



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Medición de la Satisfacción Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano Primer Semestre del 01 de enero al 30 de junio



@SENAcomunica

www.sena.edu.co

Objetivo

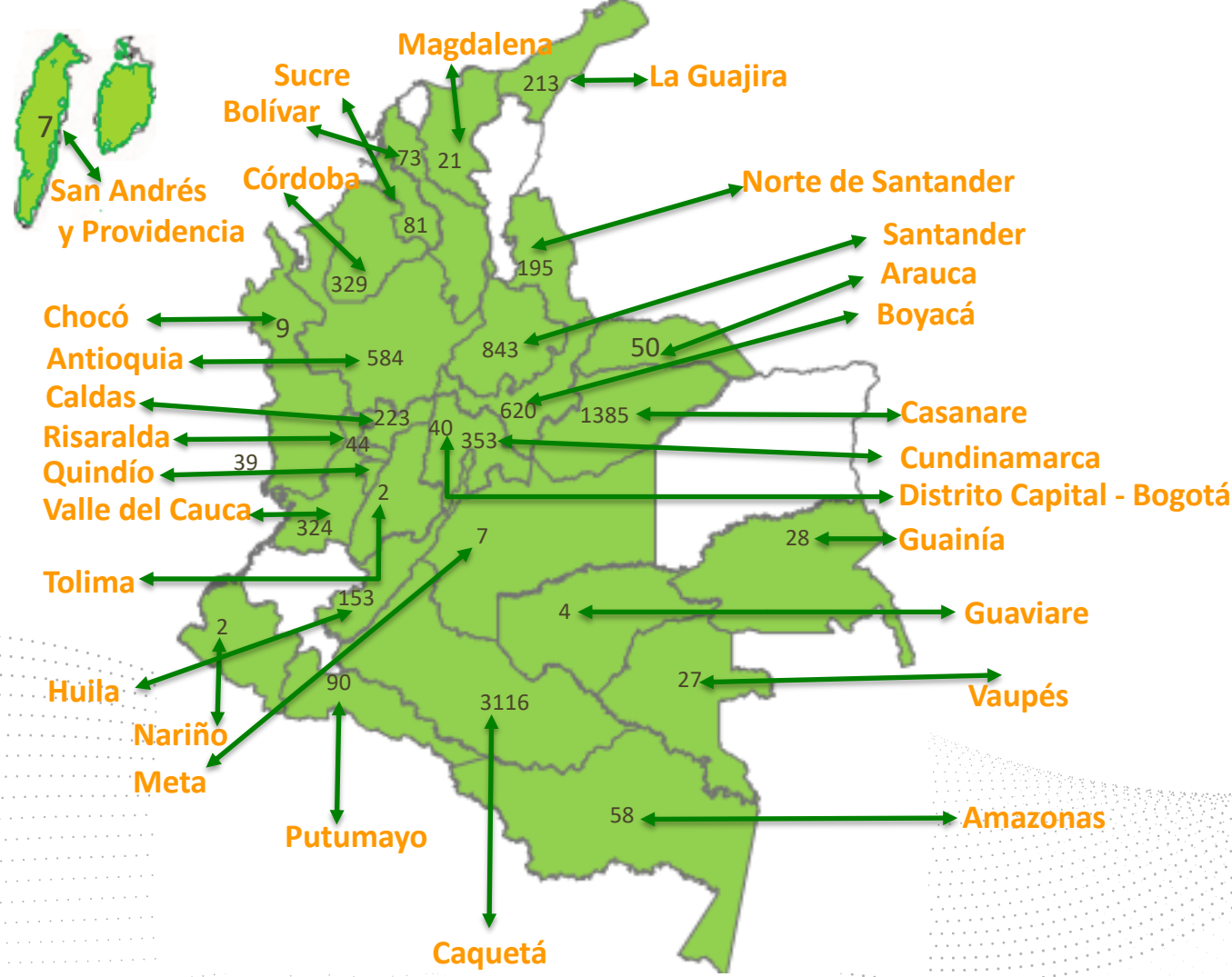
Obtener información desde el punto de vista de nuestros grupos de valor y de interés frente al servicio ofrecido como primera atención, por los servidores de la entidad a través del canal presencial, identificando las fortalezas y debilidades que tienen nuestros servicios y así generar acciones de mejora para lograr el servicio óptimo, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el CONPES 3785 del 2013.



¿CÓMO SE ESTÁ REALIZANDO?

