

Planilla Resumen

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
2026-03	2026-03	187029534	9501982534	I	2026/04/14	2026/04/01	BANCOLOMBIA	0	\$508,300

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																																										
EMPLEADO			NOVEDADES													PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES										
No.	Identificación	Nombre	ing	ret	del	tae	tdp	tap	vs	pc	vst	sln	lge	lma	vac	avp	vct	irt	vip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Tarifa	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes	
SUCURSAL: PRINCIPAL (1 Afiliados)																																										
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																																										
Ciudad: ARMENIA Depto: QUINDIO (1 Afiliados)																																										
1	CC	1094932943	AGUDELO ISABEL																		23030	30	\$1,750,905	\$280,200	EPS010	30	\$1,750,905	\$218,900		0	\$0	\$0	14-23	30	\$1,750,905	0.522%	\$9,200	0	\$0	\$0	No	\$508,300
Total Afiliados(1)																						\$1,750,905	\$280,200		\$1,750,905	\$218,900		\$0	\$0	\$1,750,905	\$9,200		\$0	\$0	\$508,300							

Planilla Resumen

RESUMEN DE PAGO								
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$280,200	\$0	\$0	\$280,200
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	\$280,200	\$0	\$0	\$280,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,200	\$0	\$0	\$9,200
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$9,200	\$0	\$0	\$9,200
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$218,900	\$0	\$0	\$218,900
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	\$218,900	\$0	\$0	\$218,900
TOTAL				1	\$508,300	\$0	\$0	\$508,300



Comprobante en línea

1 Abr 2026 11:02:21

Pago PSE



Pago exitoso

CUS 187029534

Comercio
APORTES EN LINEA

Referencia 1
10.129.7.4

Fecha
1 Abr 2026 11:02:21

Referencia 2
CC

Número de factura
9501982534

Referencia 3
1094932943

Descripción del pago
**Pago de la Planilla de aportes con
clave: 9501982534**

Valor del Pago
\$508.300

Número de comprobante
TR1100539534

Costo de la transacción
\$ 0

Producto origen
Ahorros - Bancolombia
****** 6239**



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Armenia, abril 2026

Señor
Brian Abdon Rincon Betancourt
Supervisor(a) contrato nro. **CO1.PCCNTR.8980516 de 2026**
Coordinador Relaciones Corporativas e Internacionales
Relaciones Corporativas e Internacionales
Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual abril de 2026

Referencia: **CO1.PCCNTR.8980516 de 2026**

Isabel Cristina Agudelo Betancourt, identificado con la cédula de ciudadanía nro. 1.094.932.943, en mi calidad de contratista del SENA, 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 CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y UN MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS MCTE (\$44.861.256). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2026 por valor de UN MILLÓN CUATROCIENTOS MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$1.400.388), b) 11 pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2026, por valor de TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS M/CTE. (\$3.950.988) cada uno.

Plazo: 31 de diciembre de 2026

Objeto: Prestar servicios de apoyo a la gestión para el manejo, control y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la Entidad, en cumplimiento de los objetivos establecidos en las Políticas Relación Estado-Ciudadano.



Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar en el seguimiento diario a la gestión y oportunidad en la atención de las PQRSD y acciones de tutela, mediante la generación de alertas, reportes y socialización de resultados, conforme con las metas establecidas.	<p>En el presente mes se remiten las alertas tempranas (90) a las dependencias, con el fin de evidenciar cuantas PQRSD 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 PQRSD (4) semanales, 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 realiza el control de las PQRSD, con el fin de evidenciar cuantas PQRS han ingresado a la regional, sus diferentes estados y asuntos.</p> <p>Denuncias: 1 Petición: 118 Queja: 5 Reclamo: 3 Sugerencia: 2 Tutelas: 1</p>	<p>Evidencias:</p> <p>Pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co</p> <p>Pantallazo Report Services</p>
2	Registrar en CRM o en el sistema institucional definido la información derivada del seguimiento a las PQRSD, garantizando oportunidad, organización documental y cumplimiento de procedimientos.	En el presente mes se realiza el respectivo registro de las actividades tipo tarea en el CRM y se cargan las respectivas evidencias en el repositorio.	<p>Evidencias:</p> <p>Pantallazos herramienta CRM y repositorio.</p>
3	Proponer y desarrollar cada bimestre actividades de promoción y sensibilización sobre la importancia de una atención oportuna y de fondo en las comunicaciones internas y externas.	<p>En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas de fondo de los centros de formación de la regional y se proponen acciones de mejora conforme los hallazgos.</p> <p>En el presente mes se remite E-card con información relevante de los criterios para</p>	<p>Evidencias:</p> <p>Listas de asistencia</p> <p>Pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co</p>



		brindar respuestas de fondo y tiempo de respuesta de las PQRSD.	
4	Brindar apoyo en la verificación de las respuestas elaboradas por las dependencias y Centros de Formación Profesional Integral, asegurando el cumplimiento de criterios de calidad y oportunidad.	En el presente mes se brinda apoyo en la verificación de las respuestas elaboradas por los centros de formación de la regional y se proponen acciones de mejora conforme los hallazgos en el cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad.	Evidencias: Pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co
5	Acompañar la socialización de resultados de respuestas de fondo e informes de tipologías, proponiendo acciones de mejora en el formato definido por la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía, para fortalecer la gestión institucional.	En el presente mes se comparte mediante el correo electrónico Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD, a los centros de formación de la regional y se proponen acciones de mejora conforme los hallazgos.	Evidencias: Pantallazos correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co
6	Apoyar la elaboración de informes mensuales sobre la gestión de peticiones, integrando estadísticas, tiempos de atención y datos provenientes de OnBase y CRM, y atender requerimientos de la Coordinación Nacional.	En el presente mes se remite informe Eficiencia y Eficacia al CDTCI. – 6 abril En el presente mes se remite informe a las diferentes dependencias de las solicitudes CRM con estado Activo.	Evidencias: Pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co
7	Apoyar el diseño e implementación de jornadas bimestrales de sensibilización o capacitación relacionadas con el derecho de petición y la atención al ciudadano.	No se requirió la actividad	No aplica
8	Brindar apoyo administrativo en el trámite de derechos de petición y comunicaciones oficiales, coordinando respuestas conjuntas, gestionando traslados y aplicando los procedimientos institucionales.	En el presente mes se brinda apoyo administrativo a las dependencias y centros de formación de la regional. Se brinda apoyo en los traslados de comunicaciones de la coordinación.	Evidencias: Pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co
9	Participar en reuniones o espacios de seguimiento convocados, frente al avance de actividades y metas del objeto contractual.	Comité Relacionamento Empresarial y con la Ciudadanía – 9 abril Continuación comité regional PQRSD primer trimestre – 14 abril	Evidencias: Lista de asistencia Comité R.E



		<p>Participación en Sensibilización 2 Fase de usuarios CRM. – 14 abril</p> <p>Reunión presencial usuarios CRM dirección general – 16 abril</p> <p>Participación en Sensibilización 2 Fase de usuarios CRM. – 14 abril</p>	<p>Pantallazos Microsoft TEAMS y su respectivo enlace</p>
10	<p>Realizar acciones que ayuden aumentar las encuestas de medición de la experiencia.</p>	<p>En el presente mes se remite correo: Recordatorio: Encuesta de satisfacción y criterios en respuestas de fondo. A los responsables de emitir respuesta de fondo a las PQRSD y solicitudes empresariales.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>Pantallazo correo electrónico institucional iagudelob@sena.edu.co</p>
11	<p>Remitir, periódicamente, al Comité Regional de Control Interno el listado de PQRSD que, habiendo recibido alertas tempranas con antelación, permanezcan sin respuesta a dos (2) días hábiles del vencimiento legal.</p>	<p>No se requirió la actividad</p>	<p>No aplica</p>
12	<p>Apoyar técnica y administrativamente a la Supervisión de contratos, que comprende, como mínimo, elaborar y entregar informes de avance con el detalle de las actividades realizadas; suministrar las evidencias documentales y realizar el cargue oportuno en el repositorio que designe la Supervisión; atender los requerimientos e instrucciones del Supervisor, y proveer la información que le sea solicitada dentro de los términos de ley; así como preparar los insumos necesarios para actas, certificaciones de cumplimiento, reportes y demás documentos requeridos para los trámites de pago y para el expediente contractual, de acuerdo a su perfil, idoneidad, experticia y/o experiencia.</p>	<p>No se requirió la actividad</p>	<p>No aplica</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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. (9501982534) expedido por aportes en línea referente al mes de marzo del año 2026.

Cordialmente,

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Contratista

C.C. No. 1.094.932.943 de Armenia Quindío

Brian Abdon Rincón Betancourt

Supervisor(a) Contrato No CO1.PCCNTR.8980516 del año 2026

Coordinador Grupo de Relaciones Corporativas

EVIDENCIAS

A continuación, se relacionan las evidencias de Isabel Cristina Agudelo Betancourt, correspondientes al informe del mes de abril de 2026.

1. Apoyar en el seguimiento diario a la gestión y oportunidad en la atención de las PQRSD y acciones de tutela, mediante la generación de alertas, reportes y socialización de resultados, conforme con las metas establecidas.

En el presente mes se remiten las alertas tempranas (90) a las dependencias, con el fin de evidenciar cuantas PQRSD se encuentran en proceso y próximas a vencer teniendo en cuenta la promesa de servicio de la entidad.

Alerta temprana PQRSD

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Paola Andrea Vanegas Torres
 CC: Luy Algodra Gutierrez Henao; Gloria Kathrin Nuñez Ospina
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
 Pública

Expira: 3/04/2026

Jun 6/04/2026 10:14 a.m.

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.

[14] PQRSD 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 PORS
MARZO	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENGIFO	72026154400	202601173209	2026/03/25	PETICION	ARMENA MARZO 25 DE 2026 SEORA LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENGIFO SUBDIRECTORA A CENTRO DE LA CONSTRUCCIÓN SERVICIO NACIONAL DE APTI	13/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENGIFO	72026156513	202601176279	2026/03/26	PETICION	HOLA BUENAS SOLICITO LOS PROGRAMAS ANALITICOS O CONTENIDOS PROGRAMATICOS DE CADA COMPETENCIA ASIGNATURA DE MESTRADO CURSADO OBRAS CIVILES SAN RES	14/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENGIFO	72026157235	202601176063	2026/03/26	PETICION	SOLICITUD TRASLADO LA CUAL SE HABIA RADICADO POR PARTE DEL ACUDIENTE CON NUMERO 72026122827 DEL 10 DE MARZO DE LA JOVEN MARIANA HINCAPIE LONDOD DE	14/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENGIFO	72026157693	202601176653	2026/03/26	PETICION	LA PRESENTE PETICION ES PARA SOLICITAR RESPUESTA A MI NOVEDAD DE RETIRO VOLUNTARIO DEL PROGRAMA DESARROLLO DE PRODUCTOS ELECTRONICOS CON PICH SE CABA	14/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCIÓN Y LA INDUSTRIA	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENGIFO	72026159801	202601179153	2026/03/27	PETICION	RESPECTUOSAMENTE SE SOLICITA EL ACOMPAÑAMIENTO DEL CENTRO DE FORMACION PARA REALIZAR EL CURSO DE FORMACION COMPLEMENTARIA (BIBLIOMETRIA EN INIBRIDO PARA E)	15/04/2026	EN PROCESO

23°C
Mayom, nubado

4:27 p.m.
15/04/2026

Alerta temprana PQRSD

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Ruben Darío Pinzon Galvis
 CC: Sebastian Herrera Beltran; Gloria Kathrin Nuñez Ospina
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
 Pública

Expira: 3/04/2026

Jun 6/04/2026 10:18 a.m.

