



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

---

# INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

## 01 de Enero al 31 de Julio 2019

### Primer Semestre

---

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

# OBJETIVO



*Obtener información desde el punto de vista de nuestros grupos de interés y grupos de valor frente al servicio ofrecido por los servidores de la entidad a través del canal presencial, evaluando el grado en el que se cumplen las necesidades y las expectativas. Con base en los resultados, gestionar medidas encaminadas a la mejora continua y óptima prestación del servicio, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el CONPES 3785 del 2013.*

# REGIONALES PARTICIPANTES

## 33

Regional	Encuestados
Amazonas	79
Antioquia	1.301
Arauca	91
Atlántico	69
Bolívar	169
Boyacá	1.256
Caldas	653
Caquetá	307
Casanare	1.330
Cauca	392
Cesar	138
Chocó	50
Córdoba	1.353
Cundinamarca	231
Distrito Capital	989
Guainia	42
Guajira	727

Regional	Encuestados
Guaviare	74
Huila	73
Magdalena	283
Meta	121
Nariño	39
Norte de Santander	610
Putumayo	36
Quindio	567
Risaralda	85
San Andrés	50
Santander	1.354
Sucre	327
Tolima	715
Valle	3.761
Vaupés	152
Vichada	3
<b>Total</b>	<b>17.427</b>

# PARTICIPANTES A NIVEL NACIONAL

Despacho Regional: 28

Centros de Formación: 107

Complejo: 2



Centro de Formación
Amazonas. Centro para la Biodiversidad y el Turismo del Amazonas
Amazonas. Despacho Dirección
Antioquia. Centro de Comercio
Antioquia. Centro de Formación en Diseño, Confección y Moda.
Antioquia. Centro de Formación Minero Ambiental
Antioquia. Centro de la Innovación, la Agroindustria y la Aviación
Antioquia. Centro de los Recursos Naturales Renovables -La Salada
Antioquia. Centro de Servicios de Salud
Antioquia. Centro de Servicios y Gestión Empresarial
Antioquia. Centro de Tecnología de la Manufactura Avanzada.
Antioquia. Centro del Diseño y Manufactura del Cuero
Antioquia. Centro para el Desarrollo del Hábitat y la Construcción
Antioquia. Centro Tecnológico del Mobiliario
Antioquia. Centro Textil y de Gestión Industrial
Antioquia. Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario y Turístico
Antioquia. Complejo Tecnológico para la Gestión Agroempresarial
Antioquia. Despacho Dirección
Arauca. Centro de Gestión y Desarrollo Agroindustrial de Arauca
Arauca. Despacho Dirección
Atlántico. Centro de Comercio y Servicios
Atlántico. Centro Industrial y de Aviación
Atlántico. Centro Nacional Colombo Alemán
Atlántico. Centro para el Desarrollo Agroecológico y Agroindustrial
Atlántico. Despacho Dirección
Bolívar. Centro Agroempresarial y Minero
Bolívar. Centro de Comercio y Servicios
Bolívar. Centro Internacional Náutico, Fluvial y Portuario
Bolívar. Centro para la Industria Petroquímica
Bolívar. Despacho Dirección
Boyacá. Centro Minero
Boyacá. Centro de Desarrollo Agropecuario y Agroindustrial
Boyacá. Centro de Gestión Administrativa y Fortalecimiento Empresarial
Boyacá. Centro Industrial de Mantenimiento y Manufactura
Boyacá. Despacho Dirección