A través del instrumento de medición realizado por los servidores del Canal Presencial a nivel nacional durante el horario de atención al ciudadano en cada Regional, Centro de Formación y Complejo se invita a participar a los grupos de valor y de interés de forma voluntaria para responder las preguntas relacionadas con:

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



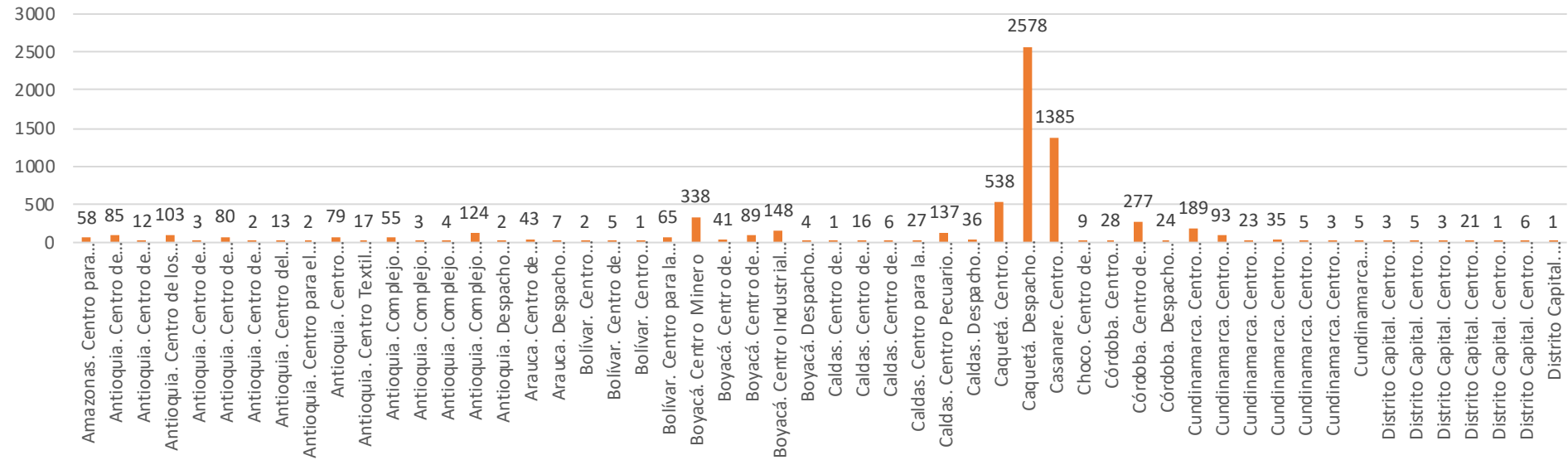
Regionales Participantes
29

Total Encuestados
8920

CENTROS DE FORMACIÓN PARTICIPANTES



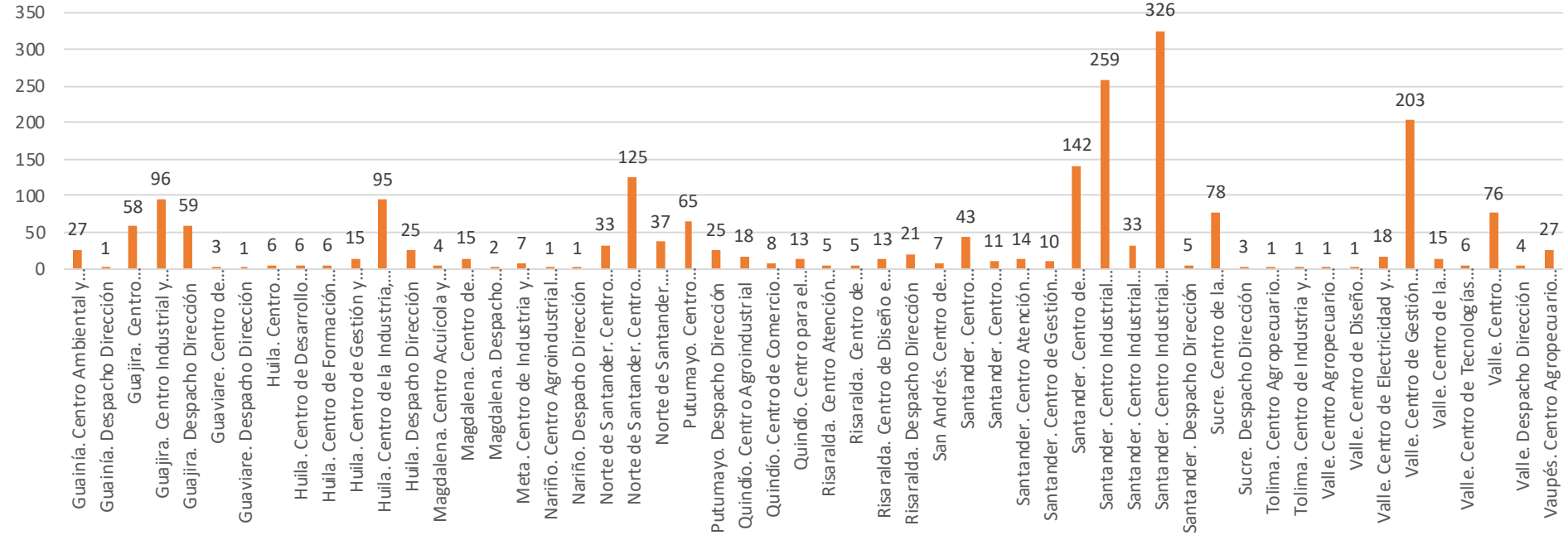
Despacho Regional: **20**
Centros de Formación: **84**
Complejo: **4**