Buenos días estimado Ruben,

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.

[1] PQRSD 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 PORS
MARZO	631020	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* SEBASTIAN HERRERA BELTRAN	72026161385	202601181791	2026/03/31	PETICION	BUENOS DIAS MUY COMEDIDAMENTE LES SOLICITO ME INFORMADO EN QUE ESTADO ESTA LA RESOLUCION NO 631 0203 DE 2026 POR LA CUAL SE ACLARA LA RESOLUCION 630	15/04/2026	EN PROCESO

Me permito informar que, en cumplimiento de la Resolución 1-01035 de 2026, se ha dispuesto lo siguiente:

Artículo 1. Suspensión de términos Administrativos. Suspéndanse los términos de las actuaciones administrativas en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, durante los días 30 y 31 de marzo y 1 de abril de 2026, conforme a los considerando fácticos y jurídicos consignados en esta Resolución.

En consecuencia, para el seguimiento de los derechos de petición, no se contarán como días hábiles el 30 y 31 de marzo, ni el 1 de abril de 2026.

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

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

Quedo atenta ante alguna inquietud.

23°C
Mayom, nubado

4:27 p.m.
15/04/2026

Alerta temprana PQRSO - TUTELA

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Paris Luz Marina Martínez Rincón
 CC Henry Fernández Hernández Gloria Katherin Nuñez Ogina
 Directiva de atención Exchange Online (10 años)
 Pública

Responder Responder a todos Reenviar
 Jun 6/04/2026 4:44 p. m.

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

MES	COO DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO DE DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
ABRIL	631010	REGIONAL	DESPECHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	72026186405	202601187674	2026/04/06	TUTELAS	2 DIAS RV TUTELA 202600055 AUTO ADMITE TUTELA MIGUEL ANDRES DIAZ	6/04/2026	PRÓXIMA A VENCER
ABRIL	631010	REGIONAL	DESPECHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	72026186417	202601187770	2026/04/06	TUTELAS	2 DIAS RV TUTELA 202600055 AUTO ADMITE TUTELA MIGUEL ANDRES DIAZ	6/04/2026	PRÓXIMA A VENCER

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

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

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

Alerta temprana PQRSO

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Paris Kelly Johanna Narvez Ramirez
 CC Paola Alcoba Vanegas Loaiza Gloria Katherin Nuñez Ogina
 Directiva de atención Exchange Online (10 años)
 Pública

Responder Responder a todos Reenviar
 mar 7/04/2026 9:26 a. m.

Buenos días estimada Kelly,

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.

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

MES	COO DEP RESPONSABLE	CENTRO DE FORMACION	GRUPO DE DEPENDENCIA	FUNCIONARIO	NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	FECHA MAXIMA RESPUESTA PROMESA DE SERVICIO	ESTADO REAL PQRS
MARZO	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAZA	12026001023	202601176083	2026/03/26	DENUNCIAS	DENUNCIA POR VIOLACION A LOS DERECHOS MORALES DE AUTOR FALSIDAD BIOLOGICA EN DOCUMENTO PUBLICO Y FRAUDE PARA OBTENCION DE CARGO PUBLICO	14/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAZA	72026149625	202601178827	2026/03/27	PETICION	ME ENCUENTRO REGISTRADA EN LA PLATAFORMA SOFIA PLUS SIN EMBARGO ACTUALMENTE NO TENGO ACCESO A MI CUENTA DEBIDO A LA PERDIDA DE MIS ORDENACIONES	15/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAZA	72026160188	202601179612	2026/03/28	PETICION	SEORES SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SEHA CENTRO AGROINDUSTRIAL QUINDU AREA DE REGISTRO Y CERTIFICACION ACADÉMICA ASUNTO SOLICITUD DE CO	15/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DESPECHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAZA	72026140900	202601181897	2026/03/31	PETICION	ASUNTO SOLICITUD DE ACTUALIZACION DE TIPO DE DOCUMENTO BUEN DIA SOLICITO REALIZAR LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE DE MI DOCUMENTO DE IDENTIDAD BUEN DIA SOLICITO REALIZAR LA	15/04/2026	EN PROCESO

Alerta temprana PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para [Leidy Gómez Acosta](#)
 CC [Jenny Alejandra Pérez Ojeda](#) [Edna Yuvery Patiño Gómez](#) [Gloria Katherin Nuñez Ospina](#)
 Directiva de atención: Exchange Online (10 años)
 Pública

Expira: 4/04/2026

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [Compartir](#) [Más](#)
 mar 7/04/2026 9:33 a. m.

Buenos días estimada Leidy,

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.

(8) 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
MARZO	631050	REGIONAL	AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	* EDNA YUVERI PATIÑO GÓMEZ	72026169361	202601179940	2026/03/29	PETICION	SOLICITO AMABLEMENTE ME COLABOREN REESTABLECIENDO MI USUARIO PARA INGRESAR Y PODER POSTULARME A LAS VACANTES QUE OFRECE LA AGENCIA DE EMPLEO SOLICITO	15/04/2026	EN PROCESO
MARZO	631050	REGIONAL	AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	* EDNA YUVERI PATIÑO GÓMEZ	72026169846	202601180518	2026/03/30	PETICION	BUENOS DIAS ESPERO QUE SE ENCUENTREN MUY BIEN ME PONGO EN CONTACTO CON USTEDES PARA SOLICITAR EL CAMBIO DEL CORREO ELECTRONICO REGISTRADO EN MI CU	15/04/2026	EN PROCESO
ABRIL	631050	REGIONAL	AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	* EDNA YUVERI PATIÑO GÓMEZ	72026158514	202601188068	2026/04/01	PETICION	BUENOS DIAS REQUIERO SU AYUDA CON LA ACTUALIZACION DEL CORREO ELECTRONICO PARA REESTABLECER LA CONTRASEÑA PARA INGRESAR A LA PAGINA DE LA AGENCIA PUB	15/04/2026	EN PROCESO
ABRIL	631050	REGIONAL	AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	* EDNA YUVERI PATIÑO GÓMEZ	72026164017	202601184824	2026/04/01	PETICION	BUENA TARDE ESTOY REGISTRADA EN LA BOLSA DE EMPLEO DE SENA PERO INTENTO INGRESAR CON MI NUMERO DE DOCUMENTO 109487171 Y NO REQUIERO LA CONTRASEÑA	15/04/2026	EN PROCESO

Alerta temprana PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para [Juan David Bermudez Monsalve](#)
 CC [Cesar Augusto Ospina Puertas](#) [Gina Paola Lopez Gordillo](#) [Gloria Katherin Nuñez Ospina](#)
 Directiva de atención: Exchange Online (10 años)
 Pública

Expira: 5/04/2026

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [Compartir](#) [Más](#)
 mar 8/04/2026 9:11 a. m.

Buenos días estimado Juan David,

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.

(65) 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
MARZO	639538	CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIAL TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	12026001014	202605009126	2026/03/25	PETICION	ENVIO DE FORMATOS PARA LA ETAPA PRODUCTIVA Y SOLICITUD DE TRASLADO DE FICHA	13/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639538	CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIAL TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	12026001016	202605009138	2026/03/25	PETICION	SOLICITUD DE REINGRESO	13/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639538	CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIAL TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	72026131871	202601173511	2026/03/25	DENUNCIAS	SEDESERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA ASUNTO SOLICITUD DE INFORMACION Y REVISIÓN DE PROCESO FORMATIVO APRENDIZ ANDRÉS GONZALO LINAM	13/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639538	CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIAL TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	72026154974	202601175173	2026/03/25	PETICION	MUY BUENAS NOCHES PARA QUE ME COLABORE CON EL LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSION	13/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639538	CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIAL TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	12026001019	202605009185	2026/03/26	PETICION	NOTIFICACION DE JUSTIFICACION PROCESO DE DESERCIÓN POR INASISTENCIA	14/04/2026	EN PROCESO
MARZO	639538	CENTRO DE COMERCIO INDUSTRIAL TURISMO	DESPACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS	12026001020	202605009186	2026/03/26	PETICION	SOLICITUD DE INGRESO	14/04/2026	EN PROCESO

Alerta temprana PQRSD

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para [Marta Camila Rodríguez Buitrago](#)
 CC: [Diana Marcela Arbeláez Franco](#), [Gloria Katherin Nuñez Ospina](#)
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
 Pública

Expira: 6/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar 15/04/2026 10:41 a. m.

Buenos días estimada Camila,

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.

(5) 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
MARZO	631000	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	720205140642	202601181752	2026/03/30	PETICION	BUEN DIA SOLICITO REALIZAR LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD EN EL APLICATIVO SOFIA PLUS ADJUNTO MI DOCUMENTO DE IDENTI	15/04/2026	EN PROCESO
MARZO	631000	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	720205140657	202601181758	2026/03/30	PETICION	BUEN DIA SOLICITO REALIZAR LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE DE MI DOCUMENTO DE IDENTIDAD EN EL APLICATIVO SOFIA PLUS YA QUE ESTOY REGISTRADA CON	15/04/2026	EN PROCESO
MARZO	631000	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	720205152507	202601183850	2026/03/31	PETICION	BUEN DIA SOLICITO REALIZAR LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE DE MI DOCUMENTO DE IDENTIDAD EN EL APLICATIVO SOFIA PLUS Y ZAUNA ADJUNTO MI DOCUME	15/04/2026	EN PROCESO
ABRIL	631000	REGIONAL	GRUPO DE FORMACION PROFESIONAL Y EMPLEO	* DIANA MARCELA ARBELAEZ FRANCO	12026001070	202601188914	2026/04/07	DENUNCIAS	DENUNCIACION FORMAL POR FALTAS A LA ETICA PROFESIONAL EN DOCUMENTO PUBLICO Y	17/04/2026	EN PROCESO

Alerta temprana PQRSD

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para [Luz Marina Martínez Rincon](#)
 CC: [Henry Fernández Hernández](#), [Gloria Katherin Nuñez Ospina](#)
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
 Pública

Expira: 7/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar 15/04/2026 11:31 a. m.

Buenos días estimada Luz Marina,

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.

(6) 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
ABRIL	631010	REGIONAL	DESPACHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	720205173708	202601134991	2026/04/10	TUTELAS	NOTIFICA AUTO ADMITE TUTELA RADICADO 630012214002026004500198	13/04/2026	PROXIMA A VENCER
MARZO	631010	REGIONAL	DESPACHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	720205150916	202601181342	2026/03/30	PETICION	REQUERO SE DESBLOQUEE MI USUARIO PARA EL INGRESO A SOFIA PLUS AL TRATAR DE INGRESAR A LA PLATAFORMA CON EL USUARIO Y CONTRASEA REGISTRADO APARECE	15/04/2026	EN PROCESO
MARZO	631010	REGIONAL	DESPACHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	720205145416	202601183396	2026/03/31	PETICION	ASUNTO SOLICITUD DE INFORMACION PARA APOYO DE SOSTENIMIENTO REGULAR BUEN DIA ME PERMITO MANIFESTAR QUE ME INSCRIBI AL POYO DE SOSTENIMIENTO RE	15/04/2026	EN PROCESO
ABRIL	631010	REGIONAL	DESPACHO DIRECCION REGIONAL	* HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ	720205163771	202601184538	2026/04/01	PETICION	BUENOS DIAS QUISIERA HACER UNA PETICION MI CORREO Q TENGO CON USTEDES PAR A LA AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO YA NO EXISTE QUISIERA CAMBIARLO POR EL QUE	15/04/2026	EN PROCESO
			DESPACHO	* HENRY					CORDIAL SALUDO QUERO SOLICITAR AMABLEMENTE QUE		EN

Alerta temprana PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para Kelly Johanna Narvaez Ramirez
 CC Paola Andrea Vanegas Lozada Gloria Katherine Nuñez Ospina
 Directiva de atención Exchange Online (10 años)
 Pública

Responder Responder a todos Reenviar lun 13/04/2026 10:26 a.m.