Centro de Formación
Caldas. Centro de Automatización Industrial
Caldas. Centro de Comercio y Servicios
Caldas. Centro de Procesos Industriales y Construcción
Caldas. Centro para la Formación Cafetera
Caldas. Centro Pecuario y Agroempresarial
Caldas. Despacho Dirección
Caquetá. Centro Tecnológico de la Amazonia
Caquetá. Despacho Dirección
Casanare. Centro Agroindustrial y Fortalecimiento Empresarial de Casanare
Casanare. Despacho Dirección
Cauca. Centro Agropecuario
Cauca. Centro de Comercio y Servicios
Cauca. Centro de Teleinformática y Producción Industrial
Cauca. Despacho Dirección
Cesar. Centro Agroempresarial
Cesar. Centro Biotecnológico del Caribe
Cesar. Centro de Operación y Mantenimiento Minero
Chocó. Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad
Chocó. Despacho Dirección
Córdoba. Centro Agropecuario y de Biotecnología el Povenir
Córdoba. Centro de Comercio, Industria y Turismo de Córdoba
Córdoba. Despacho Dirección
Cundinamarca. Centro Agroecológico y Empresarial
Cundinamarca. Centro de Biotecnología Agropecuaria
Cundinamarca. Centro de Desarrollo Agroempresarial
Cundinamarca. Centro de la Tecnología de Diseño y la Productividad Empresarial
Cundinamarca. Centro Industrial y de Desarrollo Empresarial de Soacha
Cundinamarca. Despacho Dirección
Distrito Capital. Centro de Diseño y Metrología
Distrito Capital. Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones
Distrito Capital. Centro de Formación de Talento Humano en Salud
Distrito Capital. Centro de Formación en Actividad Física y cultura
Distrito Capital. Centro de Gestión Administrativa
Distrito Capital. Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la Información
Distrito Capital. Centro de Gestión Industrial
Distrito Capital. Centro de Manufactura en Textil y Cuero
Distrito Capital. Centro de Materiales y Ensayos
Distrito Capital. Centro de Servicios Financieros
Distrito Capital. Centro de Tecnologías del Transporte
Distrito Capital. Centro Metalmecánico

# CENTROS DE FORMACIÓN PARTICIPANTES



Centro de Formación
Guainía. Centro Ambiental y Ecoturístico del Nororiente Amazónico
Guainía. Despacho Dirección
Guajira. Centro Agroempresarial y Acuícola
Guajira. Centro Industrial y de Energías Alternativas
Guajira. Despacho Dirección
Guaviare. Centro de Desarrollo Agroindustrial, Turístico y Tecnológico del Guaviare
Guaviare. Despacho Dirección
Huila. Centro Agroempresarial y Desarrollo Pecuário del Huila
Huila. Centro de Desarrollo Agroempresarial y Turístico del Huila
Huila. Centro de Formación Agroindustrial
Huila. Centro de Gestión y Desarrollo Sostenible Surcolombiano
Huila. Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios
Huila. Despacho Dirección
Magdalena. Centro Acuicola y Agroindustrial de Gaira
Magdalena. Centro de Logística y Promoción Ecoturística del Magdalena
Magdalena. Despacho Dirección
Meta. Centro Agroindustrial del Meta
Meta. Centro de Industria y Servicios del Meta
Meta. Despacho Dirección
Nariño. Centro Internacional de Producción Limpia - Lope
Nariño. Centro Sur Colombiano de Logística Internacional
Nariño. Despacho Dirección
Norte de Santander. Centro de Formación para el Desarrollo Rural y Minero
Norte de Santander. Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios
Norte de Santander. Despacho Dirección
Putumayo. Centro Agroforestal y Acuícola Arapaima
Putumayo. Despacho Dirección
Quindío. Centro Agroindustrial
Quindío. Centro de Comercio y Turismo
Quindío. Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria
Risaralda. Centro Atención Sector Agropecuario
Risaralda. Centro de Comercio y Servicios
Risaralda. Despacho Dirección
San Andrés. Centro de Formación Turística, Gente de Mar y de Servicios
San Andrés. Despacho Dirección

Centro de Formación
Santander. Centro Agroempresarial y Turístico de los Andes
Santander. Centro Agroturístico
Santander. Centro Atención Sector Agropecuario
Santander. Centro de Gestión Agroempresarial del Oriente
Santander. Centro de Servicios Empresariales y Turísticos
Santander. Centro Industrial de Mantenimiento Integral
Santander. Centro Industrial del Diseño y la Manufactura
Santander. Centro Industrial y del Desarrollo Tecnológico
Santander. Despacho Dirección
Sucre. Centro de la Innovación, la Tecnología y los Servicios
Sucre. Despacho Dirección
Tolima Despacho Dirección
Tolima. Centro Agropecuario la Granja
Tolima. Centro de Comercio y Servicios
Tolima. Centro de Industria y Construcción
Valle. Centro Agropecuario de Buga
Valle. Centro de Biotecnología Industrial
Valle. Centro de Diseño Tecnológico Industrial
Valle. Centro de Electricidad y Automatización Industrial -CEAI
Valle. Centro de Gestión Tecnológica de Servicios
Valle. Centro de la Construcción
Valle. Centro de Tecnologías Agroindustriales
Valle. Centro Latinoamericano de Especies Menores
Valle. Centro Nacional de Asistencia Técnica a la Industria -ASTIN
Valle. Centro Náutico Pesquero de Buenaventura
Valle. Despacho Dirección
Vaupés. Centro Agropecuario y de Servicios Ambientales "Jiri-jirimo"
Vichada. Centro de Producción y Transformación Agroindustrial de la Orinoquia