CENTROS DE FORMACIÓN PARTICIPANTES



Despacho Regional: 20
Centros de Formación: 84
Complejo: 4



1. 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:



* No es un Servicio del Sena, sin embargo se tiene en cuenta para la medición de la satisfacción de nuestros grupos de valor y de interés quienes se acercaron a la entidad por dicho tema.



* Contrato de Aprendizaje
753

*Aportes Fiscales y Cartera
120



2. Aspectos del servidor público que lo atendió



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: **100%**
- Amabilidad en el servicio: **99%**
- Conocimiento en el tema: **99%**
- Actitud de servicio: **99%**
- Lenguaje Claro y Sencillo: **99%**



Promedio de
satisfacción con el
Servidor

99%

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



Rapidez en la atención **98%**

Sencillez en los procesos **98%**

Respeto por el turno **100%**

Cumplimiento en los horarios **99%**

Promedio de
satisfacción con el
servicio recibido

99%

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



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

Calificación del servicio	Encuestados	%
Muy Satisfecho	6.431	72
Satisfecho	2.417	27
Poco Satisfecho	55	0,62
Nada Satisfecho	17	0,19
Total general	8.920	100

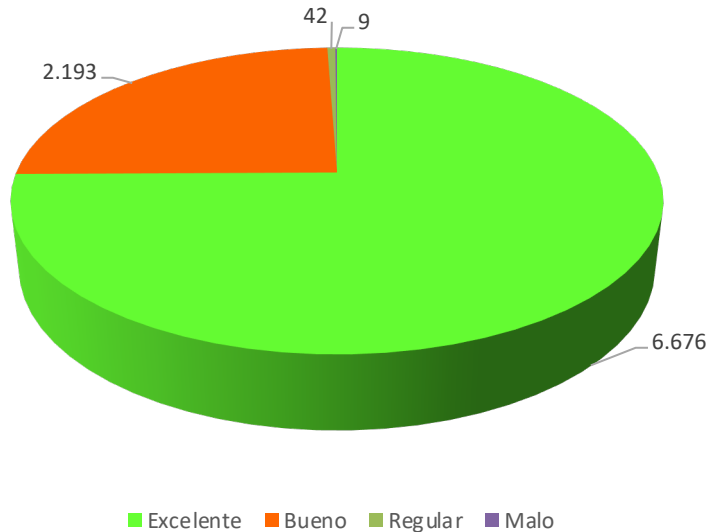
De 8.920 encuestados 8.848 Calificaron entre muy satisfecho y satisfecho el servicio brindado, sin embargo un 1% se manifestó no estar satisfecho.



El **99%** de los ciudadanos manifiesta estar satisfecho y muy satisfecho en el servicio prestado por la entidad.