Buenos días estimada Kelly,

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.

[12] 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	COID 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
MARZO	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAZA	72026160188	202601179612	2026/03/28	PETICION	SEORES SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA CENTRO AGROINDUSTRIAL QUINDIO AREA DE REGISTRO Y CERTIFICACION ACADEMICA ASUNTO SOLICITUD DE CO	15/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
MARZO	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAZA	72026142558	202601182261	2026/03/31	PETICION	BUEN DIA SOLICITO REALIZAR LA ACTUALIZACION CORRESPONDIENTE DE MI DOCUMENTO DE IDENTIDAD EN EL APLICATIVO SOPRIA PLUS ADJUNTO MI DOCUMENTO DE BUEN DIA ME PERMITO MANIFESTAR QUE EN EL APLICATIVO SOPRIA PLUS EN LA PARTE DE LOS DOCUMENTOS CARGADOS APARECE MI DOCUMENTO ANTERIOR CON MI NOMBRE	15/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
MARZO	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAZA	72026143084	202601182558	2026/03/31	PETICION	DERECHO DE PETICION SOLICITUD URGENTE DE REVISION DE CANCELACION IRREGULAR Y GARANTIA DE CONTINUIDAD DEL PROCESO FORMATIVO	15/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
MARZO	639120	CENTRO AGROINDUSTRIAL	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* PAOLA ANDREA VANEGAS LOAZA	72026162976	202601183491	2026/03/31	PETICION	CORDIAL SALUDO SOLICITO	15/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

Alerta temprana PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para Paola Andrea Vanegas Torres
 CC Lucy Alejandra Gutierrez Rengifo Gloria Katherine Nuñez Ospina
 Pública

Responder Responder a todos Reenviar mar 14/04/2026 9:48 a.m.

Buenos días estimada Paola,

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

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

[20] 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	COID 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
MARZO	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENOYO	72026152562	202601183563	2026/03/31	PETICION	DESEO QUE ME GENEREN EL RESTABLECIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE SENA SOPRIA PLUS DEBIDO A QUE NO ME PERMITE HACER EL PROCESO PORQUE TENGO UN ROL DE EMPRE	15/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
ABRIL	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENOYO	72026163800	202601184650	2026/04/01	PETICION	SEORES SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL QUINDIO ASUNTO DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE AJUSTE NORMATIVO DE REQUISITOS Y GARA	15/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
ABRIL	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENOYO	72026164832	202601186030	2026/04/04	PETICION	RESPECTOSAMENTE ME PERMITO SOLICITAR EL ACOMPAÑAMIENTO DEL CENTRO DE FORMACION PARA REALIZAR EL CURSO DE FORMACION COMPLEMENTARIA PRESENCIAL EN JARDI	15/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
ABRIL	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENOYO	72026164965	202601186142	2026/04/05	PETICION	CORDIAL SALUDO SOY ESTUDIANTE DEL CURSO DESCRIPCION Y FUNCIONAMIENTO DE MOTOR DE COMBUSTION INTERNA A GASOLINA ARQUITECTURA TUVE UN PROBLEMA A LA	15/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO
ABRIL	639231	CENTRO PARA EL DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA CONSTRUCCION Y LA INDUSTRIA	DES-PACHO SUBDIRECCION DE CENTRO	* LUCY ALEJANDRA GUTIERREZ RENOYO	72026165247	202601186426	2026/04/06	PETICION	MI NOMBRE ES JOSE MANUEL TORRES ABRIL Y MI NUMERO DE CEDULA ES 1104644848 ME DIRIO A USTEDES PARA SOLICITAR UN APLAZAMIENTO EN LA MATRICULA DE ANAII	16/04/2026	PROXIMA A VENCER - PROMESA DE SERVICIO

En el presente mes se remiten los Reportes de PQRSD (4) semanales, 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 – 6/04/2026



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para [Lucy Alejandra Gutierrez Rengifo](#) [Paola Andrea Vanegas Loaicza](#) [Cesar Augusto Ospina Puertas](#) [Edna Yuvery Patiño Gómez](#) [Henry Fernández Hernández](#) [Diana Marcela Arbeláez Franco](#)
[Bryan Abdon Rincón Betancourt](#) [Sebastian Herrera Beltrán](#) [Claudia Isabel Parra Ortiz](#)
[Paola Andrea Vanegas Torres](#) [Kelly Johanna Narvaez Ramirez](#) [Juan David Bermudez Monsalve](#) [Ginna Paola Lopez Gordillo](#) [Leidy Gómez Acosta](#) [Jenny Alexandra Pérez Ojarte](#) [Luz Marina Martínez Rincón](#)
[Angela Maria Muñoz Torres](#) [Ruben Darío Pinzon Galvis](#) [Gloria Katherine Muñoz Ospina](#)

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 3/04/2026

Pública

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [Compartir](#) [Más opciones](#)

Jun 6/04/2026 10:11 a. m.

Más del 90% de los destinatarios ha abierto este correo.

[Ver más conclusiones](#) [Comentarios](#)

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Regional Quindío al corte del 6 de abril de 2026 cuenta con **86** 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	14	14
CENTRO AGRONINDUSTRIAL	0	0	0	6	6
CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	0	0	0	37	37
AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	0	0	0	4	4
DESPACHO REGIONAL	0	0	1	6	7
GRUPO MIXTO	0	0	0	0	0
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0	0	1	1
GRUPO FORMACIÓN PROFESIONAL	0	0	0	16	16
GRUPO RELACIONES CORPORATIVAS	0	0	0	1	1
Total general	0	0	1	85	86

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 "Emittir respuesta de fondo a las PQRS dentro de los ocho (8) días siguientes a la fecha de radicación", Circular 93 de 2018.

Me permito informar que, en cumplimiento de la Resolución 1-01035 de 2026, se ha dispuesto lo siguiente:

Artículo 1. Suspensión de términos Administrativos. Suspéndanse los términos de las actuaciones administrativas en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, durante los días 30 y 31 de marzo y 1 de abril de 2026, conforme a los considerando fácticos y jurídicos consignados en esta Resolución.

Reporte PQRSD sin gestión – Regional Quindío – 13/04/2026



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para [Lucy Alejandra Gutierrez Rengifo](#) [Paola Andrea Vanegas Loaicza](#) [Cesar Augusto Ospina Puertas](#) [Edna Yuvery Patiño Gómez](#) [Henry Fernández Hernández](#) [Diana Marcela Arbeláez Franco](#)
[Bryan Abdon Rincón Betancourt](#) [Sebastian Herrera Beltrán](#) [Marta Fernanda Echeverri Jiravari](#)
[Paola Andrea Vanegas Torres](#) [Kelly Johanna Narvaez Ramirez](#) [Juan David Bermudez Monsalve](#) [Ginna Paola Lopez Gordillo](#) [Leidy Gómez Acosta](#) [Jenny Alexandra Pérez Ojarte](#) [Luz Marina Martínez Rincón](#)
[Angela Maria Muñoz Torres](#) [Ruben Darío Pinzon Galvis](#) [Gloria Katherine Muñoz Ospina](#)

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 10/04/2026

Pública

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [Compartir](#) [Más opciones](#)

Jun 13/04/2026 10:33 a. m.

Cordial saludo,

De manera atenta, informamos que la Regional Quindío al corte del 13 de abril de 2026 cuenta con **103** 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	15	18	33
CENTRO AGRONINDUSTRIAL	0	0	3	7	12
CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO	0	0	16	30	55
AGENCIA PUBLICA DE EMPLEO	0	0	1	0	1
DESPACHO REGIONAL	0	0	1	0	1
GRUPO MIXTO	0	0	0	0	0
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0	0	0	0
GRUPO FORMACIÓN PROFESIONAL	0	0	0	0	0
GRUPO RELACIONES CORPORATIVAS	0	1	0	0	1
Total general	0	1	38	64	103

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 "Emittir 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,

En el presente mes se realiza el control de las PQRSD, con el fin de evidenciar cuantas PQRs han ingresado a la regional, sus diferentes estados y asuntos.

Denuncias: 1, Petición: 118, Queja: 5, Reclamo: 3, Sugerencia: 2, Tutelas: 1

Report Services

Archivo Editar Ver Ayuda

Ejecutar el informe nuevamente Mostrar los detalles del informe Abrir en una ventana nueva

Base de datos de informes

Arstrar aquí un encabezado de columna para agrupar por esa columna.

MES	COD DEP...	REGIONAL	CENTRO...	GRUPO O...	FUNCION...	NUMERO...	NIS FECHA...	FECHA DE...	CANAL	MEDIO DE...	FECHA...	TIEMPO...	GRUPO DE...	ASUNTO	TIPO DI...
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001044	2026050095	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	10	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001045	2026050096	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	13	EMPRESA	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001048	2026050096	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	9	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001049	2026050096	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	13	EMPRESA	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001050	2026050096	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	13	INSTITUCIO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001052	2026050096	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	10	EMPRESA	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001053	2026050096	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	9	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001058	2026050097	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	10	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001059	2026050097	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	8	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001060	2026050097	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	9	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001061	2026050097	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	13	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001062	2026050097	2026/04/06	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/27	8	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001068	2026050097	2026/04/07	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/21	4	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001069	2026050097	2026/04/07	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/28	10	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001070	2026050097	2026/04/07	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/28	9	CIUDADANO	DENUNCIAS	NINGUNO
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001071	2026050097	2026/04/07	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/28	9	CIUDADANO	QUEJA	APPRENDIZ
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001072	2026050097	2026/04/07	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/28	9	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001074	2026050097	2026/04/07	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/21	4	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001075	2026050097	2026/04/07	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/28	10	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001076	2026050097	2026/04/07	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/28	9	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001081	2026050099	2026/04/08	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/29	11	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001082	2026050099	2026/04/08	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/29	10	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001088	2026050100	2026/04/08	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/29	10	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001089	2026050100	2026/04/08	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/29	10	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001093	2026050100	2026/04/08	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/29	10	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001094	2026050101	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001095	2026050101	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001096	2026050101	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	EMPRESA	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001097	2026050102	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001101	2026050102	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001102	2026050102	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001103	2026050102	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001104	2026050102	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	ENTIDADES	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001105	2026050102	2026/04/09	PRESENCIAL	FISICO	2026/04/30	11	EMPRESA	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001109	2026050107	2026/04/10	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/04	12	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001111	2026050103	2026/04/10	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/04	12	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001114	2026050104	2026/04/10	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/04	13	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001115	2026050105	2026/04/13	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/05	13	EMPRESA	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001116	2026050105	2026/04/13	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/05	13	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001117	2026050105	2026/04/13	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/05	13	EMPRESA	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001118	2026050105	2026/04/13	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/05	13	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001119	2026050105	2026/04/13	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/05	13	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001120	2026050105	2026/04/13	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/05	13	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001122	2026050106	2026/04/13	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/05	13	EMPRESA	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001127	2026050106	2026/04/13	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/05	13	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001129	2026050107	2026/04/14	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/06	14	CIUDADANO	PETICION	DE INTEL
ABRIL	639538	QUINDIO	CENTRO DE	DESACHO	* CESAR	1026001130	2026050107	2026/04/14	PRESENCIAL	FISICO	2026/05/06	14	APPRENDIZ	PETICION	DE INTEL

Se avencian días... 20°C

433 p.m. 15/04/2026

- Registrar en CRM o en el sistema institucional definido la información derivada del seguimiento a las PQRSD, garantizando oportunidad, organización documental y cumplimiento de procedimientos.