# ¿CÓMO SE ESTÁ REALIZADO?



*A través del instrumento de medición realizado en el Canal Presencial a nivel nacional durante el horario de atención al ciudadano en cada Regional y Centro de Formación se invita a participar a los grupos de interés y grupos de valor 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 en los horarios, calidad de la respuesta, sencillez en los procesos.*
- *Servicio más solicitado.*

A continuación se presentan los resultados:

# 1. ¿Por cual de los siguientes servicios SENA hizo su solicitud en la entidad?

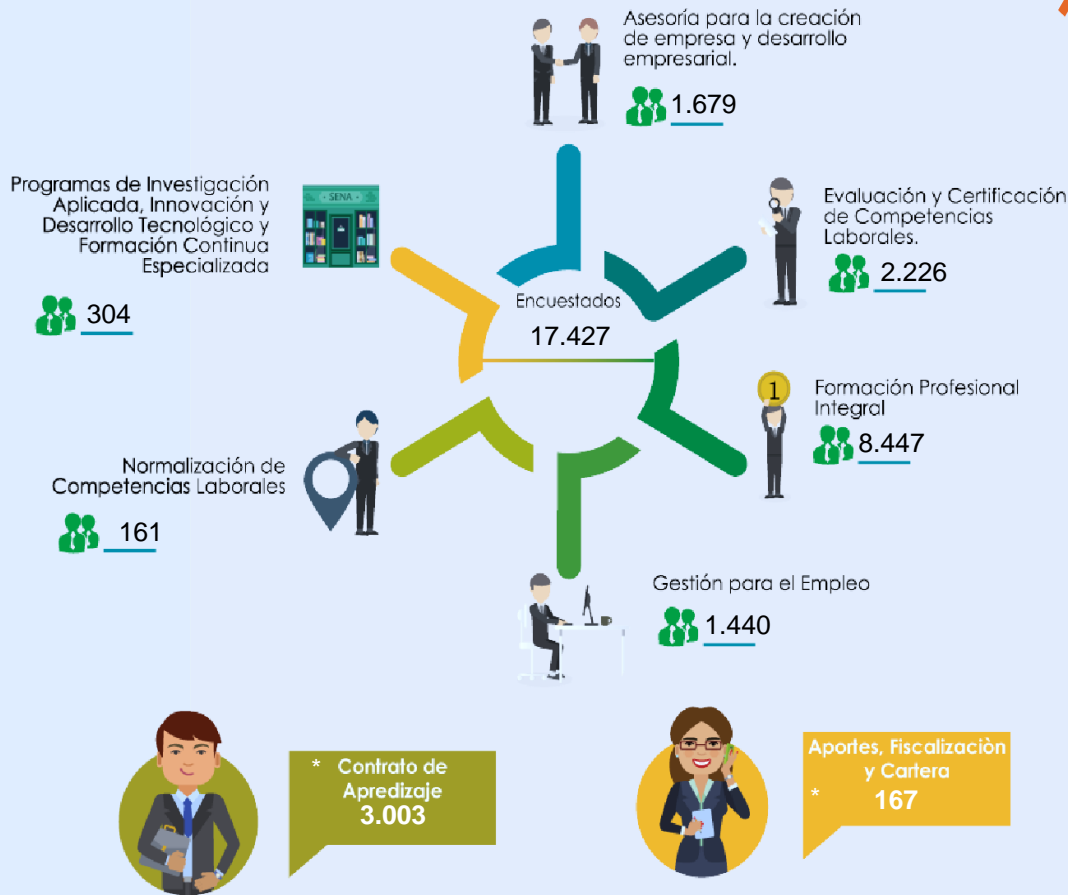


La medición de la satisfacción del cliente tiene sustento en el requisito:

"9.1.2. **Satisfacción del cliente de la norma NTC ISO 9001:2015, la 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 los usuarios quienes se acercaron a la entidad por dicho tema.



