



El empleo  
es de todos

Mintrabajo

# Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano Medición de la Satisfacción de los Canales de Atención del SENA Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual



@SENAcomunica

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



**Medición de la Satisfacción  
de los Canales de Atención del SENA  
Segundo Semestre (01 de Julio al 31 de Diciembre de  
2020)  
Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual**



@SENAcomunica

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

# Tabla de contenido

---

1. Objetivo
2. ¿Cómo se esta realizando el proceso de Medición de la Satisfacción?
3. Cantidad de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción por regional
4. Servicios del SENA
5. Otras temáticas
6. Nivel de satisfacción por canal
7. Califique la disponibilidad para atender su trámite o servicio
8. Califique el nivel de conocimiento/dominio de tema del servidor/experto de servicio para atender
9. ¿La Claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su solicitud fue?
10. ¿Su solicitud fue resuelta por el experto de servicio marque Si ó No?
11. Resultados por Regional
12. Aspectos relevantes
13. Conclusiones

# 1. Objetivo

---



Obtener información desde el punto de vista de nuestros grupos de valor y de interés frente al servicio ofrecido como primera atención, a través de los medios alternos al Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual, 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.



## 2. ¿Cómo se esta realizando el proceso de Medición de la Satisfacción?

---



El instrumento de medición es enviado a través de correo electrónico y mensaje de texto a nuestros grupos de valor y de interés que se les brindó la primera atención por medios alternos al Canal Presencial y en el Canal Telefónico se aplica a los grupos de valor y grupos de interés que se comunican a nuestra Entidad a través de la Línea empresarios 3430101- 01 8000 910682 y Línea Ciudadanos 3430111- 01 8000 910270 antes de finalizar la llamada se transfiere a la opción encuesta y en el Canal Virtual se aplica a los grupos de valor y grupos de interés que se comunican a través del chat, antes de finalizar la sesión se transfiere a la encuesta.

De manera voluntaria responden las preguntas que se contemplan bajo los siguientes ejes:

- Satisfacción del Servicio
- Oportunidad en la prestación de los servicios y/o trámites

### 3. Cantidad de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción por regional



Regional	# de encuestados
Amazonas	23
Antioquia	9.198
Arauca	161
Atlántico	4.331
Bolívar	3.776
Boyacá	1.500
Caldas	1.137
Caquetá	225
Casanare	518
Cauca	1.454
Cesar	1.053
Chocó	163
Córdoba	1.249
Cundinamarca	6.050
Distrito Capital	29.514
Guainía	16
Guaviare	44

Regional	# de encuestados
Huila	1.280
La Guajira	390
Magdalena	1.024
Meta	1.393
Nariño	950
Norte de Santander	1.728
Putumayo	170
Quindío	989
Risaralda	1.398
San Andrés y Providencia	44
Santander	3.447
Sucre	622
Tolima	1.582
Valle del Cauca	4.609
Vaupés	3
Vichada	20

**Regionales  
Participantes**  
**33**

**Total  
Encuestados**  
**80.061**

## 4. Servicios del SENA

El SENA cuenta con seis servicios certificados bajo norma NTC ISO 9001:2015.

De los 80.061 ciudadanos que se acercaron a solicitar información a través de los medios alternos al Canal Presencial, Canal Telefónico y Canal Virtual, los servicios por los cuales consultaron fueron los siguientes:



## 5. Otras temáticas



\* Otros

15.778



\* Información  
PQRS

273



\* Radicación  
PQRS

822

\* Aportes  
Fiscalización y  
Cartera

533



\* Contrato  
de Aprendizaje

3.509



\* 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.