En el presente mes se realiza el respectivo registro de las actividades tipo tarea en el CRM y se cargan las respectivas evidencias en el repositorio.

CRM

Dynamics 365 - Lider PQRS

Mis tareas*

Número de ...	Autor	Regional (Autor)	Asunto Tarea	Referente	Descripción	Fecha de creación	Fecha de...	Prioridad	Estado de la actividad
2026-06-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	REPORTE PQ...	Seguimiento Responsa...	Se remite reporte PQR...	06/04/2026 10:43	06/04/2026 ...	Normal	Cerrado
2026-15-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	CASO ESCAL...	Seguimiento Responsa...	Se remite novedad de ...	15/04/2026 16:57	09/04/2026 ...	Normal	Cerrado
2026-15-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	INFORME P...	Seguimiento Responsa...	Remisión de Informe d...	15/04/2026 17:02	09/04/2026 ...	Normal	Cerrado
2026-15-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	INFORME P...	Seguimiento Responsa...	Remisión de Informe d...	15/04/2026 17:03	09/04/2026 ...	Normal	Cerrado
2026-06-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	ALERTA TEM...	Seguimiento Responsa...	Se realizó la alerta tem...	06/04/2026 10:42	10/04/2026 ...	Normal	Cerrado
2026-13-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	REPORTE PQ...	Seguimiento Responsa...	Se remite reporte PQR...	13/04/2026 11:07	13/04/2026 ...	Normal	Cerrado
2026-15-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	CASO ESCAL...	Seguimiento Responsa...	Se remite novedad de ...	15/04/2026 16:57	13/04/2026 ...	Normal	Cerrado
2026-15-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	INFORME P...	Seguimiento Responsa...	Remisión de Informe d...	15/04/2026 17:04	15/04/2026 ...	Normal	Cerrado
2026-13-04-0...	Isabel Cristina Agudel...	QUINDIO	ALERTA TEM...	Seguimiento Responsa...	Se realizó la alerta tem...	13/04/2026 11:06	17/04/2026 ...	Normal	Abierto

Filas: 9

Repositorio

SharePoint - Repositorio de evidencias Responsables PQRS Regionales

Repositorio de evidencias Responsables PQRS Regionales

Grupo privado No se sigue 2 miembros

Abril > Alerta temprana PQRSD se... > REGIONAL QUINDIO > SEMANA 1 - 6 AL 10 DE ABRIL

Nombre	Modificado	Modificado por
Alerta temprana PQRSD 10 abril APE.pdf	El lunes a las 11:11	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 10 abril CA.pdf	El lunes a las 11:11	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 10 abril CDTCL.pdf	El lunes a las 11:11	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 10 abril CYT.pdf	El lunes a las 11:11	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 10 abril DR.pdf	El lunes a las 11:11	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 6 abril APE.pdf	6 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 6 abril CA.pdf	6 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 6 abril CDTCL.pdf	6 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 6 abril CYT.pdf	6 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 6 abril DR.pdf	6 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 6 abril FPI.pdf	6 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 6 abril TH.pdf	6 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 7 abril APE.pdf	7 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Alerta temprana PQRSD 7 abril CA.pdf	7 de abril	Isabel Cristina Agudelo Betancourt

3. Proponer y desarrollar cada bimestre actividades de promoción y sensibilización sobre la importancia de una atención oportuna y de fondo en las comunicaciones internas y externas.

En el presente mes se realiza seguimiento a las respuestas de fondo de los centros de formación de la regional y se proponen acciones de mejora conforme los hallazgos.

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Cesar Augusto Ospina Puentes
 CC: Juan David Bermudez Monsalve, Gimna Paola Lopez Gordillo, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherine Nuñez Ospina

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2026

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

Buenos días respetado subdirector Cesar,
 Espero que se encuentre muy bien,
 De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD respondidas durante el mes de marzo de la presente vigencia.
 Tras la revisión de la muestra, se concluye que el equipo encargado de emitir respuesta del Centro de Comercio y Turismo ha realizado la gestión de manera eficiente y oportuna. Se destaca el cumplimiento en el uso del formato guía y la aplicación de los criterios establecidos, logrando respuestas de fondo con coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
 Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
1202600702	20260505017	2026/02/23
1202600787	20260509199	2026/03/02
1202600817	20260509657	2026/03/04
1202600886	20260507742	2026/03/09
1202600887	20260507842	2026/03/11
1202600922	20260507852	2026/03/13
1202600988	20260509882	2026/03/19
7202610246	20260111293	2026/02/19
7202611266	20260119622	2026/03/05
7202611860	202601151454	2026/03/12
7202612377	20260119461	2026/03/05
7202612760	202601144171	2026/03/09
7202614084	20260116295	2026/03/16
7202614628	20260116560	2026/03/19
72026148727	202601168735	2026/03/19

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Lucy Alejandra Gutierrez Rengifo
 CC: Paola Andrea Yanezas Torres, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherine Nuñez Ospina

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2026

RCEIF-059FormatoGuiaRespuestasPeticonesExternasPQRS.docx
 183 KB

Buenas tardes respetada subdirectora Alejandra,
 Espero que se encuentre muy bien,
 De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD gestionadas durante el mes de marzo de la presente vigencia.
 Tras la revisión de la muestra seleccionada, se identificó que 3 de las 10 respuestas analizadas no se ajustan a los formatos estandarizados ni cumplen con los criterios de coherencia, claridad y calidez establecidos por la entidad.
 Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
7202610346	202601115811	2026/02/23
7202610518	202601126971	2026/02/26
72026106272	202601133018	2026/03/03
72026114808	202601126984	2026/03/02
72026118549	202601134254	2026/03/03
72026119671	202601137969	2026/03/04
72026124859	202601141277	2026/03/06
72026134479	202601153374	2026/03/12
72026148878	202601167538	2026/03/19
72026152259	202601171958	2026/03/24

Comparto observaciones:

- ✓ Radicado 72026106272 NIS: 202601133018
 Se identifica que la respuesta no se ajusta a los lineamientos definidos en la 'Guía (RCEIF-059) para la respuesta a peticiones incompletas'. Es fundamental que, ante este tipo de solicitudes, se aplique el procedimiento estandarizado para garantizar que se informe al ciudadano de manera correcta sobre el documento faltante.

Solicitud:
 Descripción:
 Buenos días, adjunto incapacidad médica por una cirugía que me practicaron el día 21 de febrero del 2026, solicito aplazar el cronograma de mi etapa productiva una semana mas muchas gracias y quedo atento: David Quintero Montoya, CC 1034987113

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paola Andrea Vanegas Loaiza
CC: Kelly Johanna Navas Ramirez; Brian Abdon Rincón Betancourt; Gloria Katherine Nuñez Ospina

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 7/04/2026

Pública

Mensaje enviado con importancia alta.

ACE: F-09FormatosGuarepuestasPeticonesExternaPQRS.docx
194 KB

Buenos días respetada subdirectora Paola,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD gestionadas durante el mes de marzo de la presente vigencia.

Tras la revisión de la muestra seleccionada, se identificó que 7 de las 10 respuestas analizadas no se ajustan a los formatos estandarizados ni cumplen con los criterios de coherencia, claridad y calidez establecidos por la entidad.

Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
720264293046	202601126647	2026/02/26
720261197743	202601134468	2026/02/25
72026117026	202601131648	2026/03/03
720261264435	202601143029	2026/03/08
72026132182	202601178906	2026/03/25
720261382267	202601164646	2026/03/13
72026145217	202601163841	2026/03/18
72026148340	202601168444	2026/03/20
720261534026	202601171397	2026/03/24
720261558987	202601174714	2026/03/25

Comparto pantallazos de las solicitudes y su respectiva respuesta emitida al peticionario.

✓ Radicado 72024293046 NIS: 202601126647

Solicitud:

Descripción:

Buenas tardes, estimados

23°C
Mayorm, nublado

5:13 p.m.
15/04/2026

En el presente mes se remite E-card con información relevante de los criterios para brindar respuestas de fondo y tiempo de respuesta de las PQRSD.

RV: Respuestas de Fondo PQRSD

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paola Andrea Vanegas Loaiza; Kelly Johanna Navas Ramirez; Juan David Bermudez Monsalve; Ginna Paola Lopez Gordillo; Leidy Gómez Acosta; Jenny Alexandra Pérez Oltate; Luz Marina Martínez Rincón
CC: Lucy Alejandra Gutiérrez Rengifo; Paola Andrea Vanegas Loaiza; Cesar Augusto Ospina Puertas; Edna Yovany Patiño Gómez; Henry Fernández Hernández; Diana Marcela Arbeláez Franco
Brian Abdon Rincón Betancourt; Sebastián Herrera Bebrán; Claudia Isabel Parra Ortiz; Gloria Katherine Nuñez Ospina

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 5/04/2026

Pública

Mensaje enviado con importancia Alta.

80% de destinatarios ha abierto este correo.

Ver más conclusiones Comentarios

Buenas tardes estimados compañeros,

Espero que se encuentren muy bien,

Les comparto información relevante sobre los criterios de evaluación de calidad de las respuestas PQRSD.

Es fundamental tenerlos en cuenta al momento de dar respuesta a los derechos de petición para asegurar que cumplan con los estándares requeridos.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: quindioinformatica@quindioinformatica@pqrda.edu.co

Enviado el: jueves, 9 de abril de 2026 8:08 a. m.

Asunto: Respuestas de Fondo PQRSD



23°C
Mayorm, nublado

5:16 p.m.
15/04/2026



Regional
Quindío

Respuestas de Fondo PQRSD

Colaborador SENA tenga en cuenta los criterios de Evaluación de la Calidad de las Respuestas PQRSD.

Líder PQRSD: Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Correo: iagudelob@sena.edu.co



Coherencia: Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento ciudadano, la cual debe ser, directa, concreta, de fondo y que esté relacionada con la solicitud del peticionario.

Claridad: La respuesta emitida debe brindarse en términos de fácil comprensión (Lenguaje claro, sin siglas, no transcribir la normatividad y evitar el uso excesivo de tecnicismos) para el ciudadano.

Calidez: Atributo entendido como trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía con la respuesta a su requerimiento.

Oportunidad: Garantizar que, las respuestas a las PQRSD se brinden dentro de los términos legales establecidos, asimismo cumpliendo con los tiempos de la promesa de servicio de la Entidad.

- Brindar apoyo en la verificación de las respuestas elaboradas por las dependencias y Centros de Formación Profesional Integral, asegurando el cumplimiento de criterios de calidad y oportunidad.

En el presente mes se brinda apoyo en la verificación de las respuestas elaboradas por los centros de formación de la regional y se proponen acciones de mejora conforme los hallazgos en el cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad.

