Medición de la Satisfacción 2º. Semestre 2018

Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente

Periodo Comprendido entre el 1 de julio y el 30 de noviembre de 2018

SONDEO DE CONOCIMIENTO SERVICIO AL CIUDADANO

- **Canal Presencial**
-

Objetivo

Obtener información desde el punto de vista del ciudadano frente al servicio ofrecido por los servidores en canal presencial, y así proponer acciones de mejora para lograr el servicio óptimo para nuestros grupos de interés, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el ***CONPES 3785*** del 2013.

¿Cómo se está realizando?

Sondeo realizado en Canal Presencial a nivel nacional durante el horario de atención al ciudadano en cada Regional y Centro de Formación a las cuales se invita a participar de forma voluntaria para responder 9 preguntas relacionadas con:

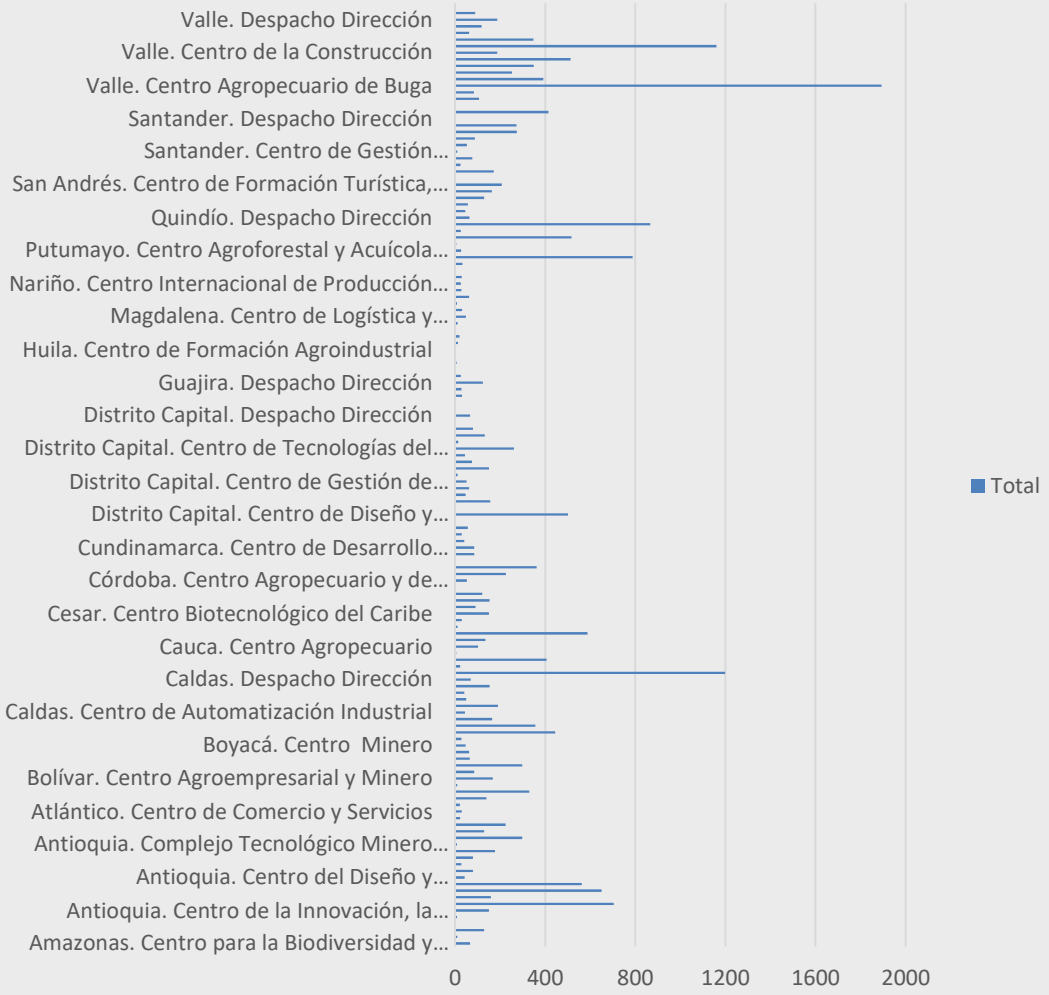
- Atención del Servidor
- Satisfacción y Calidad en el Servicio
- Cumplimiento de la entidad en cuanto responsabilidad en los horarios, calidad de la respuesta, sencillez en los procesos.
- Servicio más solicitado

Después fueron tabulados los resultados de tres instrumentos de medición de la satisfacción de las coordinaciones de Relaciones Corporativas e Internacionales, Emprendimiento y Agencia Pública de Empleo, para obtener la información presentada a continuación:

REGIONALES PARTICIPANTES

Etiquetas de fila	Cuenta de Regional	Empleo	Emprendimiento	Total
Amazonas	75	1	23	99
Antioquia	3.429	718	172	4.319
Arauca	22	53	36	111
Atlántico	533	21	14	568
Bolívar	680	101	24	805
Boyacá	1.051	348	287	1.686
Caldas	543	117	49	709
Caquetá	1.218	59	15	1.292
Casanare	412	223	65	700
Cauca	844	136	126	1.106
Cesar	427	654	74	1.155
Chocó	120	66	5	191
Córdoba	655	34	80	769
Cundinamarca	368	471	281	1.120
Distrito Capital - Bogotá	1.592	247	270	2.109
Guainía	1	0	95	96
Guajira	187	856	130	1.173
Guaviare	25	14	26	65
Huila	50	327	164	541
Magdalena	91	284	62	437
Meta	101	333	66	500
Nariño	48	57	162	267
Norte de Santander	829	117	111	1.057
Putumayo	32	3	15	50
Quindío	1.469	73	41	1.583
Risaralda	396	374	34	804
San Andrés	210	19	5	234
Santander	977	109	94	1.180
Sucre	415	37	130	582
Tolima	195	76	7	278
Valle	5.467	130	80	5.677
Vaupés	90	67	7	164
Vichada	1	1	5	7
Total General	**22.553**	**6.126**	**2.755**	**31.434**