## 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 : 99%
- 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: 99%
- 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?



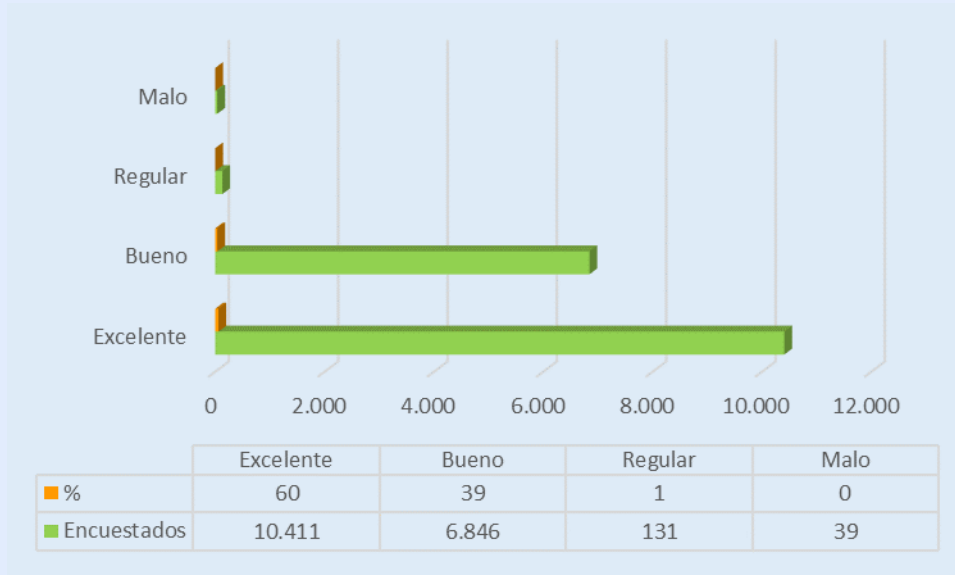
Calificación del Servicio Brindado	Encuestados	%
Muy Satisfecho	9.875	57
Satisfecho	7.356	42
Poco Satisfecho	153	1
Nada Satisfecho	43	0
<b>Total</b>	17.427	100

De 17.427 encuestados 17.231 Calificaron entre muy satisfecho y satisfecho el servicio brindado, sin embargo un **1%** se manifestó estar poco satisfecho.



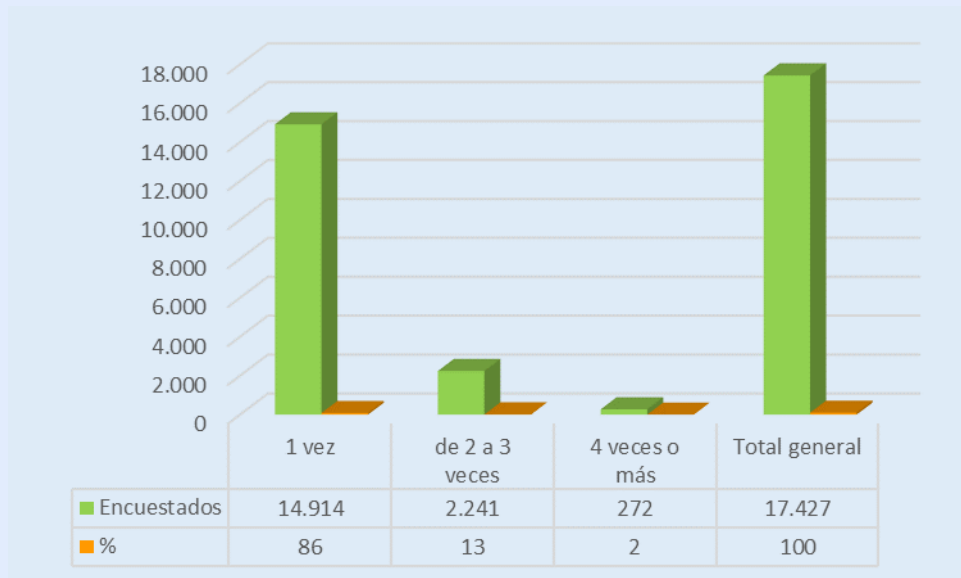
El **99%** de los ciudadanos manifiesta oportunidad en el servicio prestado por la entidad.

