **On-Base y CRM** permite generar alertas oportunas, optimizar los procesos de atención al ciudadano y promover una gestión más eficiente, transparente y orientada a la mejora continua del servicio.

Atentamente,

Ana Rosa Martínez Polo
Líder PQRSD
Regional Cesar

SENA
Ana Rosa Martinez Polo
Regional Cesar - Contratista
armartinez@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500
Carrera 19 Entre Calles 14 Y 15
www.sena.edu.co
@SENAcomunica