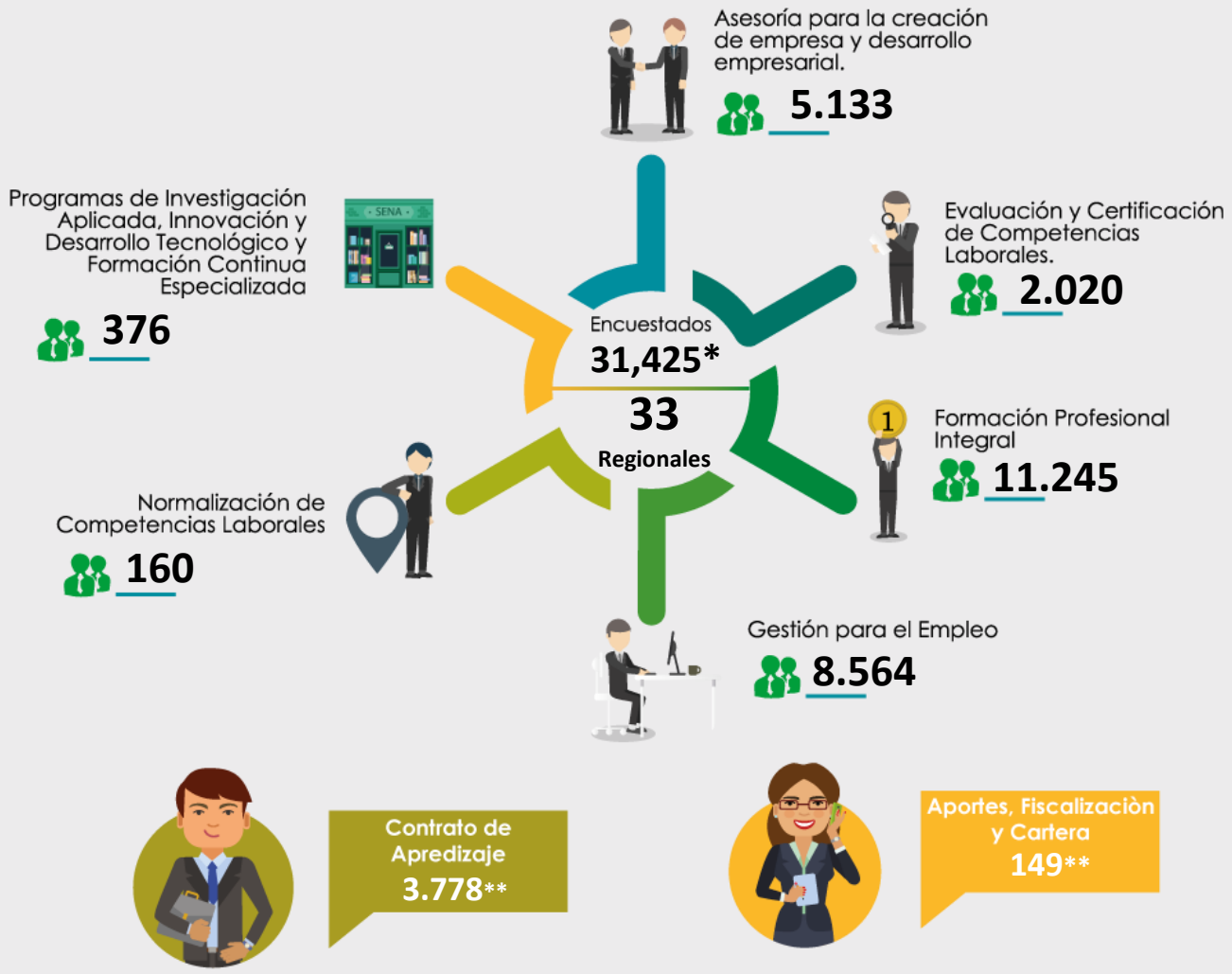
Centros de Formación Participantes



Servicios del Sena:

la medición de la satisfacción del cliente tiene sustento en el requisito 9.1.2. **Satisfacción del cliente** de la norma **NTC ISO 9001:2015**, el cual determina: “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. Nota….”

Congruente con el soporte de la medición, es necesario aclarar que los servicios que el SENA tiene certificados bajo la Norma NTCISO 9001:2015 son:



* 9 ciudadanos no respondieron por servicio

** No son servicios del Sena sin embargo se tuvieron en cuenta para la medición de la satisfacción de los usuarios quienes se acercaron a la entidad por dicho tema.

2 Aspectos del servidor público que lo atendió

2. Agradecemos califique los siguientes aspectos de 1 a 4. donde 1 es muy malo y 4 es excelente, en los siguientes aspectos del servidor público que lo atendió

- Presentación Personal
- Amabilidad en el Servicio
- Conocimiento del Tema
- Actitud de Servicio
- Lenguaje Claro y sencillo

Promedio de satisfacción con el Servidor

96,75%

3 Aspectos relacionados con el servicio recibido

Agradecemos Califique de 1 a 4, donde 1 es muy malo y 4 es excelente, en los siguientes aspectos relacionados con el servicio recibido

- Claridad de la Información
- Rapidez en la atención
- Sencillez en los procesos
- Respeto por el turno
- Cumplimiento en los horarios

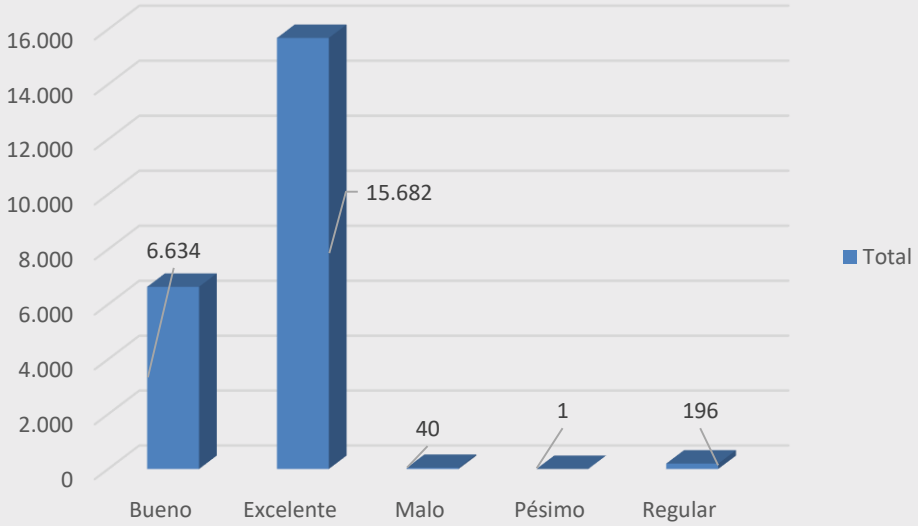
Promedio de satisfacción con el Servicio recibido

96%

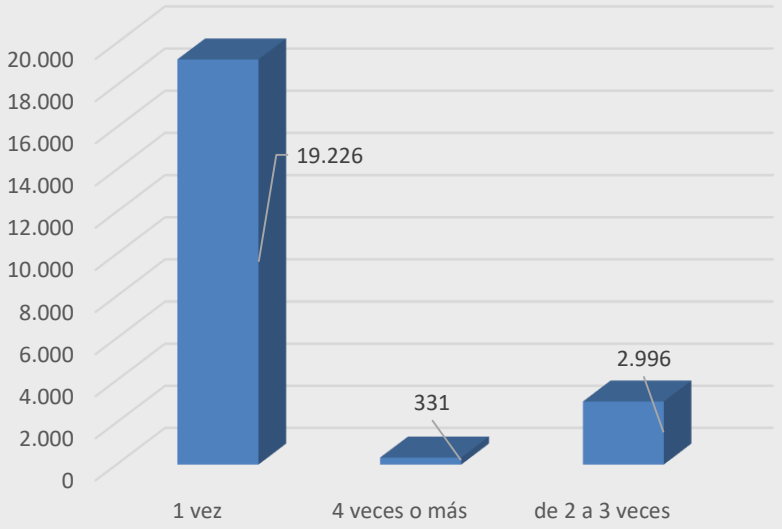
4. ¿ En términos Generales, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por el SENA?

El **88,7%** de los ciudadanos manifiesta oportunidad en el servicio prestado por la entidad

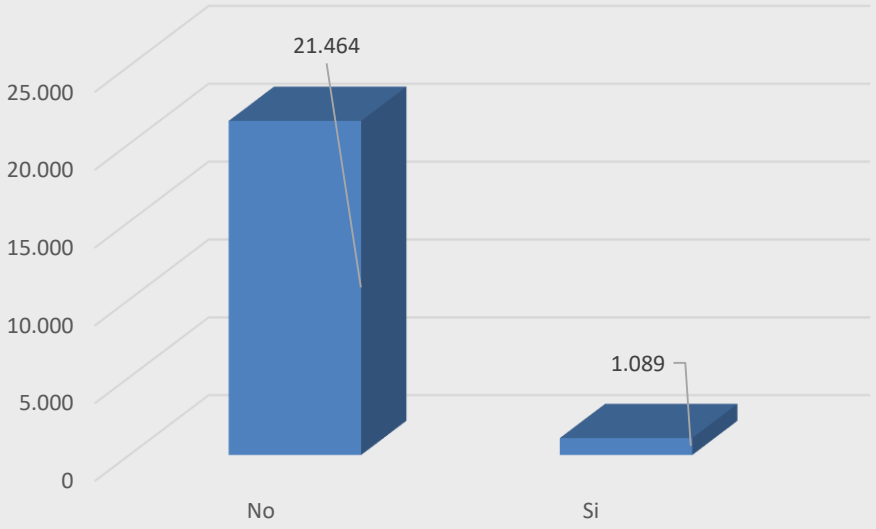
5. ¿Cómo califica en general la "calidad" del servicio ofrecido por la entidad? *califique calidad como la suma de todos los atributos (características) del servicio recibido.



6. ¿Para solucionar su requerimiento, cuantas veces, fue necesario que usted se acercara a la institución?

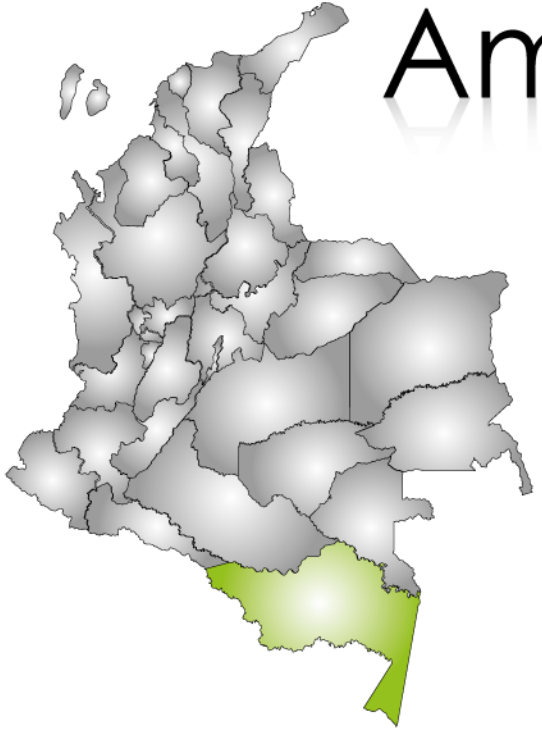


7. ¿Usted acudió a algún tramitador en el último año, para gestionar algún trámite o servicio de la entidad?