## 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.



De 17.427 encuestados 17.257 Calificaron entre Excelente y Bueno la calidad del servicio brindado, obteniendo un **99%** de la Calidad del servicio ofrecido por la entidad.

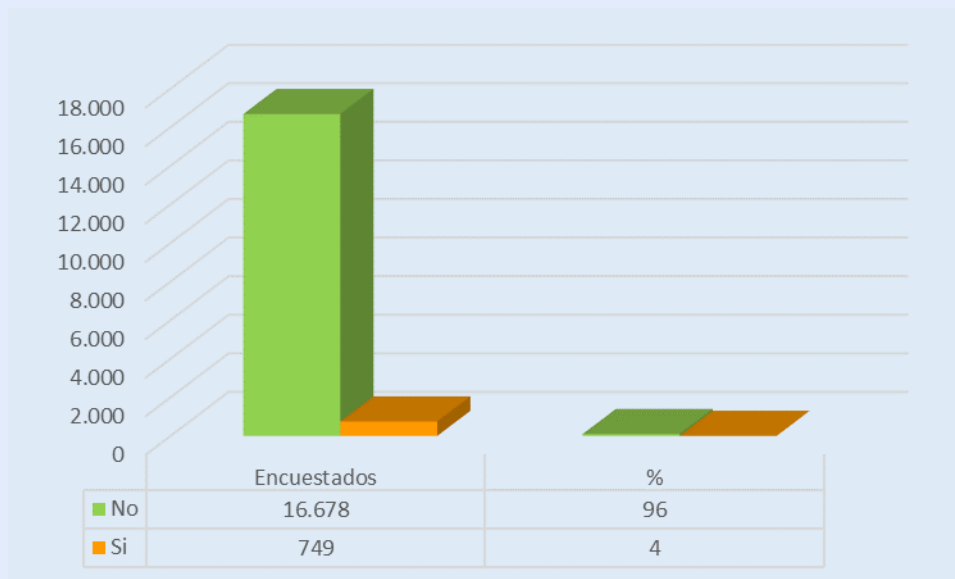
## 6 - ¿Para solucionar su requerimiento, cuantas veces, fue necesario que usted se acercara a la institución?



De 17.427 encuestados **2.513** se acercaron a la entidad más de dos veces para la solución de su requerimiento, no obstante el **86%** solo se acercó una vez.

Algunas de las causas por lo que el ciudadano tuvo que acercarse a la entidad varias veces para la solución de su requerimiento son los siguientes: Evento del Sistema, ausencia del Colaborador, Definición de la lista de documentos para procesos en específico, Claridad en la Información, Disponibilidad de Programas y Cursos.

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



El **96%** de los encuestados no acudieron a un tramitador.

De **17.427** encuestados 749 manifiestan haber acudido a un tramitador para acceder a los servicios de la Entidad.

# 8. Respecto al canal de atención Presencial, ¿Qué mejoraría?



De 17.427 encuestados se resaltan 4 aspectos de los 9 que mejorarían en el canal de atención presencial:

- 1.965 encuestados manifiestan que se mejoren las instalaciones locativas.
- 704 encuestados opinan: el tiempo de espera para ser atendido.
- 537 encuestados en atención recibida perciben posibles mejoras en (amabilidad, disponibilidad).
- 174 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 Servidor	Facilidad en los Procesos	Instalaciones locativas	No mejoraría Nada	Otros	Tiempo de espera para ser atendido	Total general
Amazonas	1	0	0	0	0	31	39	1	7	79
Antioquia	44	0	0	20	0	95	1.062	26	54	1.301
Arauca	9	0	0	0	0	9	66	1	6	91
Atlántico	3	0	0	0	0	23	33	5	5	69
Bolívar	3	0	0	1	0	75	76	1	13	169
Boyacá	49	1	1	12	0	168	936	10	79	1.256
Caldas	26	1	0	7	0	77	490	20	32	653
Caquetá	7	0	0	11	0	40	241	3	5	307
Casanare	20	0	0	3	0	25	1.275	2	5	1.330
Cauca	4	0	0	0	7	23	334	5	19	392
Cesar	12	0	0	4	0	20	98	0	4	138
Chocó	1	0	0	0	0	1	23	25	0	50
Córdoba	16	0	0	10	0	335	900	2	90	1.353
Cundinamarca	8	0	0	2	0	13	198	0	10	231
Distrito Capital - Bogotá	29	0	0	5	1	53	837	16	48	989
Guainía	0	1	0	0	0	4	35	0	2	42
Guajira	12	0	0	4	0	16	680	1	14	727
Guaviare	0	0	0	0	0	43	30	1	0	74
Huila	4	0	0	2	0	6	56	1	4	73
Magdalena	36	0	0	9	0	6	187	25	20	283
Meta	2	0	0	0	0	10	99	0	10	121
Nariño	1	0	0	0	0	2	31	0	5	39
Norte de Santander	0	0	0	1	0	70	536	0	3	610
Putumayo	1	0	0	0	0	11	22	0	2	36
Quindío	63	0	0	22	0	110	290	15	67	567
Risaralda	4	0	0	1	0	1	79	0	0	85
San Andrés	0	0	0	0	0	3	40	2	5	50
Santander	54	0	4	28	0	129	1.062	23	54	1.354
Sucre	7	0	0	0	0	19	297	2	2	327
Tolima	35	0	0	3	0	137	518	4	18	715
Valle	68	2	4	22	0	370	3.146	42	107	3.761
Vaupés	18	0	0	7	0	38	76	0	13	152
Vichada	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3
<b>Total general</b>	<b>537</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>174</b>	<b>8</b>	<b>1.965</b>	<b>13.792</b>	<b>233</b>	<b>704</b>	<b>17.427</b>