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Cesar Augusto Ospina Fuentes
 CC: Juan David Bermudez Monsalve, Ginna Paola Lopez Gordillo, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherin Nuñez Ospina

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2026

Más del 73% de los destinatarios ha abierto este correo.

Buenos días respetado subdirector Cesar,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD respondidas durante el mes de marzo de la presente vigencia.

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

Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
1202600702	202605095017	2026/02/03
1202600762	202605095199	2026/03/02
1202600817	202605096687	2026/03/04
1202600858	202605097243	2026/03/09
1202600887	202605097642	2026/03/11
1202600922	202605097852	2026/03/13
1202600989	202605098932	2026/03/19
7202610246	202601112393	2026/02/19
7202612866	202601139022	2026/03/05
72026118569	202601151454	2026/03/12
72026123377	202601139461	2026/03/05
72026127809	202601144171	2026/03/09
72026146564	202601180209	2026/03/18
72026146828	202601185690	2026/03/19
72026148727	202601188795	2026/03/19

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Lucy Alejandra Gutierrez Rengifo
 CC: Paola Andrea Vanegas Torres, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherin Nuñez Ospina

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2026

RCEI-F-059FormatoGuiaRespuestasPeticionesExternasPQRS.docx 183 KB

✓ Radicado 72026114808 NIS: 202601129594
 Se objetiva la emisión en el traslado. Es importante recordar que, cuando la solicitud no corresponda a la dependencia, debe gestionarse su traslado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes. Ante cualquier eventualidad que impida cumplir este término, se debe solicitar el apoyo al centro de formación respectivo, o, en su defecto, a la líder de PQRSD, con el fin de identificar al responsable y garantizar una respuesta de fondo.

Solicitud:

Descripción:
 Asunto: Retiro de aprendiz de fecha 3409459
 Cordial saludo,
 Me permito relacionar respetuosamente al siguiente aprendiz que se encuentra registrado en la Plataforma SenaSOFIaplus, en el programa de Articulación con la Educación Media, de la modalidad de Formación Técnico INTEGRACION DE OPERACIONES LOGISTICAS, correspondiente para la Institución Educativa INSTITUCION EDUCATIVA CIUDAD DORADA ARMENIA, el cual tiene la siguiente novedad.
 La aprendiz que a continuación se menciona No continúa sus estudios en la institución educativa Ciudad Dorada, ni la Modalidad Sena identificado en la ficha 3409459 para el año 2026. No. De documento TI - 1039100749 DANIELA MARIN ADARVE

Respuesta:

Cordial Saludo, Respetado señor Aristizabal

En atención a su petición radicada bajo el número 7-2026-114808 y NS-2026-01-129594 de Fecha 02/03/2026, relacionada con la solicitud de retiro voluntario nos permitimos manifestar lo siguiente:

Hemos recibido su solicitud, pero lamentablemente no es posible dar trámite a la misma toda vez que el aprendiz en mención no hace parte de nuestro centro de formación. Por el contrario, el aprendiz pertenece a la formación Integración de Operaciones logísticas, la cual pertenece al centro de Comercio y Turismo.

En consecuencia, resulta necesario presentar esta petición a dicho centro de formación.

Esperamos que la respuesta brindada haya atendido lo solicitado por usted.

Le invitamos a completar la siguiente encuesta de satisfacción; su participación es fundamental para la mejora continua de nuestros procesos.
 Enlace encuesta: <https://forms.office.com/r/Z23y53H9G>

Se anexa Código QR

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Paola Andrea Vanegas Loaiza
 CC: Kelly Johanna Narvaez Ramirez, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherine Nuñez Ospina
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
 Expira: 7/04/2036

Responder, Responder a todos, Reenviar, 15/04/2026 3:47 p. m.

Publica
 Mensaje enviado con importancia alta.
 RCEI-F-059FormatosGuiaRespuestasPeticonesExternasPQRS.docx
 154 KB

Buenos días respetada subdirectora Paola,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD gestionadas durante el mes de marzo de la presente vigencia.

Tras la revisión de la muestra seleccionada, se identificó que 7 de las 10 respuestas analizadas no se ajustan a los formatos estandarizados ni cumplen con los criterios de coherencia, claridad y calidez establecidos por la entidad.

Las Peticones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
720264293046	202601126647	2026/02/26
72026110743	202601144468	2026/02/25
72026117026	202601131648	2026/03/03
72026126435	202601143029	2026/03/08
72026132182	202601178606	2026/03/25
72026138287	202601184646	2026/03/13
72026145217	202601163841	2026/03/18
72026148340	202601168444	2026/03/20
72026153626	202601171307	2026/03/24
72026155987	202601174714	2026/03/25

Comparto pantallazos de las solicitudes y su respectiva respuesta emitida al peticionario.

✓ Radicado 72024293046 NIS: 202601126647

Solicitud:

Descripción: Buenas tardes, estimado

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Lucy Alejandra Gutierrez Restrepo
 CC: Paola Andrea Vanegas Loaiza, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherine Nuñez Ospina
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
 Expira: 3/04/2036

Responder, Responder a todos, Reenviar, 9/04/2026 4:06 p. m.

Publica
 RCEI-F-059FormatosGuiaRespuestasPeticonesExternasPQRS.docx
 183 KB

Buenas tardes respetada subdirectora Alejandra,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD gestionadas durante el mes de marzo de la presente vigencia.

Tras la revisión de la muestra seleccionada, se identificó que 3 de las 10 respuestas analizadas no se ajustan a los formatos estandarizados ni cumplen con los criterios de coherencia, claridad y calidez establecidos por la entidad.

Las Peticones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
72026103495	202601115811	2026/02/23
72026105518	202601126971	2026/02/26
72026106272	202601133018	2026/03/03
72026114608	202601129594	2026/03/02
72026118149	202601134254	2026/03/03
72026119071	202601137569	2026/03/04
72026124859	202601141277	2026/03/06
72026134479	202601153374	2026/03/12
72026148678	202601167526	2026/03/19
72026153299	202601171958	2026/03/24

Comparto observaciones:

✓ Radicado 72026106272 NIS: 202601133018
 Se identifica que la respuesta no se ajusta a los lineamientos definidos en la 'Guía (RCEI-F-059) para la respuesta a peticiones incompletas'. Es fundamental que, ante este tipo de solicitudes, se aplique el procedimiento estandarizado para garantizar que se informe al ciudadano de manera correcta sobre el documento faltante.

Solicitud:

Descripción: Buenos días, adjunto incapacidad medica por una cirugía que me practicaron el día 21 de febrero del 2026, solicito aplazar el cronograma de mi etapa productiva una semana mas muchas gracias y quedo atento. David Quintero Montoya, CC: 1034987113

- Acompañar la socialización de resultados de respuestas de fondo e informes de tipologías, proponiendo acciones de mejora en el formato definido por la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía, para fortalecer la gestión institucional.

En el presente mes se comparte mediante el correo electrónico Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD, a los centros de formación de la regional y se proponen acciones de mejora conforme los hallazgos.

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para Cesar Augusto Ospina Puentes
 CC Juan David Bermudez Monsalve, Gina Paola Lopez Gordillo, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherin Nuñez Ospina

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2036

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

Buenos días respetado subdirector Cesar,

Espero que se encuentre muy bien.

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD respondidas durante el mes de marzo de la presente vigencia.

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

Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
12026000702	20260505617	2026/02/23
12026000787	20260500619	2026/03/02
12026000817	20260500667	2026/03/04
12026000859	20260500745	2026/03/09
12026000887	20260500764	2026/03/11
12026000922	20260500762	2026/03/13
12026000966	20260500862	2026/03/19
72026100246	20260111293	2026/02/19
72026112866	20260113602	2026/03/05
72026118659	202601151454	2026/03/12
72026123377	202601139401	2026/03/05
72026127609	202601144171	2026/03/09
72026149854	202601160296	2026/03/16
72026146828	202601165660	2026/03/19
72026148727	202601188735	2026/03/19

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para Paola Andrea Velazquez Loza
 CC Kally Johanna Navarez Ramirez, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherin Nuñez Ospina

Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 7/04/2036

Mensaje emitido con importancia Alta.

RCEI-F-059FormatosGuiarespuestasPeticonesExternasPQRS.docx
 154 KB

Buenos días respetada subdirectora Paola,

Espero que se encuentre muy bien.

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD gestionadas durante el mes de marzo de la presente vigencia.

Tras la revisión de la muestra seleccionada, se identificó que 7 de las 10 respuestas analizadas no se ajustan a los formatos estandarizados ni cumplen con los criterios de coherencia, claridad y calidad establecidos por la entidad.

Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NUMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
72024293046	20260112667	2026/02/26
72026115743	20260112458	2026/02/25
72026117026	202601131948	2026/03/03
72026126435	202601143028	2026/03/08
72026132161	20260117666	2026/03/25
72026138267	20260114564	2026/03/13
72026145217	202601163841	2026/03/18
72026149340	202601168444	2026/03/20
72026152525	202601171397	2026/03/24
72026155887	202601174714	2026/03/25

Comparto pantallazos de las solicitudes y su respectiva respuesta emitida al peticionario.

✓ Radicado 72024293046 NIS: 20260112667

Solicitud:

Descripción*

Informe de Resultados de Respuestas de Fondo PQRSD - marzo 2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Lucy Alejandra Gutierrez Rengifo, Paola Andrea Vanegas Torres, Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherin Nuñez Ospina
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2026
 Publica
 RCEI-F-059FormatosGuarepuetasPeticonesExternaPQRS.docx 183 KB

Buenas tardes respetada subdirectora Alejandra,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta me permito informarle los resultados del proceso de selección aleatoria aplicado a las PQRSD gestionadas durante el mes de marzo de la presente vigencia.

Tras la revisión de la muestra seleccionada, se identificó que 3 de las 10 respuestas analizadas no se ajustan a los formatos estandarizados ni cumplen con los criterios de coherencia, claridad y calidad establecidos por la entidad.

Las Peticiones que conformaron la muestra aleatoria fueron:

NÚMERO RADICACION	NIS	FECHA RADICACION
72026103485	202601115811	2026/02/23
72026105518	202601126971	2026/02/26
72026106272	202601133018	2026/03/03
72026114808	202601139594	2026/03/02
72026118549	202601142254	2026/03/03
72026119871	202601137569	2026/03/04
72026124859	202601141277	2026/03/06
72026134479	202601153374	2026/03/12
72026148878	202601167526	2026/03/19
72026152299	202601171958	2026/03/24

Comparto observaciones:

- ✓ Radicado 72026106272 NIS: 202601133018
 Se identifica que la respuesta no se ajusta a los lineamientos definidos en la 'Guía (RCEI-F-059) para la respuesta a peticiones incompletas'. Es fundamental que, ante este tipo de solicitudes, se aplique el procedimiento estandarizado para garantizar que se informe al ciudadano de manera correcta sobre el documento faltante.

Solicitud:

Descripción:
 Buenos días, adjunto incapacidad medica por una cirugía que me practicaron el día 21 de febrero del 2026, solicito aplazar el cronograma de mi etapa productiva una semana mas muchas gracias y quedo atento. David Quintero Montoya, CC 1034987113

6. Apoyar la elaboración de informes mensuales sobre la gestión de peticiones, integrando estadísticas, tiempos de atención y datos provenientes de OnBase y CRM, y atender requerimientos de la Coordinación Nacional.