Resultados por Regional

Amazonas



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

27 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

14 100%

Formación Profesional Integral

42 97.61%

Gestión para el Empleo

4 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Normalización de Competencias Laborales

Encuestados

99

97,2%

Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

94%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

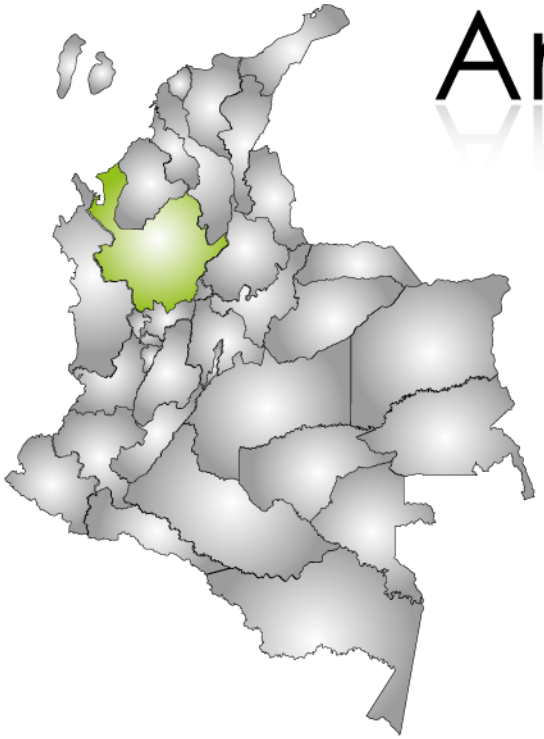
98%

Contrato de Apredizaje

7 • 88.71%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

9 • 100%



Antioquia

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

482 99.17%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

85 99.82%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

204 99.50%

Encuestados

4.312

98.9%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

2.035 99.60%

Normalización de Competencias Laborales

42 97.61%

Gestión para el Empleo

986 99.98%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

97.5%

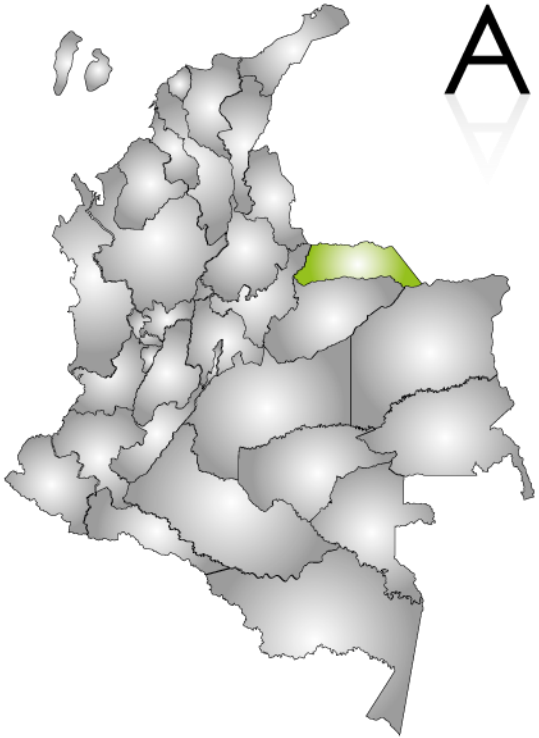
Contrato de Apredizaje

459 • 98.25%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

19 • 100%

Arauca



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

35 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Encuestados

111

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

75 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%

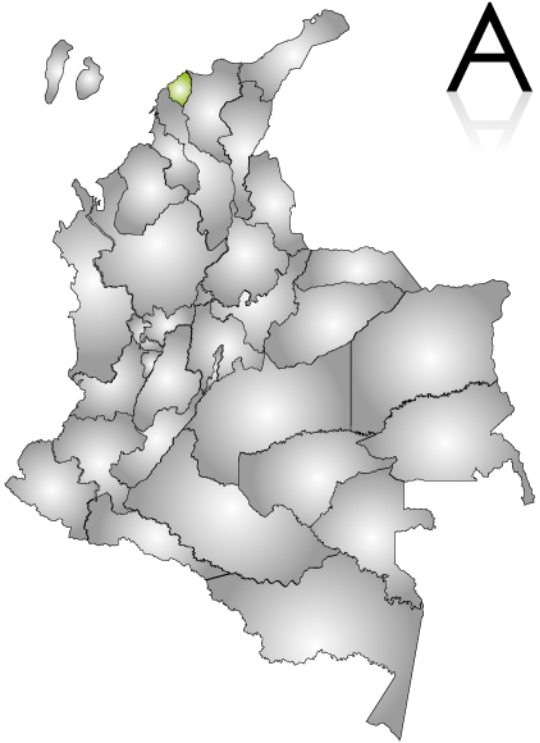
Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

100%

Contrato de Apredizaje

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Atlántico



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

31 96.7%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

3 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

27 100%

Encuestados

568

99.4%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

158 100%

Normalización de Competencias Laborales

3 100%

Gestión para el Empleo

115 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

95%

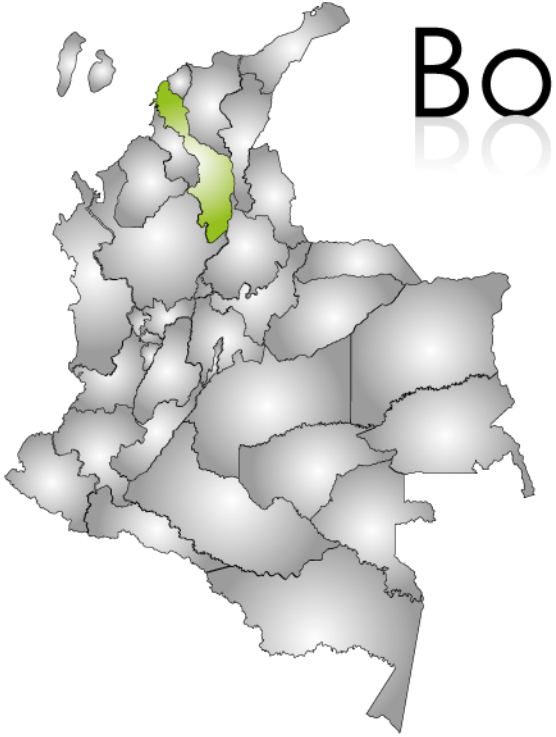
Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

92.5%

Contrato de Apredizaje

231 • 99.1%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera



Bolívar

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

67 98.5%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

14 58.7%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

158 99%

Encuestados

805

96.3%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

175 95.4%

Normalización de Competencias Laborales

5 100%

Gestión para el Empleo

168 97.02%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

94.8%

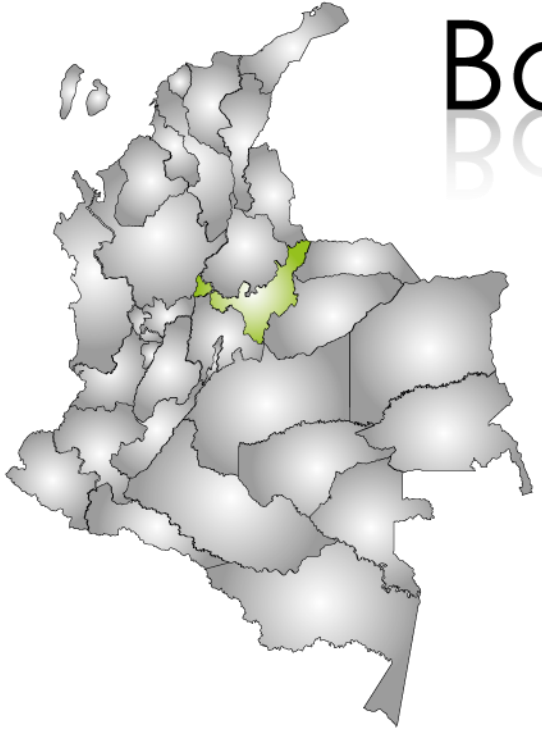
Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