# RESULTADOS POR REGIONAL

# Amazonas



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

3 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

\_\_\_\_\_



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



26 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



4 **100%**

Formación Profesional Integral



10 **60%**

Gestión para el Empleo



9 **100%**

Encuestados

79

**93,29%**  
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**98%**



Contrato de Aprendizaje  
15 **93%**



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



# Antioquia



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

29 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

18 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

71 **99,33%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

180 **99,33%**

Encuestados

1.301

**98,81%**  
Satisfacción



Formación Profesional Integral

665 **98,67%**



Gestión para el Empleo

148 **99,67%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
190 **94,67%**



Aportes, Fiscalización y Cartera

# Arauca



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

4 **75%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

15 **96%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

5 **80%**



Encuestados

91

**92,29%**

Satisfacción

Formación Profesional Integral

13 **95%**



Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo

25 **100%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**98%**



\* Contrato de Aprendizaje  
20 **100%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
9 **100%**

# Atlántico



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

89%



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

1 100%



Normalización de Competencias Laborales

2 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



6 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



12 100%



Formación Profesional Integral



33 78%



Gestión para el Empleo



Encuestados

69

92,11%

Satisfacción



\* Contrato de Aprendizaje  
15 75%



\* Apoyos, Fiscalización y Cartera



# Bolívar

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

3 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

45 100%

Encuestados  
169

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

18 100%

Normalización de Competencias Laborales

1 100%



Satisfacción  
100%

Formación Profesional Integral  
 32 100%

Gestión para el Empleo

36 100%



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



\* Contrato de Aprendizaje  
32 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
2 100%

# Boyacá



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

11 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

9 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

56 **98%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

646 **99,67%**



Formación Profesional Integral

379 **100%**



Gestión para el Empleo

18 **100%**



Encuestados

1.256

**99,10%**

Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
**137 96%**



Aportes, Fiscalización y Cartera

# Caldas



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

73 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

14 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

63 **98,33%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

40 **100%**

Encuestados

653

**99,33%**  
Satisfacción



Formación Profesional Integral

385 **99,67%**

Gestión para el Empleo

31 **96,67%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
42 **100%**



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

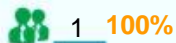
# Caquetá



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.



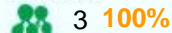
Encuestados

307

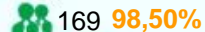
99,75%  
Satisfacción



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



\* Contrato de Aprendizaje  
7 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera

# Casanare



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

2 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

4 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

12 **100%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

57 **99%**



Formación Profesional Integral

1 **99.33%**



Gestión para el Empleo

6 **100%**



Encuestados

**1.330**

**99,83%**  
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
34 **100%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
2 **100%**