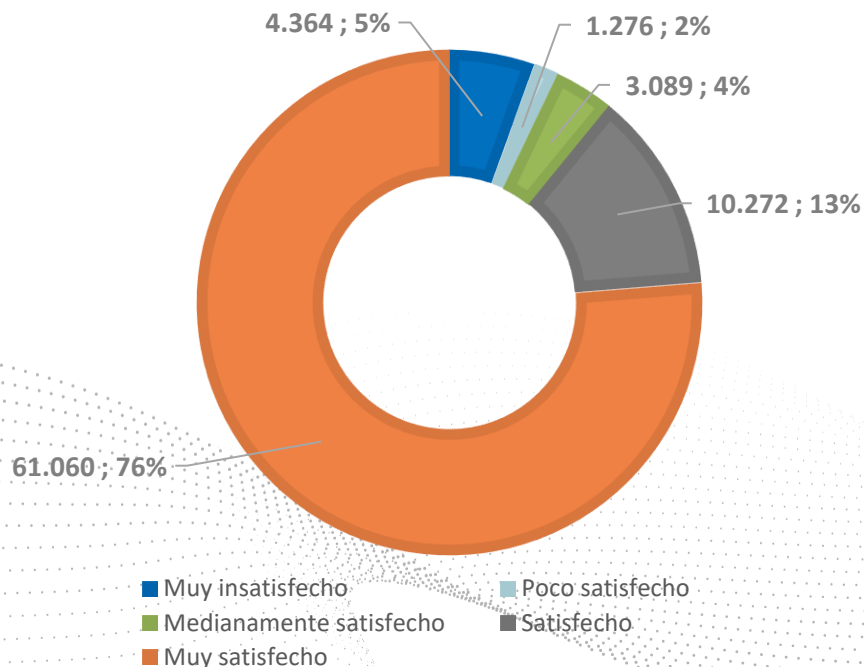
## 6. Nivel de Satisfacción por Canal

---



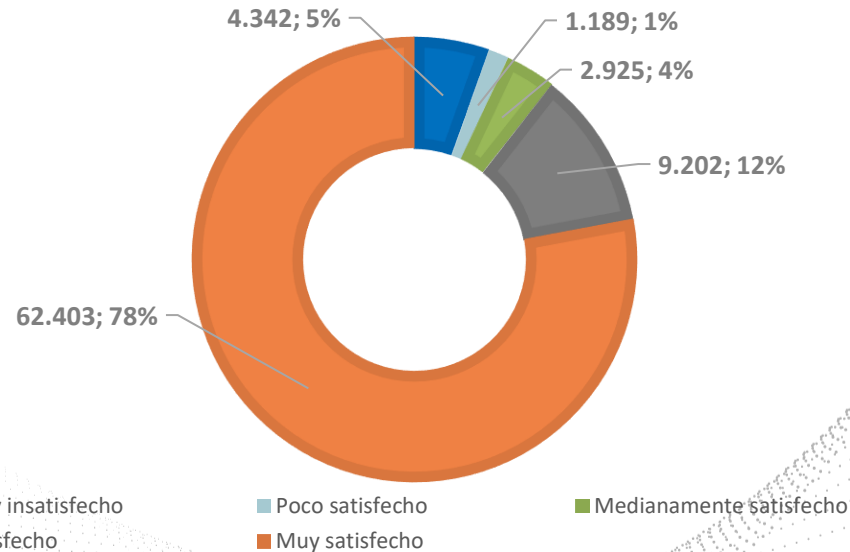
De los 80.061 ciudadanos que dieron respuesta a la encuesta de satisfacción, 73.802 calificaron como satisfactorio el servicio prestado por los canales de atención, presentando en promedio un 92% de satisfacción.

# 7. Califique la disponibilidad para atender su trámite o servicio



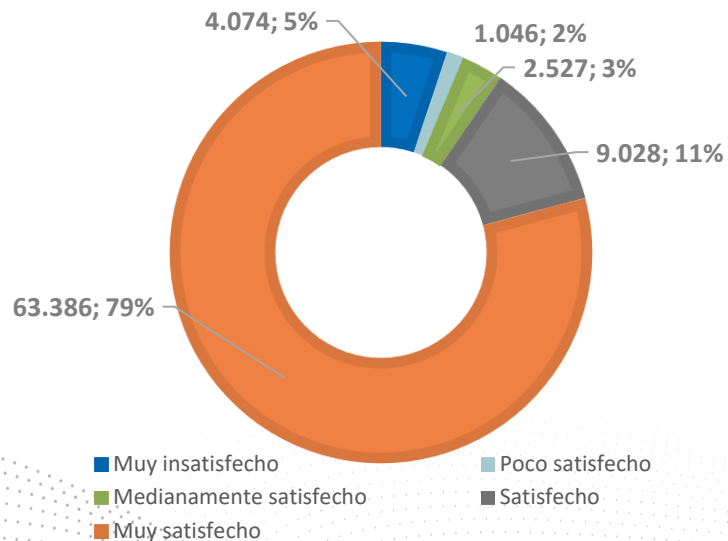
De 80.061 encuestados 74.421 Calificaron entre Muy Satisfecho, Satisfecho y Medianamente Satisfecho la disponibilidad para atender el trámite o servicio. Obteniendo un 93% de satisfacción.