93%

Contrato de Apredizaje

218• 99.13%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera



Boyacá

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

315 96.5%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

15 93.3%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

256 100%

Encuestados

1.686

98.4%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

299 99.6%

Normalización de Competencias Laborales

6 100%

Gestión para el Empleo

528 98.8%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

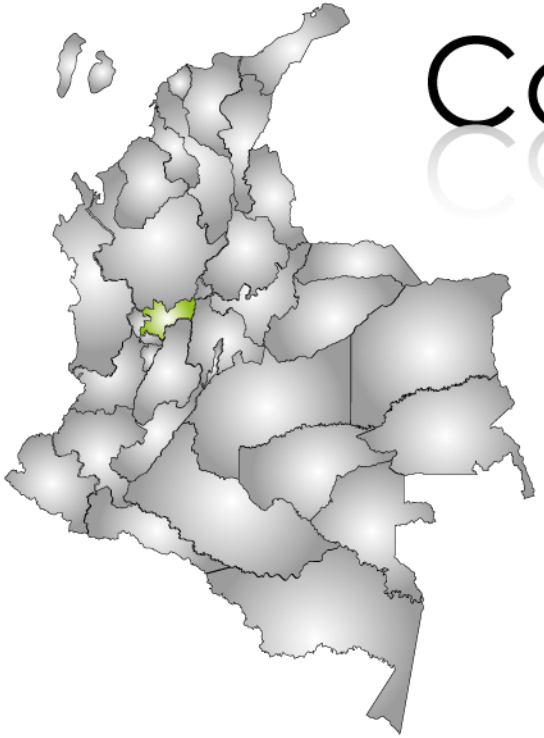
95.3%

Contrato de Apredizaje

4 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

263 • 99.13%



Caldas

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

62 98.3%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

7 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

124 100%

Encuestados

709

99.5%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

235 97.87%

Normalización de Competencias Laborales

25 100%

Gestión para el Empleo

139 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

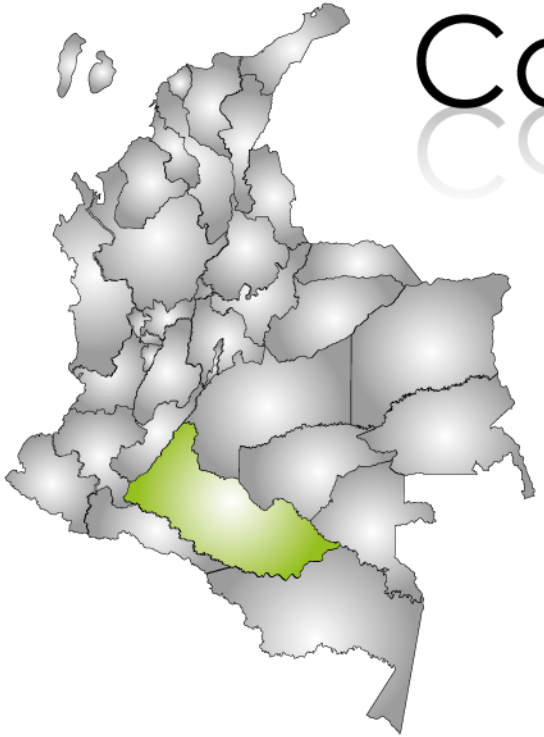
97.5%

Contrato de Apredizaje

114• 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

3 • 100%



Caquetá

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

418 99.7%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

16 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

31 96.7%

Encuestados

1.291

99.4%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

431 99.7%

Normalización de Competencias Laborales

1 100%

Gestión para el Empleo

388 99.48%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97.8%

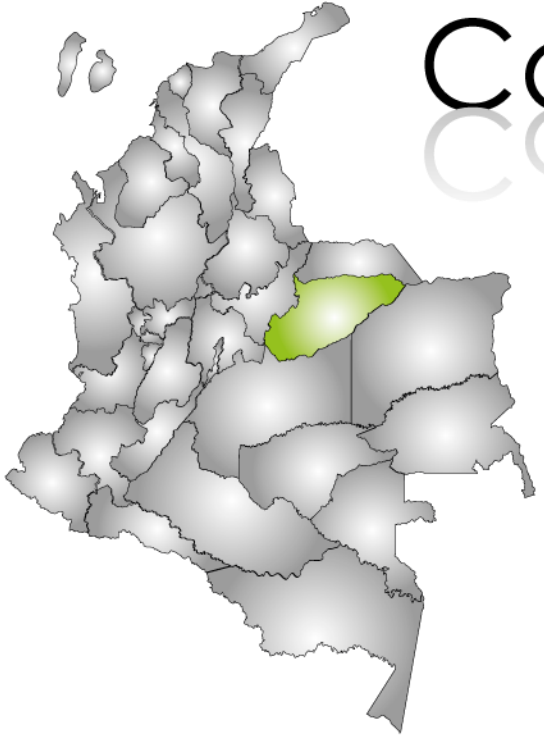
Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

96.8%

Contrato de Apredizaje

6• 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera



Casanare

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

235 99.5%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

2 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

81 100%

Encuestados

700

98.5%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

158 99.3%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

224 93.7%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

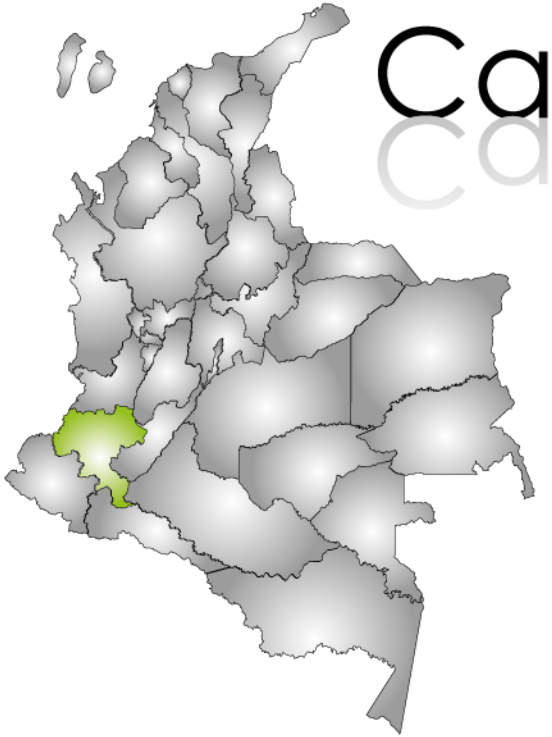
98%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

97.5%

Contrato de Apredizaje

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera



Cauca

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

176 99.4%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

33 96.9%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

101 99%

Encuestados

1.102

95.5%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

535 97.5%

Normalización de Competencias Laborales

21 92.4%

Gestión para el Empleo

162 85.8%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

87.5%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

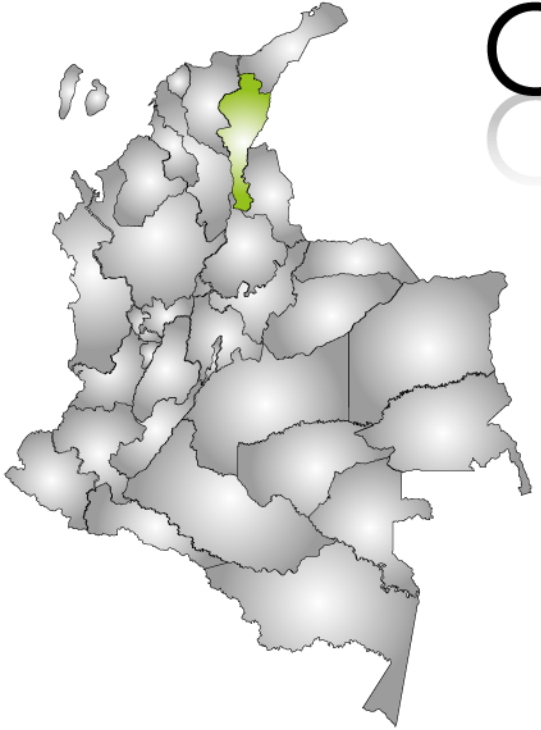
87.5%

Contrato de Apredizaje

65 • 95.3%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

9 • 100%



Cesar

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

13 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

24 100%

Encuestados

1.151

96.6%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

198 98.4%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

649 85.8%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

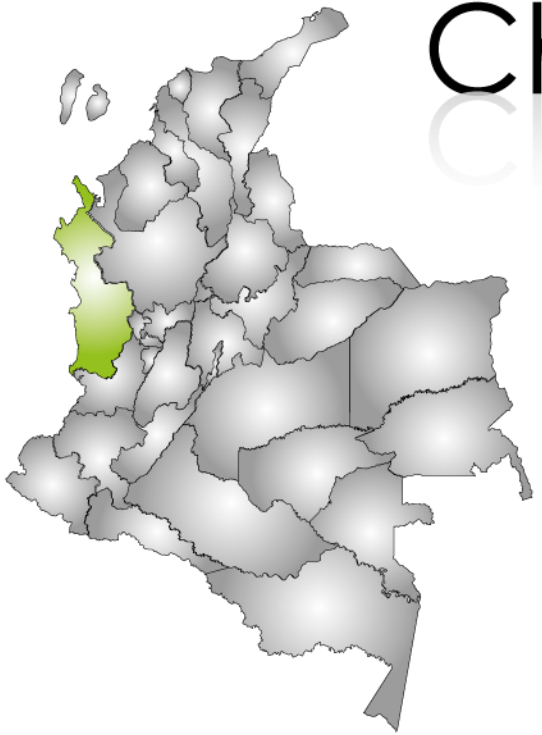
97.5%

Contrato de Apredizaje

167 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Chocó



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

5 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Encuestados
191
99.1%
Satisfacción