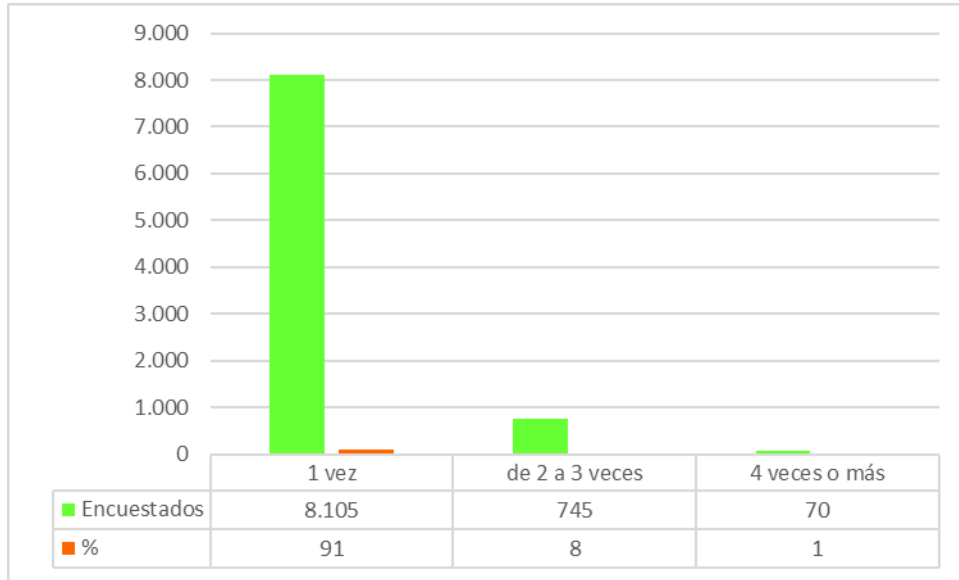
5. ¿Cómo califica en general “la calidad” del servicio ofrecido por la entidad ?

*Califique calidad como la suma de todos los atributos (características) del servicio recibido.



De 8.920 encuestados 8.869 Calificaron entre Excelente y Bueno la calidad del servicio brindado, obteniendo un **99%** de la Calidad del servicio ofrecido por la entidad.

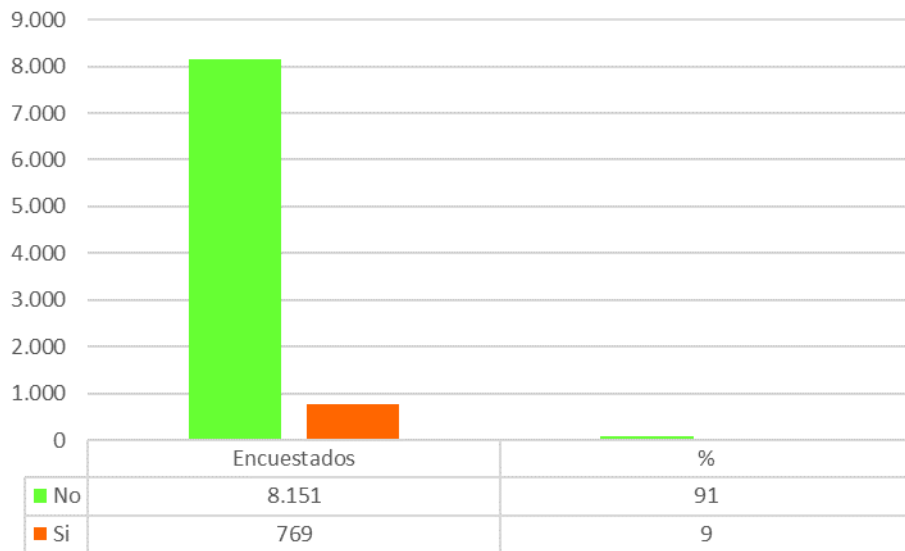
6. ¿Para solucionar su requerimiento, cuantas veces, fue necesario que usted se acercara a la institución?



De 8.920 encuestados 815 se acercaron a la entidad más de dos veces para la solución de su requerimiento, no obstante el 91% solo se contacto una vez.

Algunas de las causas por lo que el ciudadano tuvo que comunicarse con la entidad varias veces para la solución de su requerimiento son los siguientes: Falta definición de la lista de documentos, por Información, asesoría y búsqueda de empleo.

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



El **91%** de los encuestados no acudieron a un tramitador.

De 8.920 encuestados, 769 manifiestan haber acudido a un tramitador para acceder a los servicios de la Entidad. El mayor número se presentó en las siguientes regionales: Casanare 400, Boyacá 65, Santander 65, Antioquia 63.

8. Respecto al Canal de Atención Presencial, ¿Qué mejoraría?



De 8.920 encuestados se resaltan 4 aspectos de los 6 que mejorarían en el canal de atención presencial:

1.579 encuestados manifiestan que se mejoren las instalaciones locativas.

358 encuestados opinan: el tiempo de espera para ser atendido.

246 encuestados en atención recibida perciben posibles mejoras en (amabilidad, disponibilidad).

92 encuestados manifiestan que los servidores deben tener dominio del tema.