# Cauca



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

2 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



3 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



47 **100%**

Encuestados

392

**99,96%**  
Satisfacción

1 Formación Profesional Integral



242 **99,67%**

Normalización de Competencias Laborales



5 **100%**

Gestión para el Empleo



52 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
36 **100%**



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



# Cesar

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

1 100%



Normalización de Competencias Laborales

1 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



2 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



4 100%

Formación Profesional Integral



34 97%

Gestión para el Empleo



5 100%

Encuestados

138

85,92%

Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%



\* Contrato de Aprendizaje  
90 90,33%



\* Aportes, Fiscalización y Cortera  
1 0%

# Chocó



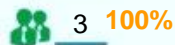
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

50

92,92% Satisfacción



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



\* Contrato de Aprendizaje  
42 96,67%



• Aportes, Fiscalización y Cartera  
4 75%

# Córdoba



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

5 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

355 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

205 100%

Encuestados

1.353

92,92%  
Satisfacción

Formación Profesional Integral

428 100%

Normalización de Competencias Laborales

9 100%



Gestión para el Empleo

66 100%



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%



\* Contrato de Aprendizaje  
278 99,33%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
7 100%

# Cundinamarca



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



Normalización de Competencias Laborales



2 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



1 0%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



8 100%



Formación Profesional Integral



198 99,33%



Gestión para el Empleo



5 100%



Encuestados  
231

83,22%  
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



\* Contrato de Aprendizaje  
17 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera

# Distrito Capital



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

6 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

6 **100%**

Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

129 **98,33%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

74 **96,67%**

1 Formación Profesional Integral

245 **99,67%**

Gestión para el Empleo

5 **100%**

Encuestados

989

**98,67%**  
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
524 **96%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera

# Guainía



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.



25 100%



Encuestados

42

100% Satisfacción



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



2 100%



Formación Profesional Integral



8 100%

Gestión para el Empleo



2 100%



\* Contrato de Aprendizaje  
1 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
4 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:



95%

# Guajira



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

25 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

17 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



90 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



73 **100%**

Formación Profesional Integral



280 **100%**

Gestión para el Empleo



40 **100%**

Encuestados  
727

100%  
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
166 **100%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
36 **100%**



# Guaviare



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



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



1 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



1 100%

Formación Profesional Integral



64 100%

Normalización de Competencias Laborales



Encuestados

74

100%

Satisfacción

Gestión para el Empleo



4 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



\* Contrato de Aprendizaje  
1 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
3 100%

# Huila

Huila



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

2 100%



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

4 100%



Encuestados

73

100% Satisfacción



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

5 100%



Formación Profesional Integral

8 100%



Gestión para el Empleo

9 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



\* Contrato de Aprendizaje  
25 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
20 100%

# Magdalena



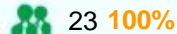
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Encuestados

283

99,69%

Satisfacción



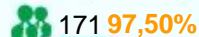
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



\* Contrato de Aprendizaje  
65 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
9 100%

# Meta

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

1 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

3 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**93%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

2 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

26 **100%**

Formación Profesional Integral

27 **100%**

Gestión para el Empleo

11 **100%**

Encuestados

121

**100%**  
Satisfacción



\* Contrato de Aprendizaje  
32 **100%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
19 **100%**

# Nariño



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.



1 100%

Encuestados

39

100%  
Satisfacción

1 Formación Profesional Integral



2 100%

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



3 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



\* Contrato de Aprendizaje  
33 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera

# Norte de Santander

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

4 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

7 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

51 **99%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

126 **99%**



Formación Profesional Integral

261 **97,33%**



Gestión para el Empleo

142 **98,67%**



Encuestados

610

**99,25%**  
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**100%**



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



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

# Putumayo



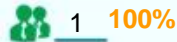
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Encuestados

36

100%

Satisfacción

Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



\* Contrato de Aprendizaje  
15 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
4 100%



# Quindío

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

15 **95%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

35 **96%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

77 **99,33%**



Encuestados

567

**97,71%**

Satisfacción

Formación Profesional Integral

380 **95,33%**



Normalización de Competencias Laborales

17 **100%**



Gestión para el Empleo

17 **100%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**95%**



\* Contrato de Aprendizaje  
26 **98,33%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera



# Risaralda



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.