Formación Profesional Integral

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

66 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97.5%

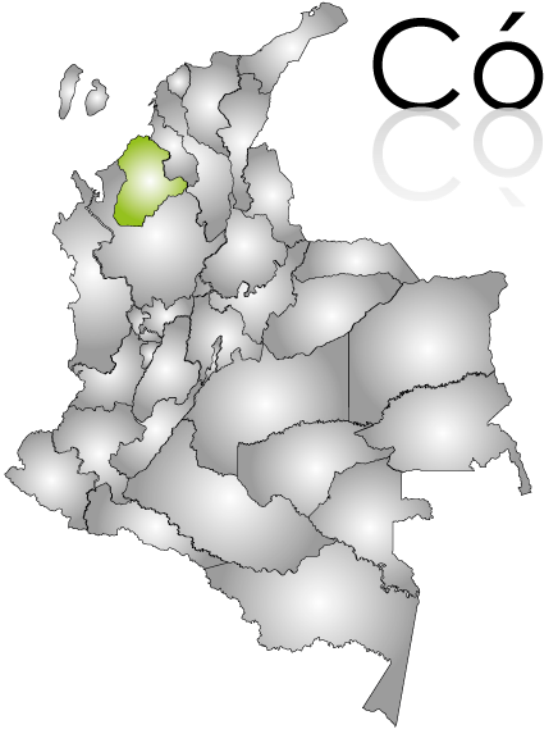
Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

95%

Contrato de Apredizaje
120 • 97.5%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Córdoba



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

409 99.7%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

4 100%

Formación Profesional Integral

36 100%

Gestión para el Empleo

40 97.5%

Encuestados

768

99.4%

Satisfacción

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Normalización de Competencias Laborales

1 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

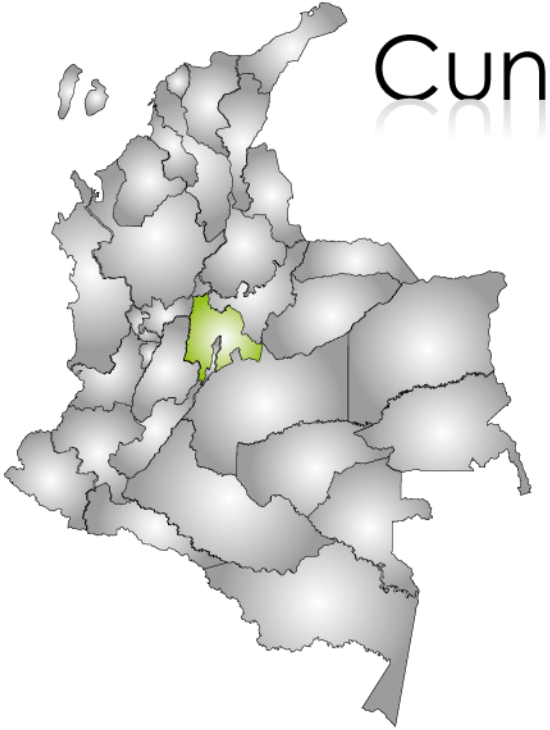
95.3%

Contrato de Apredizaje

278 • 99.2%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Cundinamarca



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

293 98.9%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

5 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

20 95%

Encuestados

1.120

98.8%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

207 99.5%

Normalización de Competencias Laborales

3 100%

Gestión para el Empleo

545 98.1%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

96.3%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

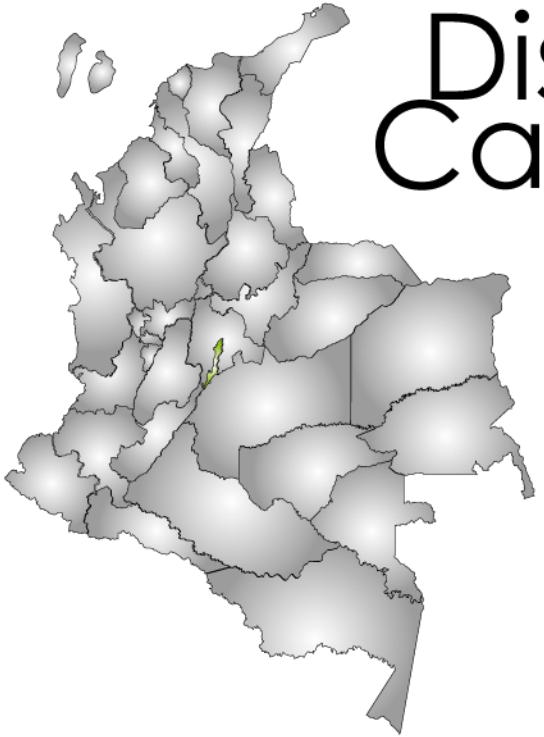
95.3%

Contrato de Apredizaje

47 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Distrito Capital



Encuestados
2.109
96.6%
Satisfacción

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.
338 97.03%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.
72 93.05%

Formación Profesional Integral
1.066 97.2%

Gestión para el Empleo
296 99.32%

Normalización de Competencias Laborales
9 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada
38 97.36%

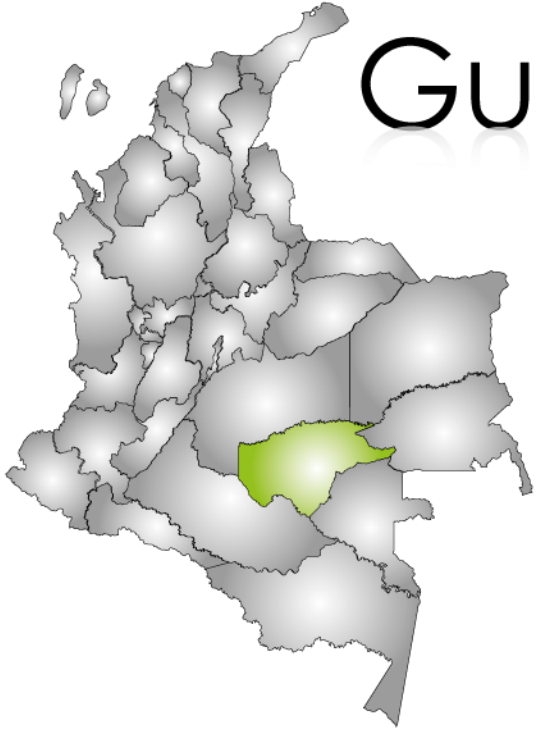
Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:
90%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura
85%

Contrato de Aprendizaje
236 • 95.7%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera
54• 96.2%

Guainía



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

95 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Encuestados

96

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

1 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

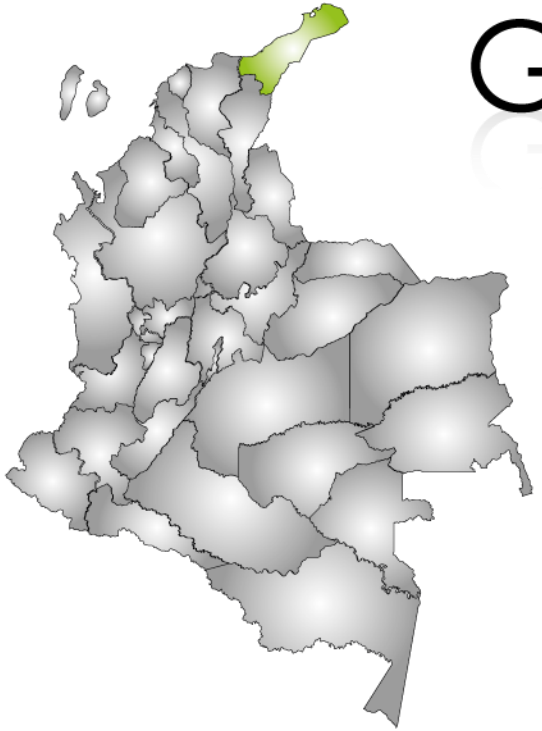
100%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