Regional	Atención recibida (amabilidad, disponibilidad)	Conectividad	Disponibilidad de Cursos	Dominio del tema por parte del funcionario	Fallas del Sistema	Instalaciones locativas	Nada	Otros	Servicio de Portería	Tiempo de espera para ser atendido	Total general
Amazonas	3	0	0	1	0	4	44	0	0	6	58
Antioquia	37	0	0	9	0	65	441	7	0	25	584
Arauca	3	0	0	2	0	1	33	10	0	1	50
Bolívar	8	0	0	3	0	8	32	1	0	21	73
Boyacá	41	0	1	8	1	58	422	13	1	75	620
Caldas	15	0	0	4	1	15	165	12	0	11	223
Caquetá	5	0	0	2	0	233	2852	20	0	4	3116
Casanare	3	0	0	16	4	880	468	3	0	11	1385
Chocó	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9
Córdoba	1	0	0	2	0	47	277	2	0	0	329
Cundinamarca	31	0	0	16	0	31	253	2	0	20	353
Distrito Capital - Bogotá	2	0	0	1	0	2	29	3	0	3	40
Guainía	0	0	0	0	0	6	22	0	0	0	28
Guajira	0	0	0	0	0	0	211	0	0	2	213
Guaviare	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Huila	12	0	0	2	0	15	101	10	0	13	153
Magdalena	3	0	0	0	0	0	11	1	0	6	21
Meta	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	7
Nariño	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Norte de Santander	6	0	0	2	0	42	126	1	0	18	195
Putumayo	1	0	0	0	0	58	31	0	0	0	90
Quindío	1	0	0	0	0	3	33	0	0	2	39
Risaralda	3	1	0	0	0	3	33	2	0	2	44
San Andrés	0	0	0	0	0	1	5	0	0	1	7
Santander	49	0	0	18	0	76	609	19	0	72	843
Sucre	3	0	0	1	0	5	70	0	0	2	81
Tolima	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Valle	17	0	0	5	0	16	217	7	1	61	324
Vaupés	2	0	0	0	0	7	17	0	0	1	27
Total general	246	1	1	92	6	1579	6522	113	2	358	8920

Resultados por Regional

Visualizará los resultados por regional con respecto al número de encuestados, con su porcentaje de satisfacción en cada uno de los servicios brindados como primera atención en el canal presencial.



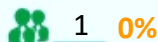
Amazonas



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



Normalización de Competencias Laborales

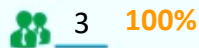


Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

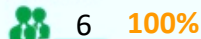
96%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