En el presente mes se remite informe Eficiencia y Eficacia al CDTCI. – 6 abril

REPORTE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL 1 ENERO AL 6 DE ABRIL

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para: Paola Andrea Vanegas Torres
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2026
 Publica
 EYE al 6 de abril - CDTCltra 1 MB

Buenos días estimada Paola,









De manera atenta me permito compartir reporte de las comunicaciones oficiales del 1 de enero al 6 de abril para su información y fines pertinentes.

Cualquier inquietud, con gusto será atendida.

Cordialmente,

En el presente mes se remite informe a las diferentes dependencias de las solicitudes CRM con estado Activo.

Reporte CRM Estado Activo – 6/04/2026


 Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para:  Olga Ines Gonzalez Urrea,  Fabiola Muñoz Perez,  Juan Carlos Velasco Velazquez
 CC:  Cesar Augusto Ospina Puente,  Juan David Bermudez Monsalve,  Ginna Paola Lopez Gordillo,  Brian Abdon Rincón Betancourt,  Jaidiver Emilio Betancourt Arce,  Claudia Isabel Duque Gualthero
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2036
 lun 6/04/2026 2:48 p. m.

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

Buenas tardes estimados compañeros,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta, informamos que el Centro de Comercio y Turismo al corte del 6 de abril de 2026 cuenta con **21 CRM** en estado Activo. Por lo tanto, agradecemos tener en cuenta los tiempos de la promesa de servicio para brindar respuesta oportuna.

Número de caso	Razón para el estado	Razón social (Cliente empresarial) (Empresa)	Propietario	Estado	Fecha de creación	Vencimiento (Primera respuesta por KPI) (Instancia de KPI de SLA)
20260326-3476371	En proceso	GARCIA MARQUEZ OLGA LUCIA	Olga Ines Gonzalez Urrea	Activo	26/03/2026 12:39	9/04/2026 12:39
20260326-3476422	En proceso	GARCIA MARQUEZ OLGA LUCIA	Fabiola Muñoz Perez	Activo	26/03/2026 12:47	9/04/2026 12:47
20260326-3476245	En proceso	COOPERATIVA DE BUSES URBANOS DEL QUINDIO	Fabiola Muñoz Perez	Activo	26/03/2026 16:20	9/04/2026 16:20
20260326-3476253	En proceso	COOPERATIVA DE BUSES URBANOS DEL QUINDIO	Fabiola Muñoz Perez	Activo	26/03/2026 16:20	9/04/2026 16:20
20260326-3478261	En proceso	COOPERATIVA DE BUSES URBANOS DEL QUINDIO	Fabiola Muñoz Perez	Activo	26/03/2026 16:21	9/04/2026 16:21
20260326-3478335	En proceso	COOPERATIVA DE BUSES URBANOS DEL QUINDIO	Juan Carlos Velasco Velazquez	Activo	26/03/2026 16:30	9/04/2026 16:30
20260326-3478343	En proceso	COOPERATIVA DE BUSES URBANOS DEL QUINDIO	Juan Carlos Velasco Velazquez	Activo	26/03/2026 16:31	9/04/2026 16:31
20260326-3478512	En proceso	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDIO SAN JUAN DE DIOS	Olga Ines Gonzalez Urrea	Activo	26/03/2026 16:52	9/04/2026 16:52
20260326-3478543	En proceso	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDIO SAN JUAN DE DIOS	Olga Ines Gonzalez Urrea	Activo	26/03/2026 16:56	9/04/2026 16:56
20260326-3478600	En proceso	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDIO SAN JUAN DE DIOS	Olga Ines Gonzalez Urrea	Activo	26/03/2026 17:03	9/04/2026 17:03
20260327-3479220	En proceso	DECAMERON CINCO HERRADURAS S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	26/03/2026 21:00	9/04/2026 19:00
20260327-3479222	En proceso	DECAMERON CINCO HERRADURAS S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	26/03/2026 21:01	9/04/2026 19:00
20260406-3497677	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 9:52	16/04/2026 9:52
20260406-3497691	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 9:54	16/04/2026 9:54
20260406-3497724	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 9:56	16/04/2026 9:56
20260406-3497759	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 9:59	16/04/2026 9:59
20260406-3497768	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 10:00	16/04/2026 10:00
20260406-3497905	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 10:09	16/04/2026 10:09
20260406-3497927	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 10:10	16/04/2026 10:10
20260406-3497967	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 10:13	16/04/2026 10:13
20260406-3497985	En proceso	CAFE QUINDIO S.A.S.	Fabiola Muñoz Perez	Activo	6/04/2026 10:14	16/04/2026 10:14

Reporte CRM Estado Activo – 6/04/2026


 Isabel Cristina Agudelo Betancourt
 Para:  Alexis Gonzalez Castro,  Angie Natalia Castaño Ruiz
 CC:  Paola Andrea Vanegas Lozano,  Katty Johanna Narvaez Ramirez,  Brian Abdon Rincón Betancourt,  Jaidiver Emilio Betancourt Arce,  Claudia Isabel Duque Gualthero
 Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2036
 lun 6/04/2026 2:51 p. m.

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

Buenas tardes estimados compañeros,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta, informamos que el Centro Agroindustrial al corte del 6 de abril de 2026 cuenta con **3 CRM** en estado Activo. Por lo tanto, agradecemos tener en cuenta los tiempos de la promesa de servicio para brindar respuesta oportuna.

Número de caso	Razón para el estado	Razón social (Cliente empresarial) (Empresa)	Propietario	Estado	Fecha de creación	Vencimiento (Primera respuesta por KPI) (Instancia de KPI de SLA)
20260324-3465053	En proceso	AGRICOLA Y PECUARIA DEL RIO S.A.	Alexis Gonzalez Castro	Activo	24/03/2026 15:14	7/04/2026 16:34
20260326-3478384	En proceso	INVERSIONES LATORRE JARAMILLO S.A.S.	Angie Natalia Castaño Ruiz	Activo	26/03/2026 16:37	9/04/2026 16:37
20260326-3478755	En proceso	TELEBAI Y CIA S.A.S.	Angie Natalia Castaño Ruiz	Activo	26/03/2026 17:28	9/04/2026 17:28

NOTA: Al momento de brindar respuesta al empresario, por favor generar copia a Gestor y Técnico Integrador.

Me permito informar que, en cumplimiento de la Resolución 1-01035 de 2026, se ha dispuesto lo siguiente:

Artículo 1. Suspensión de términos Administrativos. Suspéndanse los términos de las actuaciones administrativas en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, durante los días 30 y 31 de marzo y 1 de abril de 2026, conforme a los considerando fácticos y jurídicos consignados en esta Resolución.

En consecuencia, para el seguimiento de los derechos de petición, no se contarán como días hábiles el 30 y 31 de marzo, ni el 1 de abril de 2026.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,


 Lloverá pronto
 En aprox. 1 hora
5:25 p. m.
15/04/2026

Reporte CRM Estado Activo – 6/04/2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Paola Andrea Palacios Bustos, Leydi Tatiana Villa Bocanegra
CC: Lucy Alejandra Gutierrez Rangel, Paola Andrea Vanegas Torres, Brian Abdon Rincón Betancourt, Jaidiver Emilio Betancourt Ace, Claudia Isabel Duque Guaiteros
Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 3/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar

Más del 73% de los destinatarios ha abierto este correo.
[Ver más conclusiones](#) [Comentarios](#)

Buenas tardes estimadas compañeras,

Espero que se encuentren muy bien,

De manera atenta, informamos que el Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria al corte del 6 de abril de 2026 cuenta con **4 CRM** en estado Activo. Por lo tanto, agradecemos tener en cuenta los tiempos de la promesa de servicio para brindar respuesta oportuna.

Número de caso	Razón para el estado	Razón social (Cliente empresarial) (Empresa)	Propietario	Estado	Fecha de creación	Vencimiento (Primera respuesta por KPI) (Instancia de KPI de SLA)
20260326-3476173	En proceso	YOUS WB S.A.S.	Paola Andrea Palacios Bustos	Activo	26/03/2026 12:15	9/04/2026 12:15
20260326-3478363	En proceso	COOPERATIVA DE BUSES URBANOS DEL QUINDIO	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	26/03/2026 16:34	9/04/2026 16:34
20260326-3478483	En proceso	FUNDACION PARQUE DE LA CULTURA CAFETERA	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	26/03/2026 16:48	9/04/2026 16:48
20260326-3478581	En proceso	E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDIO SAN JUAN DE DIOS	Paola Andrea Palacios Bustos	Activo	26/03/2026 17:00	9/04/2026 17:00

NOTA: Al momento de brindar respuesta al empresario, por favor generar copia a Gestor y Técnico Integrador.

Me permito informar que, en cumplimiento de la Resolución 1-01035 de 2026, se ha dispuesto lo siguiente:

Artículo 1. Suspensión de términos Administrativos. Suspéndanse los términos de las actuaciones administrativas en el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, durante los días 30 y 31 de marzo y 1 de abril de 2026, conforme a los considerando fácticos y jurídicos consignados en esta Resolución.

En consecuencia, para el seguimiento de los derechos de petición, no se contarán como días hábiles el 30 y 31 de marzo, ni el 1 de abril de 2026.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Reporte CRM Estado Activo – 13/04/2026

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Leydi Tatiana Villa Bocanegra
CC: Lucy Alejandra Gutierrez Rangel, Paola Andrea Vanegas Torres, Brian Abdon Rincón Betancourt, Jaidiver Emilio Betancourt Ace, Claudia Isabel Duque Guaiteros
Directiva de retención: Exchange Online (10 años) Expira: 10/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar

Buenos días estimada Leydi Tatiana,

Espero que se encuentren muy bien,

De manera atenta, informamos que el Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria al corte del 13 de abril de 2026 cuenta con **8 CRM** en estado Activo. Por lo tanto, agradecemos tener en cuenta los tiempos de la promesa de servicio para brindar respuesta oportuna.

Número de caso	Razón para el estado	Razón social (Cliente empresarial) (Empresa)	Propietario	Estado	Fecha de creación	Vencimiento (Primera respuesta por KPI) (Instancia de KPI de SLA)
20260407-3506656	En proceso	URBASER LA TEBAIDA S.A. E.S.P.	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	7/04/2026 13:28	17/04/2026 13:28
20260407-3506671	En proceso	URBASER LA TEBAIDA S.A. E.S.P.	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	7/04/2026 13:29	17/04/2026 13:29
20260407-3506710	En proceso	URBASER LA TEBAIDA S.A. E.S.P.	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	7/04/2026 13:33	17/04/2026 13:33
20260407-3506744	En proceso	URBASER LA TEBAIDA S.A. E.S.P.	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	7/04/2026 13:38	17/04/2026 13:38
20260407-3506751	En proceso	URBASER LA TEBAIDA S.A. E.S.P.	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	7/04/2026 13:39	17/04/2026 13:39
20260408-3510504	En proceso	INSTITUTO ESPECIALIZADO EN SALUD MENTAL LTDA.	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	8/04/2026 9:33	20/04/2026 9:33
20260408-3510514	En proceso	INSTITUTO ESPECIALIZADO EN SALUD MENTAL LTDA.	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	8/04/2026 9:34	20/04/2026 9:34
20260408-3510527	En proceso	INSTITUTO ESPECIALIZADO EN SALUD MENTAL LTDA.	Leydi Tatiana Villa Bocanegra	Activo	8/04/2026 9:35	20/04/2026 9:35

NOTA: Al momento de brindar respuesta al empresario, por favor generar copia a Gestor y Técnico Integrador.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

Reporte CRM Estado Activo – 13/04/2026



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Nancy Lorena Manuanda Cuellar
CC: Edna Yusey Pabón Gómez, Brian Abdon Rincón Betancourt, Jaidiver Emilio Betancourt Arce, Claudia Isabel Duque Guaiteros
Directiva de retención. Exchange Online (10 años)

Expira 10/04/2036

Responder Responder a todos Reenviar lun 13/04/2026 11:56 a. m.