100%

Contrato de Apredizaje

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera



Guajira

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

148 94.5%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

10 100%

Encuestados

1.173

99.1%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

33 100%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

896 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

95%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

95%

Contrato de Apredizaje

78 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

8 • 100%

Guaviare

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

26 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Encuestados

65

99%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

10 100%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

21 95.2%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

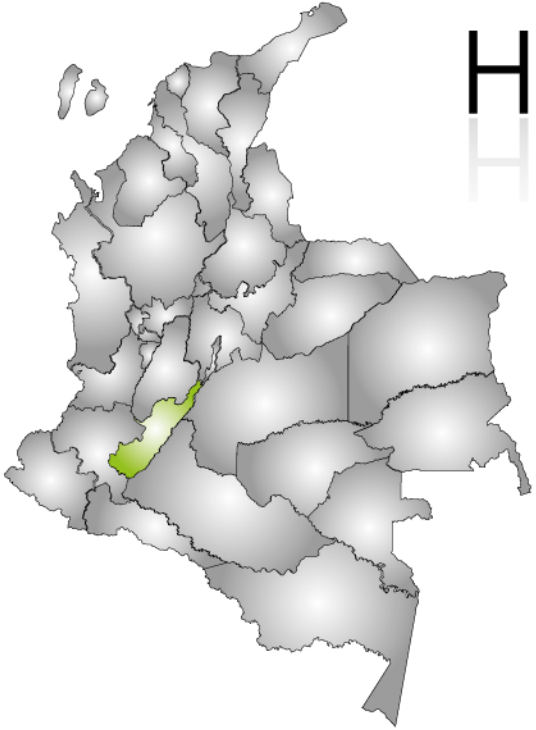
95%

Contrato de Apredizaje

4• 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

4• 100%



Huila

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

178 99.4%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

2 100%

Encuestados

541

96.7%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

15 100%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

337 95.5%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

87%

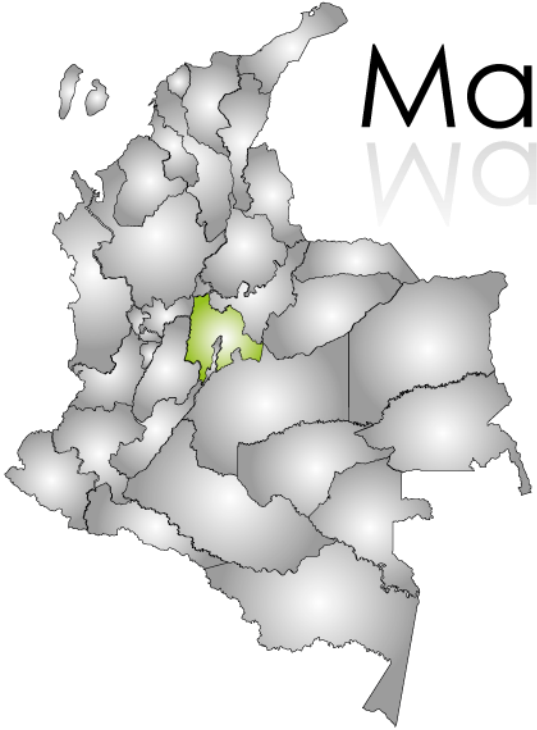
Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