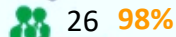
58

85,43%

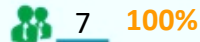
Satisfacción



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



* Contrato de Aprendizaje
* 7 100%



* Aportes, fiscalización y Cartera
* 8 100%

Antioquia



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

18 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

8 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

53 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

54 **100%**



Formación Profesional Integral

290 **100%**



Gestión para el Empleo

93 **100%**



Encuestados

584

99,86%
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%

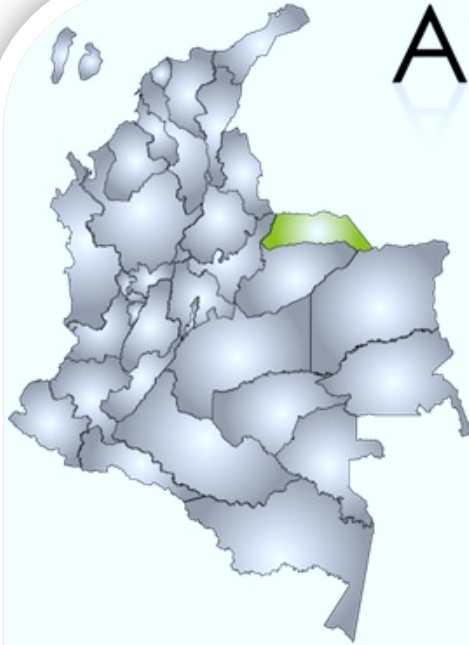


* Contrato de Aprendizaje
* 66 **99%**



* Aportes, Fiscalización y Carrera
* 2 **100%**

Arauca



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

1 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

7 50%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

4 100%



Formación Profesional Integral

19 100%

Normalización de Competencias Laborales



Encuestados
50

85,71%
Satisfacción



Gestión para el Empleo

14 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

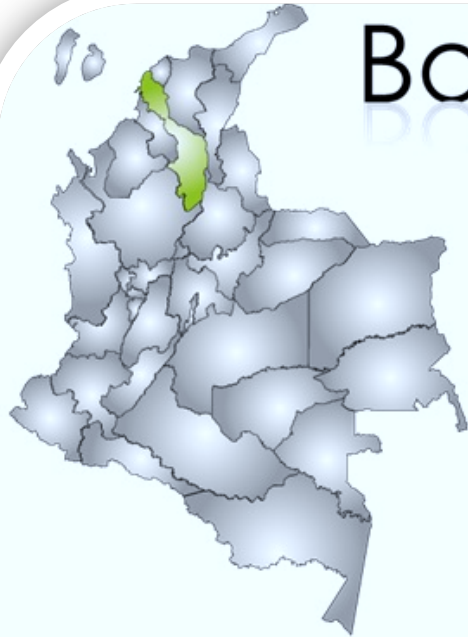
100%



* Contrato de Aprendizaje
*** 4 50%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
*** 1 100%**



Bolívar

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

4 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

6 **100%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

11 **90,91%**



Formación Profesional Integral

25 **100%**

Normalización de Competencias Laborales



Encuestados

73

91,42%

Satisfacción



Gestión para el Empleo

4 **75%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

89%



* Contrato de Aprendizaje
*23 **82,61%**



* Aportes, Fiscalización y Carrera
*

Boyacá



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

32 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

13 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

36 **98,34%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

163 **99,50%**



Formación Profesional Integral

288 **97,39%**



Gestión para el Empleo

10 **100%**

Encuestados
620

98,96 %
Satisfacción



* Contrato de Aprendizaje
* **66 96,49%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
* **12 100%**



Caldas

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

7 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

4 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

10 **100%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

14 **100%**



Formación Profesional Integral

42 **98,08%**



Gestión para el Empleo

116 **100%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
* 23 **100%**



* Aportes, fiscalización y Cartera
* 7 **100%**

Caquetá



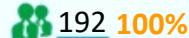
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



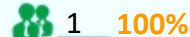
Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



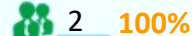
Encuestados

3.116

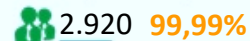
100% Satisfacción

1

Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%

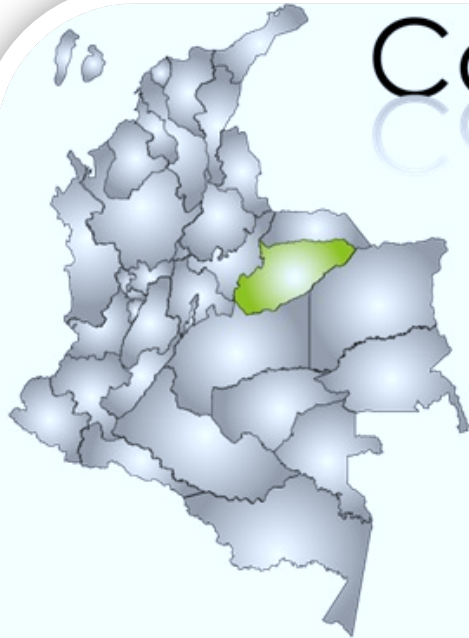


* Contrato de Aprendizaje
* 1 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Casanare



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

1 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

4 **75%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

215 **100%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

21 **81,25%**



Formación Profesional Integral

1.038 **99,26%**

Encuestados

1.385

93,64%

Satisfacción



Gestión para el Empleo

6 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
*100 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Chocó



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



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

9

100% Satisfacción



Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%

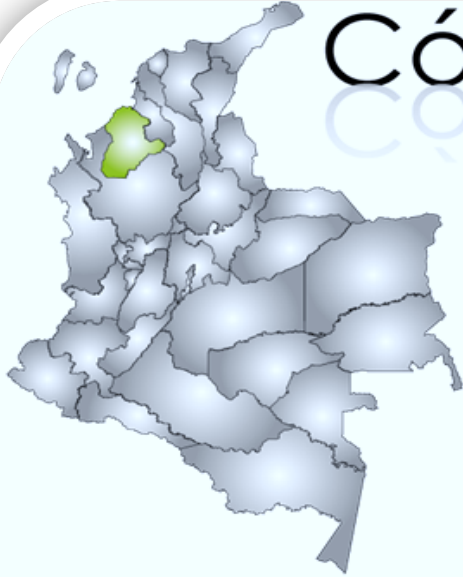


* Contrato de Aprendizaje
*8 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera
*1 100%

