Outlook

RV: Reporte PQRSD CF - Pendientes de respuesta del 01 de enero al 01 de abril 2026

Desde Carlos Alberto Bernal Delatorre <cabernalt@sena.edu.co>
Fecha Lun 13/04/2026 12:11
Para Soraya Mendoza Tarazona <smendozat@sena.edu.co>; Nancy Cristina Florez <ncflorez@sena.edu.co>
CC Sandra Viviana Afanador Enciso <svafanador@sena.edu.co>; Johan Mauricio Gutierrez Rojas <jmgutierrez@sena.edu.co>

3 archivos adjuntos (384 KB)

Reporte PQRSD CF - Pendientes de respuesta del 01 de enero al 01 de abril 2026.xlsx; RESPUESTA QUEJA ANONIMA 7-2026-135912.docx; RESPUESTA QUEJA TEI 7-2026-135925.docx;

Buenas tardes Subdirectora Soraya, a continuación remito respuesta a las comunicaciones anónimas presentadas como PQRS contra la funcionaria ROSA MARGARITA PEÑA para su revisión y trámite pertinente.

RADICADO 7-2026-135925 NIS 2026-01-181547
RADICADO 7-2026-135912 NIS 2026-01-181541

Quedo atento a sus observaciones.

Cordialmente,

Carlos Alberto Bernal Delatorre
Centro De Servicios Financieros - Contratista
cabernalt@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:
Carrera 13 No 65-10

www.sena.edu.co
@SENAcomunica

De: Nancy Cristina Florez <ncflorez@sena.edu.co>
Enviado: martes, 7 de abril de 2026 8:49
Para: Miguel Alejandro Pena Cubides <mapenac@sena.edu.co>; Cesar Augusto Ballesteros Vasquez <cballesterosv@sena.edu.co>; Maria Maudany Casas Lopez <mcasaslo@sena.edu.co>; Sandra Patricia Sanchez Martinez <spsanchez@sena.edu.co>; Jimmy Leonardo Velandia Daza <jvelandiad@sena.edu.co>; Carlos Alberto Bernal Delatorre <cabernalt@sena.edu.co>; Hector Gonzalo Romero Rey

<hgromeror@sena.edu.co>; Jesica Cardenas Valderrama <jcardenasv@sena.edu.co>; Giovanni Agudelo Fique <gagudelof@sena.edu.co>
Cc: formacionvirtualcsf <formacionvirtualcsf@sena4.onmicrosoft.com>; Consuelo Gomez Monsalve <cgomezm@sena.edu.co>; Martha Lucia Avendaño Leguizamon <mavendano@sena.edu.co>; contratodeaprendizajecsf <contratodeaprendizajecsf@sena.edu.co>; coorcontabilidadcsf <coorcontabilidadcsf@sena.edu.co>; Jennifers Olave Gracia <olaveg@sena.edu.co>; Soraya Mendoza Tarazona <smendozat@sena.edu.co>; Articulacioncsf <articulacioncsf@sena.edu.co>; etapaproductivacsf <etapaproductivacsf@sena.edu.co>; coordinacioncti <coordinacioncti@sena.edu.co>
Asunto: Reporte PQRSD CF - Pendientes de respuesta del 01 de enero al 01 de abril 2026

Buenos días

Reciban un cordial saludo.

En el presente correo, relaciono seguimiento de Peticiones Externas-PQRS pendientes de respuesta, ingresadas a través de nuestros canales de comunicación al aplicativo **On-Base** del **01 de enero al 01 de abril de 2026**. Por lo anterior, el presente seguimiento tiene en cuenta los siguientes términos para la definición de los estados de las comunicaciones *(Vencimiento por promesa, vencimiento por normatividad, vence el día de hoy por promesa, próximas a vencer por promesa y en proceso).* Dentro del informe podrán validar la fecha máxima por normatividad y su estado en el aplicativo On-Base. Es necesario que los Centros de Formación focalicen la gestión de las PQRS pendientes de respuesta a partir del presente seguimiento.

Nota: Este reporte tiene como finalidad, realizar 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.* En este sentido, agradecemos generar la respuesta a las PQRSD asignadas bajo los parámetros de claridad, calidez, coherencia y oportunidad.

1 PQRS en estado de vencimiento de términos normativos.
52 PQRS en estado de vencimiento por promesa
12 a vencer el día de hoy por promesa
0 a vencer el día de hoy por términos normativos
227 próximas a vencer por promesa
0 tutelas

Reporte PQRSD Pendientes de respuesta del 01 de enero al 01 de abril de 2026

Centros de Formación

Centros de Formación Regional Distrito Capital	Total PQRSD	No. PQRS en vencimiento por promesa	No. PQRS en vencimiento de terminos	No.PQRS a vencer el día de hoy por promesa	No.PQRS a vencer el día de hoy por normatividad	No.PQRS Próximas a vencer por promesa	TUTELAS A CARGO
CDM Centro de Diseño y Metrología	11	1	0	0	0	4	0
CEET Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones	27	0	0	0	0	18	0
CFAFC Centro De Formación En Actividad Fisica Y Cultura	20	1	0	0	0	11	0
CFTHS Centro De Formación De Talento Humano En Salud	18	1	0	1	0	8	0
CGA Centro De Gestión Administrativa	58	3	0	0	0	37	0
CGMLT Centro De Mercados, Logística Y Tics	44	1	0	0	0	28	0
CGI Centro De Gestión Industrial	35	1	0	1	0	20	0
CMTC Centro De Manufactura, Textil Y Cuero	8	1	1	0	0	6	0
CME Centro De Materiales Y Ensayos	28	4	0	2	0	20	0
CSF Centro de Servicios Financieros	71	0	0	0	0	36	0
CTT Centro De Tecnologías Del Transporte	22	9	0	0	0	8	0
CTCM Centro De Tecnologías Para La Construcción Y La Madera	51	22	0	5	0	18	0
CM Centro Metalmecánico	18	5	0	0	0	9	0
CNHTA Centro Nacional De Hotelería, Turismo Y Alimentos	9	3	0	3	0	0	0
CENIGRAF Centro Para La Industria De La Comunicación Gráfica	6	0	0	0	0	4	0
Total de PQRS	426	52	1	12	0	227	0

RECUERDE

El traslado de las PQRSD se debe realizar por medio de los aplicativos oficiales (OnBase y CRM) en la jornada de lunes a viernes en el horario de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. Igualmente, notificar por medio de correo electrónico el traslado de las PQRSD a los competentes, con el fin, de dar inicio al trámite, aun así, no se haya podido trasladar por los aplicativos oficiales en el marco del horario parametrizado, especialmente para las acciones de tutelas. La alerta anticipada permitirá gestionarlas de manera oportuna y no incurrir en incumplimientos.

Quedo atento a comentarios.

Nancy Cristina Flórez Barrero
Secretaria 02
Subdirección Centro de Servicios Financieros
ncflorez@sena.edu.co
Tel.: +57 (1) 5461600 Ext. 14415
Carrera 13 No 65 10 Piso 16, Bogotá, Colombia

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

Nancy Cristina Florez
Centro de Servicios Financieros - Oficinista G03
ncflorez@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500 Ext:14060
Carrera 13 No 65-10

@SENAcomunica
www.sena.edu.co

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del 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 normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a servicioalciudadano@sena.edu.co y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y las Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales, disponibles en el sitio web del SENA.