85%

Contrato de Apredizaje

9 • 88.8%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera



Magdalena

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

99 98.9%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

1 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

4 50%

Encuestados

437

92.4%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

4 100%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

284 97.8%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

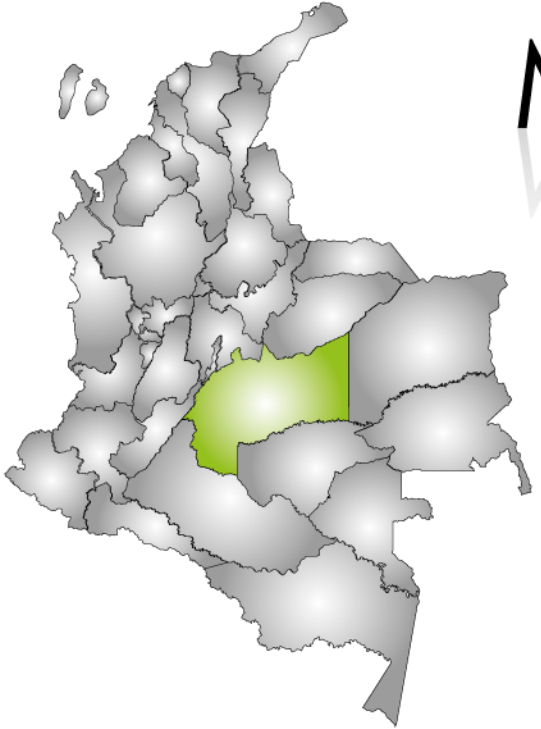
97%

Contrato de Apredizaje

36 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

9 • 100%



Meta

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

68 98.5%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

1 100%

Encuestados

500

99.5%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

6 100%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

363 98.8%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

95%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

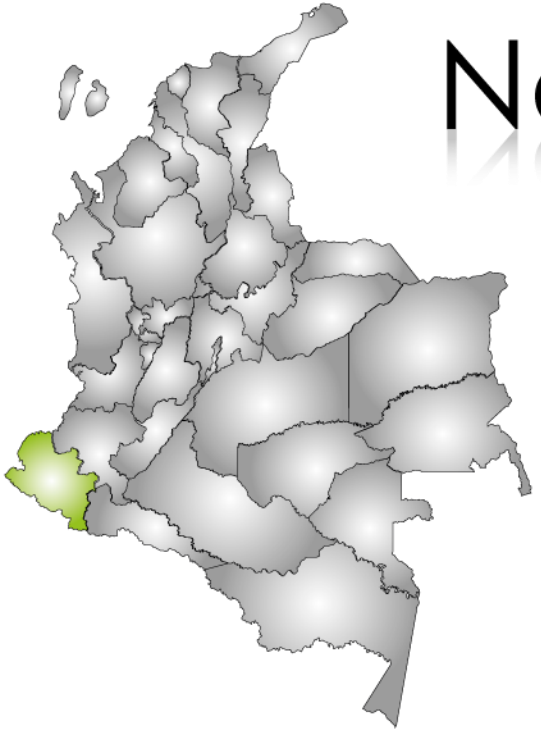
95%

Contrato de Apredizaje

48 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

14 • 100%



Nariño

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

163 98.1%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

5 100%

Encuestados

267

99.6%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

4 100%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

77 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

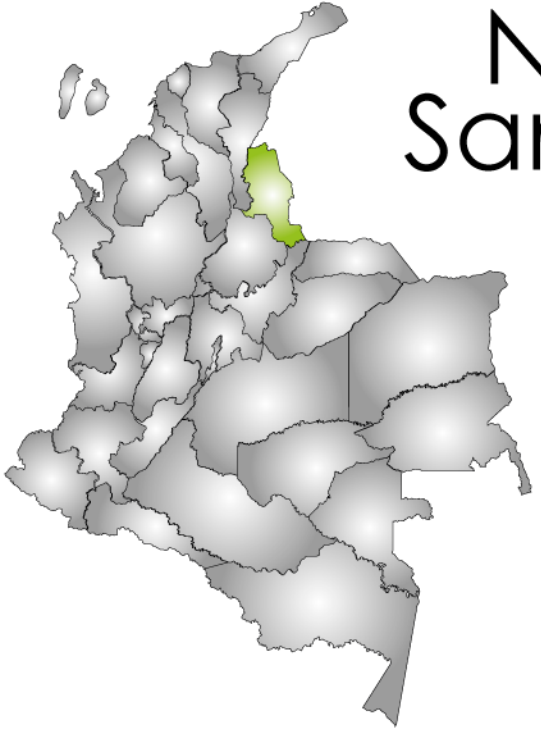
98%

Contrato de Apredizaje

18 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Norte de Santander



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

146 99.3%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

3 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

89 100%

Encuestados

1.057

99.5%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

291 99.6%

Normalización de Competencias Laborales

8 100%

Gestión para el Empleo

507 97.6%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

99%

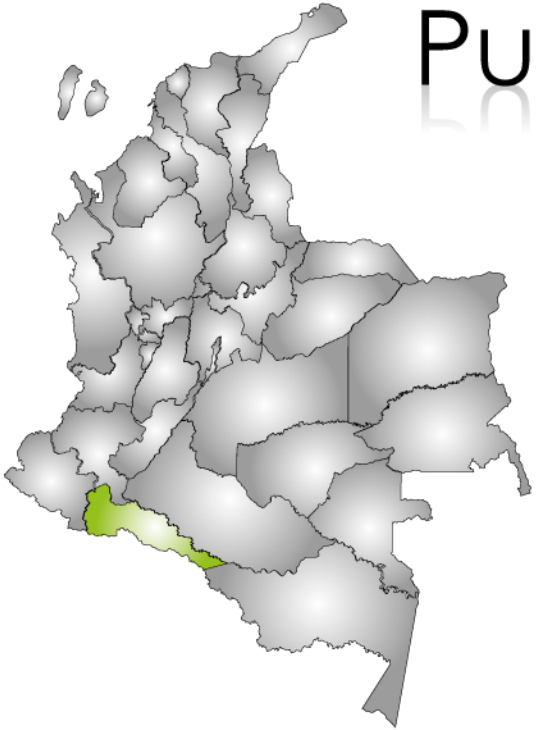
Contrato de Apredizaje

9 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

4 • 100%

Putumayo



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

17 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

10 100%

Encuestados

50

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

Normalización de Competencias Laborales

1 100%

Gestión para el Empleo

5 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

94%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

94%

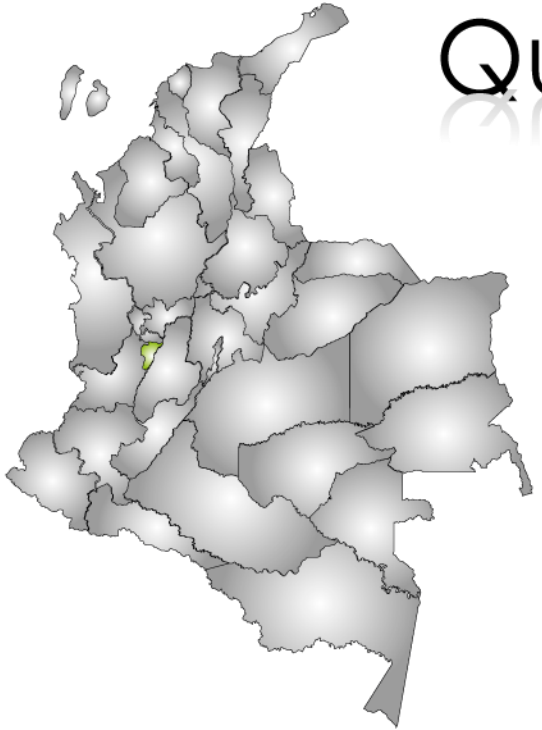
Contrato de Apredizaje

15 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

2 • 100%

Quindío



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

89 98.8%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

21 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

99 96.2%

Encuestados

1.583

98.2%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

1.182 98.3%

Normalización de Competencias Laborales

25 100%

Gestión para el Empleo

140 97.8%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

95%

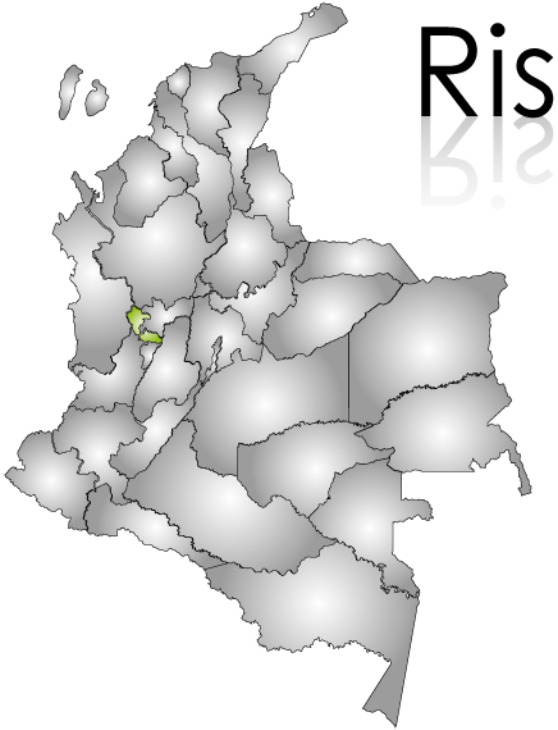
Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

94%

Contrato de Apredizaje

27 • 96.2%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera



Risaralda

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

59 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

6 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

35 100%

Encuestados

804

99.5%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

192 97.6%

Normalización de Competencias Laborales

6 100%

Gestión para el Empleo

486 98.7%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

96%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

95%

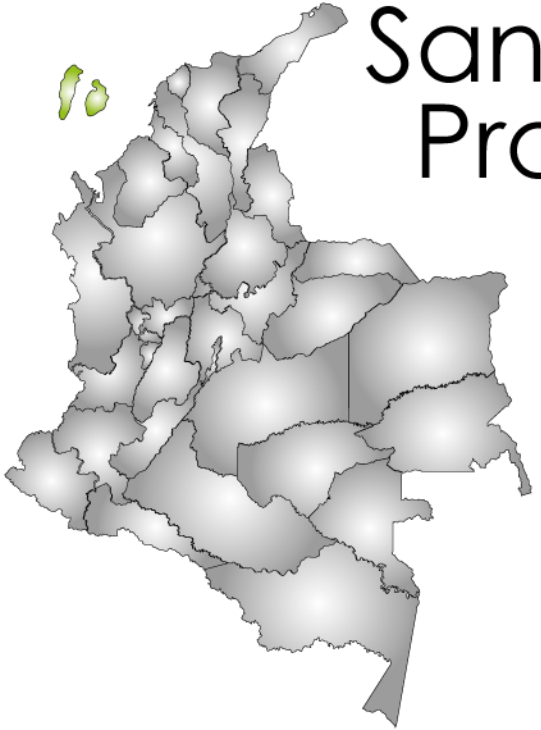
Contrato de Apredizaje

19 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

1 • 100%

San Andrés y Providencia



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

46 95.5%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

1 100%

Formación Profesional Integral

38 97.3%

Gestión para el Empleo

91 98.9%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Normalización de Competencias Laborales