Córdoba



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



Normalización de Competencias Laborales



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

70 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

204 100%



Formación Profesional Integral

38 100%



Gestión para el Empleo



Encuestados
329

100%
Satisfacción



* Contrato de Aprendizaje
*17 100%

*82 99%



* Aportes, fiscalización y Cartera

*7 100%

Cundinamarca



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

4 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

2 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

62 **97,50%**

Encuestados

353

98,75%
Satisfacción



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

12 **100%**



1
Formación Profesional Integral

203 **99,04%**

Gestión para el Empleo

13 **95,84%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%

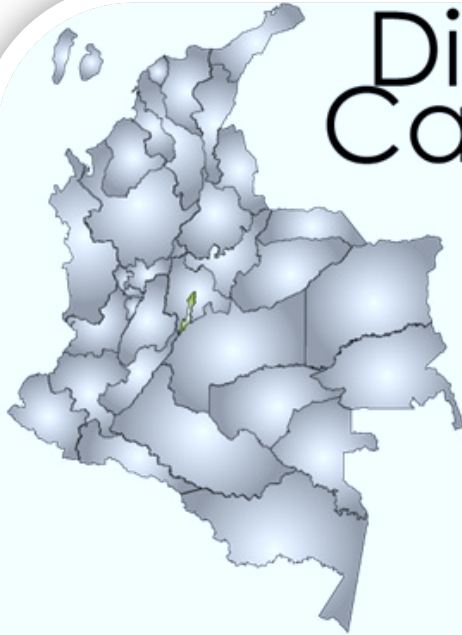


* Contrato de Aprendizaje
* 57 **98,87%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Distrito Capital



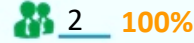
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



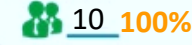
Normalización de Competencias Laborales



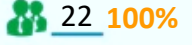
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



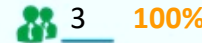
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%



* Contrato de Aprendizaje
* 3 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera
*

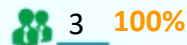
Guainía



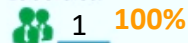
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales



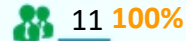
Encuestados
28

100%

Satisfacción



Gestión para el Empleo

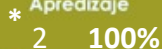


Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



Contrato de Aprendizaje



Aportes, Fiscalización y Carrera



La Guajira



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

4 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

3 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

28 **100%**

Encuestados
213

99,83%
Satisfacción

1
Formación Profesional Integral
 82 **100%**

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo

13 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
* 78 **98,78%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
* 5 **100%**

Guaviare



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



Normalización de Competencias Laborales

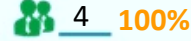


Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

4

100%

Satisfacción



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



* Contrato de Aprendizaje



* Aportes, Fiscalización y Carrera

*

Huila



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

4 100%



Normalización de Competencias Laborales

2 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

19 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

7 100%



Formación Profesional Integral

23 100%

Encuestados

153

98,57%

Satisfacción

Gestión para el Empleo

16 93,75%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%



* Contrato de Aprendizaje
***58 94,83%**



* Aportes, fiscalización y Carrera
*** 24 100%**



Magdalena

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



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Encuestados

21

100%

Satisfacción

Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
* 16 100%



* Aportes, Fiscalización y Carrera
* 2 100%

Meta

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

5 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

1 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Encuestados

7

100%

Satisfacción

Gestión para el Empleo



1 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje



* Aportes, fiscalización y Carrera

Nariño



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



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



1 100%

Encuestados

2

100%

Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
* 1 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera
*

Norte de Santander



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

2 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

1 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

42 **100%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

5 **100%**

Encuestados

195

96,43%

Satisfacción

1

Formación Profesional Integral

3 **100%**

Gestión para el Empleo

127 **75%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
* **15** **100%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Putumayo



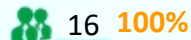
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

90

75%

Satisfacción



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
19 100%



* Aportes, fiscalización y Cartera
54 100%

Quindío



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



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

39

97,62%
Satisfacción



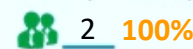
Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

95%



* Contrato de Aprendizaje
* 6 83,33%



* Aportes, Fiscalización y Cartera



Risaralda

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

2 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

2 **100%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

1 **100%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

2 **100%**



Formación Profesional Integral

13 **100%**



Gestión para el Empleo

10 **100%**



* Contrato de Aprendizaje
* 13 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
* 1 **100%**