5 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



5 100%



Formación Profesional Integral



39 97%



Gestión para el Empleo



2 100%



Encuestados  
85

99,50%  
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



\* Contrato de Aprendizaje  
33 100%



\* 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

1 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



12 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



4 **100%**

Encuestados

50

**100%**

Satisfacción

Formación Profesional Integral



6 **100%**

Gestión para el Empleo



11 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**79%**



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



\* Aportes, Fiscalización y Cartera

# Santander



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

45 **69,33%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



191 **99,33%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



86 **99,33%**

Encuestados

1.354

**98,25%**  
Satisfacción

Formación Profesional Integral



679 **97,33%**

Normalización de Competencias Laborales



14 **100%**

Gestión para el Empleo



202 **94,67%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
134 **99%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
3 **100%**

# Sucrer 2014



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

1 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

7 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

104 **100%**

Encuestados

327

**99,88%**  
Satisfacción

1 Formación Profesional Integral

29 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

3 **100%**



Gestión para el Empleo

76 **99%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**100%**



\* Contrato de Aprendizaje  
106 **100%**



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



# Tolima

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

3 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

1 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

5 **100%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

27 **100%**

Encuestados

715

100%

Satisfacción



Formación Profesional Integral

1 **672 100%**



Gestión para el Empleo

5 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
2 **100%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera

# Valle



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

65 **99%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



310 **98%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



368 **99%**

Encuestados

3.761

**96,58%**  
Satisfacción

Formación Profesional Integral



1.933 **99,67%**

Normalización de Competencias Laborales



23 **87%**

Gestión para el Empleo



323 **97,33%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

**99%**



\* Contrato de Aprendizaje  
**724 100%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
**15 93%**



# Vaupés

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

1 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

8 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

1 100%



Encuestados

152

95,67%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

3 75%



Normalización de Competencias Laborales

\_\_\_\_\_



Gestión para el Empleo

9 100%



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



\* Contrato de Aprendizaje  
130 99%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera



# Vichada

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

100% Satisfacción



Formación Profesional Integral



1 100%

Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



\* Contrato de Aprendizaje

2 100%



\* Aportes, Fiscalización y Carrera



# Conclusiones

- ✓ De las 33 regionales a nivel nacional la regional Guaviare y Vichada solo han participado en un solo bimestre en la Medición de la Satisfacción del primer semestre de 2019.
- ✓ De 17. 427 encuestados 749 manifiestan haber acudido a un tramitador para acceder a los servicios de la Entidad. Se sugiere analizar y tomar las acciones pertinentes, debido a que bimestre a bimestre va en aumento en el primero en 98 encuestados y en el segundo 112 encuestados a nivel nacional.
- ✓ 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 el siguiente caso: Claridad en la Información, Definición de lista de documentos para procesos, Disponibilidad de Programas y Cursos.
- ✓ A la pregunta No 4. En términos Generales, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por el SENA? De 17.427 encuestados 196 calificaron el servicio como “Nada Satisfecho, Poco Satisfecho”. Ver anexo 1.



# Anexo 1



Regional	Aportes, Fiscalización y Cartera		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 Tecnológico y Formación Continua Especializada		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	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	
Amazonas	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	5
Antioquia	0	0	0	1	3	11	0	1	2	8	0	1	0	0	0	0	27
Arauca	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4
Atlántico	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Boyacá	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Bolívar	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Caldas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
Caquetá	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	5
Casanare	0	0	0	0	0	0	0	1	2	5	0	0	0	0	0	0	8
Cauca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Cesar	1	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
Chocó	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Córdoba	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Cundinamarca	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Distrito Capital - Bogotá	0	0	0	3	1	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9
Guainía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guaviare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guajira	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huila	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Magdalena	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
Meta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nariño	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Norte de Santander	0	0	0	1	0	0	0	3	0	10	0	2	0	0	0	0	16
Putumayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quindío	0	0	2	2	0	1	0	1	2	9	0	0	0	0	0	2	19
Risaralda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
San Andrés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Santander	0	0	0	1	1	1	0	1	3	14	1	5	0	0	0	2	29
Sucre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Tolima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valle	1	0	0	6	1	1	2	3	1	9	1	6	0	2	0	1	34
Vaupés	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Vichada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>69</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>196</b>



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.



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

Elaboró:

**Marcela Sastoque Ramírez**

Profesional Medición de la Satisfacción  
Coordinación Nacional de Servicio a la  
Empresa y Servicio al Cliente  
Dirección General SENA  
[msastoquer@sena.edu.co](mailto:msastoquer@sena.edu.co) • ip: 12054

# Gracias

[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) | SENAComunica ☺☺☺

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270 - Línea de atención empresarial: 018000 910682