Buenos días estimada Nancy,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta, informamos que la Agencia Pública de Empleo al corte de 13 de abril de 2026 cuenta con **9 CRM** en estado Activo, Por lo tanto, agradecemos tener en cuenta los tiempos de la promesa de servicio para brindar respuesta oportuna.

Número de caso	Razón para el estado	Razón social (Cliente empresarial) (Empresa)	Propietario	Estado	Fecha de creación	Vencimiento (Primera respuesta por KPI) (Instancia de KPI de SLA)
20260406-3498301	En proceso	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL EJE CAFETERO ARMENIA S.A.S.	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	6/04/2026 10:35	16/04/2026 10:35
20260406-3499216	En proceso	GRUPO MASISO SAS	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	6/04/2026 11:40	16/04/2026 11:40
20260407-3504468	En proceso	CENSO DON EXPRESS S.A.S.	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	7/04/2026 10:07	17/04/2026 10:07
20260407-3504497	En proceso	CENTRALQUIPOS S.A.S. BIC	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	7/04/2026 10:10	17/04/2026 10:10
20260407-3504522	En proceso	CENTRALQUIPOS S.A.S. BIC	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	7/04/2026 10:13	17/04/2026 10:13
20260407-3507579	En proceso	PUNTO EMPLEO S.A.S.	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	7/04/2026 15:08	17/04/2026 15:08
20260407-3508626	En proceso	AGROLINE COLOMBIA S.A.S.	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	7/04/2026 16:39	17/04/2026 16:39
20260407-3509028	En proceso	HUEVOS MAXIMO S.A.S.	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	7/04/2026 17:29	17/04/2026 17:29
20260407-3509270	En proceso	FUNDACION GRUPO HOKA SOÑARTE	Nancy Lorena Manuanda Cuellar	Activo	7/04/2026 18:10	17/04/2026 18:10

NOTA: Al momento de brindar respuesta al empresario, por favor generar copia a Gestor y Técnico Integrador.

Quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

5:26 p. m.
13/04/2026

7. Apoyar el diseño e implementación de jornadas bimestrales de sensibilización o capacitación relacionadas con el derecho de petición y la atención al ciudadano.

No se requirió la actividad

- Brindar apoyo administrativo en el trámite de derechos de petición y comunicaciones oficiales, coordinando respuestas conjuntas, gestionando traslados y aplicando los procedimientos institucionales.

En el presente mes se brinda apoyo administrativo a las dependencias y centros de formación de la regional.

RV: Solicitud de Otrosí modificando la fecha en el aplicativo SGVA - ADC 900148265

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Consulta Grupo Administración
CC: Norma Violeth Plazas Silva
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Expira: 3/04/2036

Publica

OTROSÍ AL CONTRATO MODIFICACION FECHAS 2026.doc 39 KB
1-03773_calendario academico 2026.pdf 374 KB
Aprendices ADC - SENAlutx 11 KB

Buenos días,

Amablemente, solicito el número de radicado de la comunicación que antecede para poder realizar el seguimiento respectivo.

Gracias, quedo atenta.

Cordialmente,

De: Norma Violeth Plazas Silva <nplazas@sena.edu.co>
Enviado el: miércoles, 25 de marzo de 2026 3:25 p. m.
Para: Servicio al Ciudadano <servicioalciudadano@sena.edu.co>
CC: Nidia Jhineth Jimenez Téllez <njimenez@sena.edu.co>; Isabel Cristina Agudelo Betancourt <iagudelo@sena.edu.co>
Asunto: RV: Solicitud de Otrosí modificando la fecha en el aplicativo SGVA - ADC 900148265

Cordial saludo,

Por medio del presente, me permito dar traslado a la solicitud recibida por parte de la empresa ANGIOGRAFÍA DE COLOMBIA S.A.S., identificada con NIT 900.148.265-6, relacionada con la verificación de los aprendices a quienes corresponde realizarles otrosí dentro de su proceso de formación.

La empresa solicita orientación respecto al procedimiento de validación y adjunta el archivo en Excel con el listado de aprendices actualmente activos.

En ese sentido, agradezco radicar esta solicitud ante la Regional Meta, dado que la empresa pertenece a la UAIE de dicha regional, cuyo gestor responsable es Nidia Jhineth Jiménez Téllez, a quien incluyo en copia para efectos de seguimiento y atención oportuna del caso.

Quedo atenta a la confirmación de la radicación y a cualquier información adicional que se requiera.

Cordialmente,

Consulta comunicación 7-2026-120312

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Consulta Grupo Administración
CC: María Fidélina Arevalo García
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)
Expira: 4/04/2036

Publica

Buenos días,

Amablemente solicito compartir información relacionada a la petición 7-2026-120312, teniendo en cuenta que no es posible visualizar desde mi rol.

servicioalciudadano.sena.edu.co/waconulta.aspx?Ciudadano

Consultar solicitud

Número de radicación: 72026120312
Documento de identificación o NIT: 24989777

BUSCAR

Número Radicado	Tipo de radicado	Fecha de radicado	Estado
7-2026-120312	PETICION	3/6/2026 3:42:14 PM	RESPUESTA GENERADA

ANTERIOR

RV: Nueva PQRS No.: 7-2026-150916 NIS: 2026-01-181342



Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Diego Fernando Villalba Artunduaga
CC: Diana Paola Bustamante Leguina; Carlos Alberto Horta Cortes; Luz Marina Martínez Rincón
Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Expira: 6/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar

10/04/2026 4:47 p. m.

Publica
Mensaje enviado con importancia Alta.

Buenas tardes respetado subdirector Diego Fernando,

Espero que se encuentre muy bien,

Por medio de la presente, solicitamos su apoyo con el trámite de la petición 7-2026-150916 NIS: 2026-01-181342, dado que no se alcanzó a realizar el respectivo traslado.

Es importante mencionar que el plazo máximo para dar respuesta es hasta el próximo 14 de abril.

Agradecemos de antemano su gestión.

Comparto solicitud:

Formulario de solicitud con campos como: Tipo Documento de Identificación, E-mail, No. de Identificación, Datos Personales, Dirección, Municipio, Nombre Empresa, Departamento, País, Asunto, Interes.

23°C Mayorm. nublado Búsqueda 5:30 p. m. 15/04/2026

RV: Solicitud cambio de usuario ONBASE



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

Expira: 7/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar

10/04/2026 10:03 a. m.



Buenos días Ingeniera Magaly,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta remito resolución 63-00200 para solicitar de su valiosa colaboración de ajustar el usuario de Onbase de la Coordinación del Grupo Mixto Regional Quindío.

Gracias, quedo atenta ante alguna inquietud.

Cordialmente,

De: Luz Marina Martínez Rincón <lmartinez@sena.edu.co>
Enviado el: viernes, 10 de abril de 2026 7:58 a. m.
Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <isagudelo@sena.edu.co>
Asunto: Solicitud cambio de usuario ONBASE

Buenos días Isabel Cristina:

Comedidamente solicito su ayuda para el cambio de usuario en el aplicativo onbase.

Lo anterior por incapacidad de la Coordinadora del Grupo Mixto Claudia Isabel Parra Ortiz, se anexa Resolución de encargo a nombre de MARIA FERNANDA ECHEVERRI JIMÉNEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 24.816.308

Agradezco su colaboración

Cordialmente,

Luz Marina Martínez Rincón
Centro Agroindustrial - Técnico 602
lmartinez@sena.edu.co

23°C Mayorm. nublado Búsqueda 5:30 p. m. 15/04/2026

RV: Nueva PQRS No.: 7-2026-145416 NIS: 2026-01-183395

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Argemiro Celo Castro
CC: Noëh Pachón Calderón, Luz Marina Martínez Rincón

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Publica

Mensaje reenviado el 10/04/2026 10:41 a. m.
Mensaje enviado con importancia Alta.

Expira: 7/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar

vie 10/04/2026 10:26 a. m.

Buenos días respetado subdirector Argemiro,

Espero que se encuentre muy bien,

Por medio de la presente, solicitamos su apoyo con el trámite de la petición 7-2026-145416 NIS: 2026-01-183395, dado que no se alcanzó a realizar el respectivo traslado.

Es importante mencionar que el plazo máximo para dar respuesta es hasta el próximo 14 de abril.

Agradecemos de antemano su gestión.

Comparto solicitud.

Datos Ciudadano

En Admisión

NO

Tipos Documento de Identificación*

IDENTIFICACION CIUDADANA

No. de Identificación*

1099273926

E-mail *

PEREZCARMEN@BRIANABDONDONRINCON.COM

Genero*

FEMENINO

Dirección*

BOGOTÁ

Barrio

VERACRUZ

Nombre Persona

ISABEL CRISTINA PEREZ OCAMPO

Municipio

CALABCA

Nombre Empresa

Departamento

BOGOTÁ

País

COLOMBIA

Dirección*

BOGOTÁ

Teléfono Celular

Teléfono Fijo / Ext *

Tipo de Empresa

Datos de la Comunicación

23°C Mayor: nublado Búsqueda 5:31 p. m. 15/04/2026

RE: OFICIO M&M ENT SAS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Paola Andrea Castro Mora

Directiva de retención: Exchange Online (10 años)

Publica

Expira: 7/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar

vie 10/04/2026 2:52 p. m.

Buenas tardes estimada Pao,

De manera atenta informo que la comunicación ya cuenta con respuesta desde el 26 de marzo

Resultados de referencias cruzadas

Arrastre el encabezado de una columna a esta ubicación para agrupar por esa columna

Nombre del documento	Fecha del documento
Contiene...	
C.I (FRM) - 63-9-2026-004700-63) - M&M ENT SAS-SOLICITUD	26/03/2026
C.E (FRM) - 63-9-2026-004700-63) - M&M ENT SAS-SOLICITUD	26/03/2026
C.E (BMO) - 63-1-2026-000984-63) - BRIAN ABDON RINCON BETANCOURT-SOL	19/03/2026

Elementos: 3

631080
Armenia

Señor
MARCOS LLIS MATURANA PALACIOS
Armenia

Asunto: Contrato de aprendizaje

Cordial saludo

En atención a su petición radicada bajo el número 63-1-2026-000984 NIS: 2026-01-166599, recibida el 19 de marzo de 2026, mediante la cual solicita el análisis de viabilidad para suscribir un contrato de aprendizaje con el aprendiz Mallerly Kilos Marín, nos permitimos informar lo siguiente:

23°C Mayor: nublado Búsqueda 5:31 p. m. 15/04/2026

RV: Solicitud radicado comunicación

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Consultas Grupo Administración
CC: Brian Abdon Rincón Betancourt, Gloria Katherin Núñez Ospina, Sandra Isabel Sánchez Gálvez, Alexander Ramírez Ospina

Directorio de Atención al Cliente - Exchange Online (10 años)
Pública
Mensaje enviado con importancia Alta.

Expire: 10/04/2026

Responder Responder a todos Reenviar

lun 13/04/2026 9:07 a. m.

Buenos días,

De manera atenta, solicitamos el envío de la constancia de recibido o, en su defecto, la confirmación del no ingreso de la petición adjunta.