San Andrés y Providencia



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



1 100%

Normalización de Competencias Laborales

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

6 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Encuestados

7

100% Satisfacción

1 Formación Profesional Integral

Gestión para el Empleo



* Contrato de Aprendizaje *



* Aportes, Fiscalización y Cartera *

Santander



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

19 **96,67%**



Normalización de Competencias Laborales

6 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

151 **99,63%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

95 **99,45%**



1 Formación Profesional Integral

372 **99,64%**

Encuestados

843

99,42%

Satisfacción

Gestión para el Empleo

76 **100%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
* 123 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Carrera
* 1 **100%**



Sucre

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

1 **100%**

Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

6 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

16 **95,84%**

Formación Profesional Integral

1 21 **100%**

Gestión para el Empleo

22 **100%**

Encuestados

81

99,41%

Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
* 14 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Carrera
* 1 **100%**



Tolima

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



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestas

2

100% Satisfacción

1

Formación Profesional Integral

2 100%

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Valle del Cauca



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

3 100%



Normalización de Competencias Laborales

3 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

10 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

155 87,50%



Formación Profesional Integral

75 98,50%



Gestión para el Empleo

46 100%

Encuestados

324

97,11%
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

96%



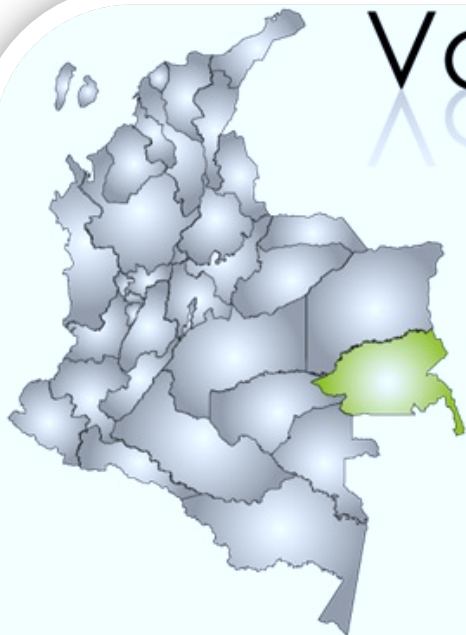
* Contrato de Aprendizaje
*32 93,75%



* Aportes, fiscalización y Cartera

*

Vaupés



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



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



5 100%

Encuestados

27

100%

Satisfacción

1 Formación Profesional Integral

19 100%



Gestión para el Empleo



2 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
* 1 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Conclusiones



- ✓ En el primer semestre del año 2020 no participaron de la Medición de la Satisfacción las siguientes regionales Atlántico, Cauca, Cesar ni Vichada.
- ✓ De 8.920 encuestados, 769 manifiestan haber acudido a un tramitador para acceder a los servicios de la Entidad. Se sugiere identificar los casos, tomar las acciones pertinentes. El mayor número se presentó en las siguientes regionales Casanare 400, Boyacá 65, Santander 65, Antioquia 63.
- ✓ Se recomienda especial atención para mitigar que el ciudadano no tenga que acercarse a la entidad varias veces para la solución de su requerimiento en los siguientes casos: Definición de la lista de documentos para procesos en específico, informar a los grupos de valor y de interés con respecto a la gestión de su petición.
- ✓ A la pregunta No 4. En términos Generales, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por el SENA? De 8. 920 encuestados 72 calificaron el servicio como “Nada Satisfecho, Poco Satisfecho”. Ver anexo 1.

Anexo 1



Regional	Asesoría para la creación de empresas y desarrollo Empresarial		Contrato de Aprendizaje		Evaluación y Certificación de Competencias Laborales		Formación Profesional Integral		Gestión para el Empleo		Normalización de Competencias Laborales.		Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo	Total general
	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Poco Satisfecho	
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Antioquia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Arauca	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Bolívar	0	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0	0	6
Boyacá	0	1	1	3	0	1	1	6	0	0	0	0	0	13
Caldas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Caquetá	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Casanare	0	0	0	0	1	2	5	2	0	0	1	0	0	11
Cundinamarca	1	2	0	1	0	0	0	3	0	1	0	0	0	8
La Guajira	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Huila	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
Norte de Santander	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Putumayo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Quindío	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Santander	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	5
Sucre	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Valle del Cauca	0	0	0	1	2	7	0	2	0	0	0	0	0	12
Total general	1	5	1	17	5	11	6	18	3	2	1	1	1	72



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

Estamos Creando Cultura de Servicio.



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



www.sena.edu.co

Elaboró:
Marcela Sastoque Ramírez
Profesional Medición de la Satisfacción
Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano
Dirección General SENA
msastoquer@sena.edu.co • ip: 12054