Encuestados

234

98.05%

Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

91%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

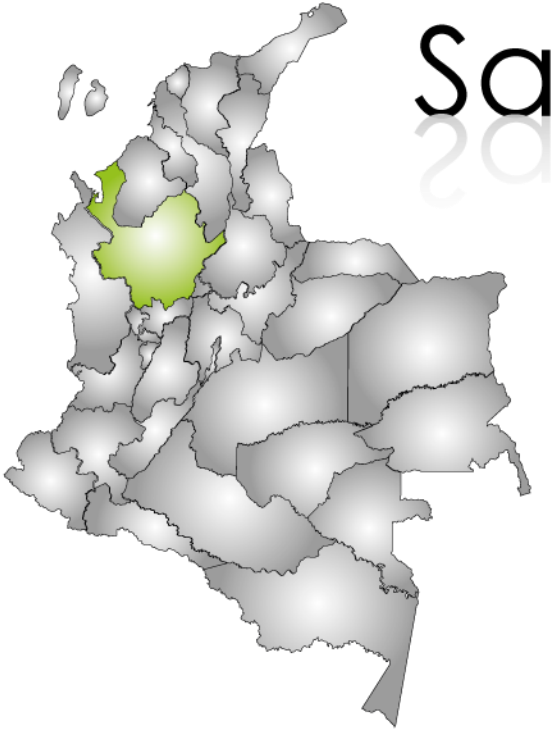
90%

Contrato de Apredizaje

55 • 96.3%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

3 • 100%



Santander

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

171 99.4%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

64 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

64 98.4%

Encuestados

1.180

99.2%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

269 99.2%

Normalización de Competencias Laborales

2 100%

Gestión para el Empleo

267 91.3%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

98%

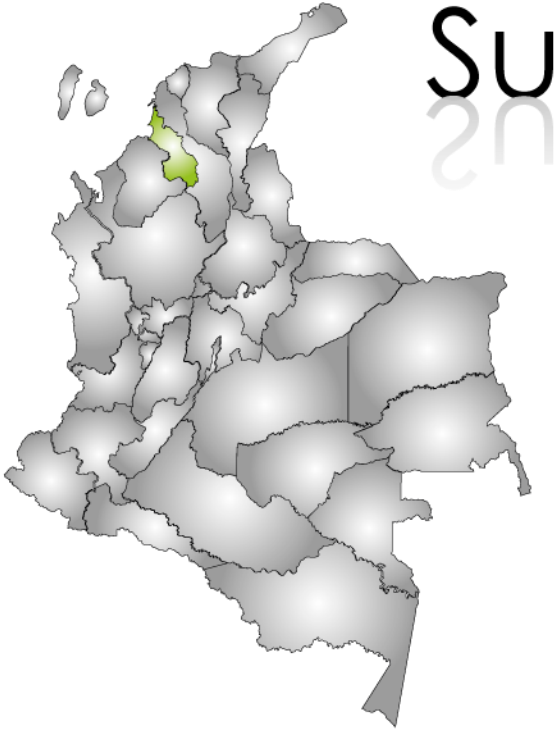
Contrato de Apredizaje

339 • 99.7%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

4 • 100%

Sucre



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

140 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

2 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

157 100%

Encuestados

582

99.7%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

117 99.1%

Normalización de Competencias Laborales

1 100%

Gestión para el Empleo

97 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

97%

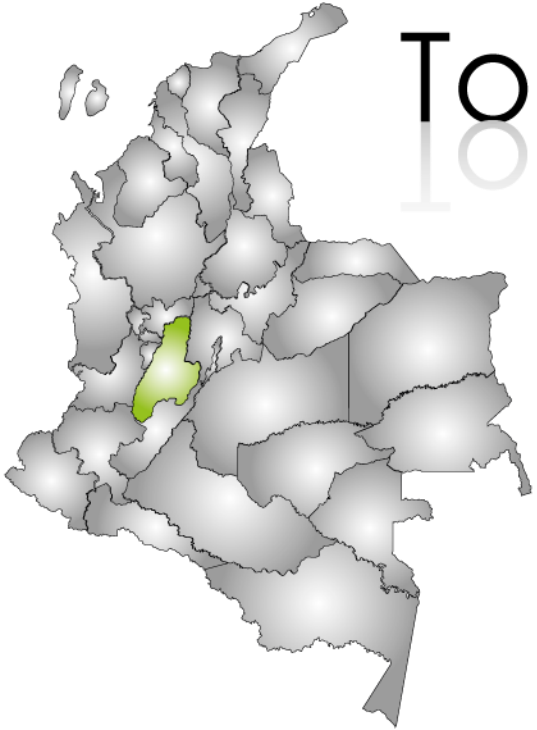
Contrato de Apredizaje

66 • 98.4%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

2 • 100%

Tolima



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

19 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

2 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

9 100%

Encuestados

239

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

157 100%

Normalización de Competencias Laborales

1 100%

Gestión para el Empleo

42 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

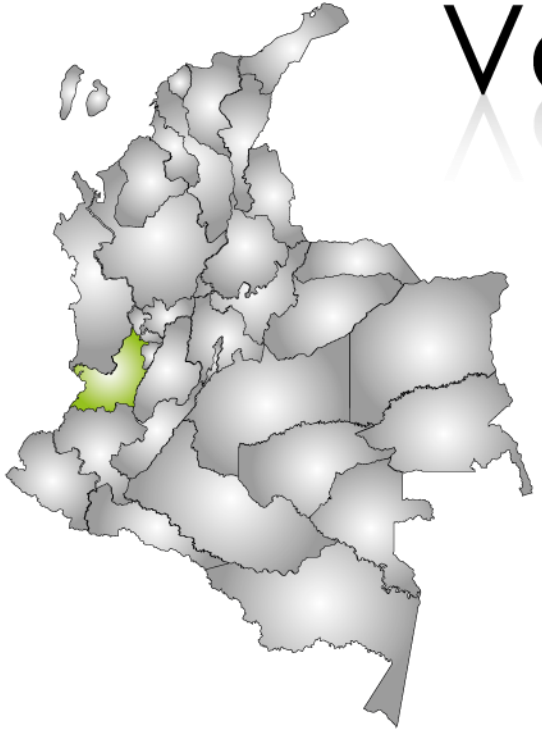
98%

Contrato de Apredizaje

9 • 10%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Valle



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

645 98.6%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

25 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

415 9855%

Encuestados

5.676

98.5%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

3.322 99.6%

Normalización de Competencias Laborales

18 94%

Gestión para el Empleo

430 98.8%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

98%

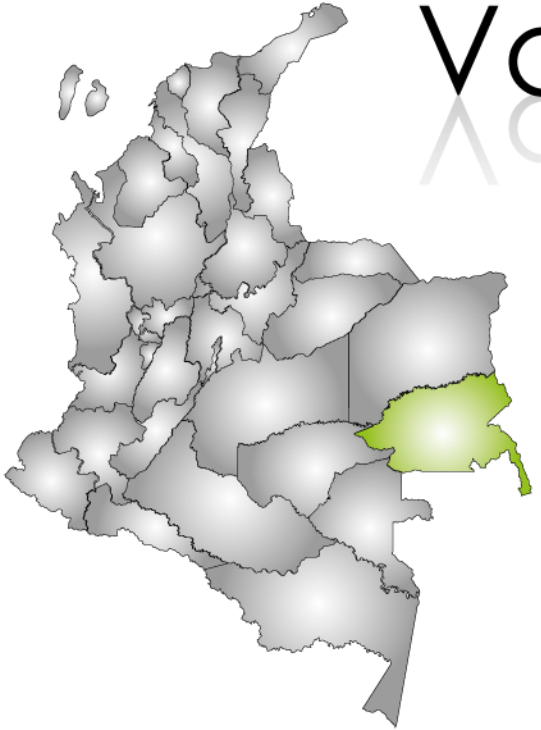
Contrato de Apredizaje

817 • 98.4%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

4 • 100%

Vaupés



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

31 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

16 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

3 100%

Encuestados

164

99.7%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

29 100%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

67 98.5%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

92%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

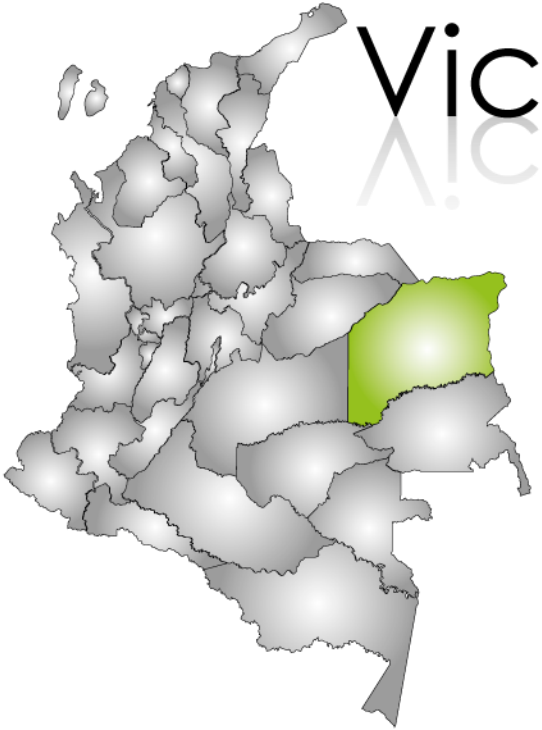
98%

Contrato de Apredizaje

18 • 100%

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Vichada



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

5 100%

Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Encuestados

7

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

1 100%

Normalización de Competencias Laborales

Gestión para el Empleo

1 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%

Satisfacción con accesibilidad e infraestuctura

100%

Contrato de Apredizaje

Aportes, Fiscalizaciòn y Cartera

Conclusiones

- la regional con mayor numero de ciudadanos encuestados fue Valle del Cauca con 5,677 registros, y un nivel de satisfacción del 98,5%

- El nivel de satisfacción a nivel nacional teniendo en cuenta el promedio en los tres instrumentos de medición de la satisfacción del cliente de la dirección de empleo y trabajo fue del 88,9%, lo cual muestra una disminución frente al presentado en el primer semestre.

- se manifiestan casos de intermediarios(personas sin ningún vinculo con el SENA), para acudir a los servicios de la entidad.

- La atención ofrecida por los servidores es del 96 ,7%, siendo factores de reconocimiento positivo y aplicación de protocolos cuanto se presta el servicio al cliente.

Desde la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente, les agradecemos por todo el compromiso e interés por mejorar y mantener la marca SENA en un nivel muy superior prestando un servicio de calidad y transparencia para el ciudadano.

Estamos Creando Cultura de Servicio.

Elaboró:
Zabrina Delgado Plata
Profesional de Servicio al Ciudadano
Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente
Direccion General SENA
zdelgadop@sena.edu.co • ip: 12113

GRACIAS