Este soporte es indispensable para dar respuesta a la Tutela Radicado 72026173768 NIS: 202601194991, cuyo término de vencimiento es el día de hoy.

Agradecemos de antemano su pronta gestión.

Cordialmente,

De: Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Enviado el: viernes, 10 de abril de 2026 5:25 p. m.
Para: Consultas Grupo Administración <consultasgeneral@sena.edu.co>
CC: Brian Abdon Rincón Betancourt <brincon@sena.edu.co>
Asunto: RE: Solicitud radicado comunicación

Buenas tardes,

Agradezco la información, sin embargo, solicitamos amablemente la comunicación con fecha del 6 de abril.

6/4/26, 18:15 Yahoo Mail - Asunto: Respuesta e comunicación en fecha con números 631086 y NIS:

Asunto: Respuesta a comunicación sin fecha con números 631086 2026 - Restricción de derecho de petición y advertencia por ausente petición radicado el 20 de febrero de 2026 - Respuesta SEMA, rec.

De: andres sanchezlopez@yahoo.com
Para: hernandez@sena.edu.co
CC: brincon@sena.edu.co, lmartinez@sena.edu.co, serviciosalciudadano@sena.edu.co

RV: Solicitud de apoyo con PQRS

Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para: Magaly Lezano Beltrán
CC: Anderson Germán Roa Caballero, Leidy Gómez Acosta

Pública

- 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-092836 Regional 1 - 16-02-2022.pdf 910 KB
- 01-MAIL-Recibidos Externos Radicado No. 7-2026-092836 Regional 1 - 16-02-2022.html 50 KB
- 17362368_MLVA_ULPDF 01-MAIL-Anexos Respuestas Internas - No. - NIS 2026-01-097965 - 16-02-2026.pdf 165 KB
- C.E. (FRM) 7-2026-092836.png 73 KB
- C.E. (FRM) 7-2026-098022-(1)-12-02-2026-631010 - HENRY FERNANDEZ HERNANDEZ-zf ...
- C.I. (FRM) 9-2026-002552.png

Buenas tardes Ingeniera Magaly,

Espero que se encuentre muy bien,

De manera atenta solicitamos apoyo, puesto que tenemos una inquietud conforme la comunicación 7-2026-092836 NIS: 2026-01-097965.

Se ha identificado que esta ingresó inicialmente el 16/02/2026 y ya cuenta con respuesta; sin embargo, se identifica un nuevo ingreso con fecha del 11/04/2026.

Agradecemos validar esta información, ya que la duplicidad nos genera confusión en el trámite.

Muchas gracias, quedamos atentas a cualquier inquietud.

Cordialmente,

De: Consultas Grupo Administración <consultasgeneral@sena.edu.co>
Enviado el: lunes, 13 de abril de 2026 11:30 a. m.
Para: Isabel Cristina Agudelo Betancourt <isagudelo@sena.edu.co>
CC: Leidy Gómez Acosta <lgomez@sena.edu.co>
Asunto: RE: Solicitud de apoyo con PQRS

Estimada Isabel,

En respuesta a su solicitud, remito copia del radicado N° 7-2026-092836 para su correspondiente consulta.

Agradecemos su colaboración diligenciando la siguiente encuesta de satisfacción del servicio al cliente. <https://forms.cloud.microsoft/l/1uqDsRvMs?origin=IprLink>


Continuación comité regional PQRSD primer trimestre – 14 abril


Continuación comité regional PQRSD primer trimestre

 Unirse   Chatear

 Mar 14/04/2026, de 10:00 AM a 12:00 PM

 Reunión de Microsoft Teams

 Angie Carolina Pardo Hernandez le ha invitado.
Aceptados: 30, 38 sin respuesta

 Cordial saludo, Se convoca a este espacio con el fin de dar continuidad al comité regional de PQRSD correspondiente al primer trimestre. Agradecemos de su asistencia. Es...

 **Resumen de la vista**

[Continuación comité regional PQRSD primer trimestre | Reunión-Unirse | Microsoft Teams](#)

Participación en Sensibilización 2 Fase de usuarios CRM. – 14 abril

10. Realizar acciones que ayuden a aumentar las encuestas de medición de la experiencia.

En el presente mes se remite correo: Recordatorio: Encuesta de satisfacción y criterios en respuestas de fondo. A los responsables de emitir respuesta de fondo a las PQRSD y solicitudes empresariales.

RV: Recordatorio: Encuesta de satisfacción y criterios en respuestas de fondo

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paola Andrea Vanegas Torres, Kelly Johanna Narvaez Ramirez, Juan David Bermudez Monsalve, Leidy Gómez Acosta, Jenny Alexandra Pérez Olarte, Luz Marina Martínez Rincón, Ángela María Muñoz Torres
CC: Rubén Darío Pinzón Galvis, María Fernanda Echeverri Jiménez, Gloria Katherine Núñez Ospina, Brian Abdon Rincón Betancourt

15/04/2026 4:38 p. m.

Publica

Message received on 15/04/2026 4:49 p. m.
Message sent with importance Alta.

RCEI-F-059FormatosGuiarespuestasPeticonesExternasPQRS.docx 104 KB
Código QR para MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DE SU RESPUESTA PQRS 2026_ (1).png 2 MB

Enviado el: miércoles, 15 de abril de 2026 9:00 p. m.
Para: Paola Andrea Vanegas Torres <paovanegas@sena.edu.co>, Kelly Johanna Narvaez Ramirez <kjnarvaez@sena.edu.co>, Juan David Bermudez Monsalve <jbbermudez@sena.edu.co>, Leidy Gómez Acosta <lgomez@sena.edu.co>, Jenny Alexandra Pérez Olarte <japerez@sena.edu.co>, Luz Marina Martínez Rincón <lmartinez@sena.edu.co>, Ángela María Muñoz Torres <amunoz@sena.edu.co>, Rubén Darío Pinzón Galvis <rpinzon@sena.edu.co>, María Fernanda Echeverri Jiménez <mfacheverri@sena.edu.co>
CC: Gloria Katherine Núñez Ospina <gnospina@sena.edu.co>, Brian Abdon Rincón Betancourt <brinc@sena.edu.co>
Asunto: Recordatorio: Encuesta de satisfacción y criterios en respuestas de fondo
Importancia: Alta

Buenas tardes estimados Compañeros,
Espero que se encuentren muy bien.
De manera atenta, reitero el compromiso de incluir el enlace de la encuesta de satisfacción en todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, tal como lo establece el formato RCEI-F-059, así como el anexo del Código QR.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
RESPUESTAS DE FONDO

Asimismo, les recuerdo la importancia de aplicar los criterios de **coherencia, claridad, calidez y oportunidad** al emitir respuestas de fondo, garantizando así la calidad en la gestión de las PQRSD.

Respuestas de fondo

Criterios

- Coherencia
- Claridad
- Calidez
- Oportunidad

23°C
Mayom, nublado

Recordatorio: Encuesta de satisfacción y criterios en respuestas de fondo

Isabel Cristina Agudelo Betancourt
Para: Paola Andrea Castro Mora, Aliny Johana Quintero García, Ángela Viviana Torres Marjanese, Laura Marcela Otero Risco, Ronald Antonio Angulo Junco, Sandra Isabel Sánchez Galvez, Alexander Ramirez Ospina,
CC: Jairo Emilio Betancourt Arce, Zoraida Sanchez Trivino, Norma Violeth Pizias Silva, Juliana García Garzon, Claudia Isabel Duque Guaheros, Manuel Alejandro Londoño Yegre; y 2 usuarios más
Ángela María Muñoz Torres, Brian Abdon Rincón Betancourt

15/04/2026 4:47 p. m.

Publica

QR encuesta de satisfacción.pdf 64 KB
RCEI-F-059FormatosGuiarespuestasPeticonesExternasPQRS.docx 104 KB

Buenas tardes estimados Compañeros,
Espero que se encuentren muy bien.
De manera atenta, reitero el compromiso de incluir el enlace de la encuesta de satisfacción en todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, tal como lo establece el formato RCEI-F-059, así como el anexo del Código QR.

Asimismo, les recuerdo la importancia de aplicar los criterios de **coherencia, claridad, calidez y oportunidad** al emitir respuestas de fondo, garantizando así la calidad en la gestión de las PQRSD.

Respuestas de fondo

Criterios

- Coherencia
- Claridad
- Calidez
- Oportunidad

Relación de la respuesta con el objeto de la petición

- ✓ Clara
- ✓ Concreta
- ✓ De fondo

De fácil comprensión y entendimiento del contenido

- ✗ Tecnicismos
- ✗ Normatividad
- ✓ Claro = ordenado, cuerpo y firma

Tiene algo, amable y respetuoso

- ✓ Lenguaje moderado
- ✓ Personalizado
- ✓ Cercano

Dentro de los tiempos

- ✓ Horarios de atención
- ✓ Tipo de Petición
- ✓ Importancia de valor y de interés prioritarios

23°C
Mayom, nublado

Recordatorio: Encuesta de satisfacción y criterios en respuestas de fondo



Isabel Cristina Agudelo Betancourt

Para Fabiola Muñoz Perez, Olga Ines Gonzalez Uribe, Andrea Carolina Valbuena Lezcano, Juan Carlos Velasco Velazquez, Gladys Miyam Fernandez Garcia, Valentina Montalegre Clavijo, Angie Natalia Castaño Ruiz, Alexis Gonzalez Castro, Leydi Tatiana Villa Bocanegra, Ximena Angel Alvarez, Paola Andrea Palacios Bustos, Carlos Andres Velez Romero, Nancy Lorena Merulanda Cuellar, Silena Katherine Nuñez Ospina, Brian Abdon Rincón Betancourt, Claudia Isabel Duque Guaitero, Jairover Emilio Betancourt Ace

Pública

Responder Responder a todos Reenviar

mié 15/04/2023 3:06 p. m.

Buenas tardes estimados Compañeros,

Espero que se encuentren muy bien,

De manera atenta, reitero el compromiso de incluir el enlace de la encuesta de satisfacción en todas las respuestas de fondo a las solicitudes empresariales CRM, garantizando así el seguimiento a la experiencia de nuestros usuarios.

Texto a incluir: 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/Z23yS3h9G](https://forms.office.com/r/Z23yS3h9G)

Asimismo, le recuerdo la importancia de aplicar los criterios de **coherencia, claridad, calidez y oportunidad** al emitir respuestas de fondo, garantizando así la calidad en la gestión de las solicitudes empresariales.

Respuestas de fondo

Criterios



22°C Mayorm, nubado Búsqueda

5:41 p. m. 15/04/2023

11. Remitir, periódicamente, al Comité Regional de Control Interno el listado de PQRSD que, habiendo recibido alertas tempranas con antelación, permanezcan sin respuesta a dos (2) días hábiles del vencimiento legal.

No se requirió la actividad

12. Apoyar técnica y administrativamente a la Supervisión de contratos, que comprende, como mínimo, elaborar y entregar informes de avance con el detalle de las actividades realizadas; suministrar las evidencias documentales y realizar el cargue oportuno en el repositorio que designe la Supervisión; atender los requerimientos e instrucciones del Supervisor, y proveer la información que le sea solicitada dentro de los términos de ley; así como preparar los insumos necesarios para actas, certificaciones de cumplimiento, reportes y demás documentos requeridos para los trámites de pago y para el expediente contractual, de acuerdo a su perfil, idoneidad, experticia y/o experiencia.

No se requirió la actividad