## 8. Califique el nivel de conocimiento/dominio de tema del servicio/ experto de servicio para atender



De 80.061 encuestados 74.530 Calificaron entre Muy Satisfecho, Satisfecho y Medianamente Satisfecho la disponibilidad para atender el trámite o servicio. Obteniendo un 93% de satisfacción.

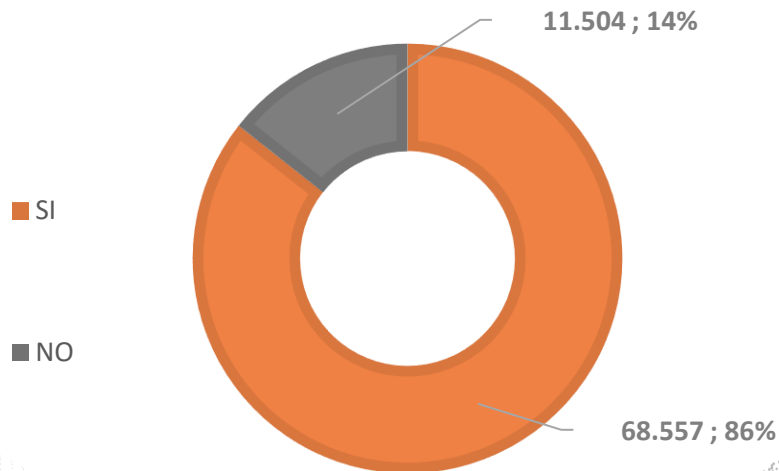
## 9. ¿La Claridad del lenguaje utilizado en la respuesta de su solicitud fue?



De 80.061 encuestados 74.941 Calificaron entre Muy Satisfecho, Satisfecho y Medianamente Satisfecho la disponibilidad para atender el trámite o servicio. Obteniendo un 94% de satisfacción.



# 10. ¿Su solicitud fue resuelta por el experto de servicio marque SI ó NO?



De 80.061 encuestados un 86% respondieron que su solicitud fue resuelta por el servidor / experto de servicio y un 14 % considera que no fue resuelta su solicitud.

# 11. Resultados por Regional

---

A continuación, encontrará 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, canal telefónico y canal virtual.



# Amazonas



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

23

86%

Satisfacción

1

Formación Profesional Integral

11 91%



Gestión para el Empleo



3 67%

\*Información PQRS



\*Radicación PQRS

2 100%

\*Otros



5 60%



\* Contrato de Aprendizaje  
\*1 100%



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

# Antioquia



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



Normalización de Competencias Laborales



1 100%



\*Otros



1.892 87%

\*Información PQRS

29 86%



\*Radicación PQRS

90 97%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

61 90%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

81 83%



Formación Profesional Integral

5.284 94%



Gestión para el Empleo

1.103 92%



\* Contrato de Aprendizaje  
\*555 86%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\*102 85%



# Arauca



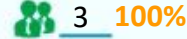
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

161

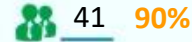
96%



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje  
\*4 100%



Aportes, Fiscalización y Cartera  
\*1 100%

# Atlántico



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.



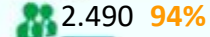
Encuestados

4.331

91% Satisfacción



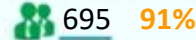
Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje  
\*109 87%



\* Apoyes, Fiscalización y Cartera  
\*16 81%



# Bolívar

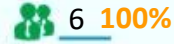
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



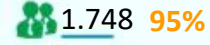
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



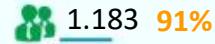
Encuestados

3.776

91% Satisfacción



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS  
18 **72%**



\*Radicación PQRS  
47 **96%**



\*Otros  
702 **93%**



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 44 **89%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\* 7 **100%**



# Boyacá

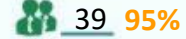
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



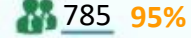
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales

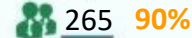


Encuestados  
1.500

**88%**  
Satisfacción



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 45 **84%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
9 **67%**



# Caldas

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

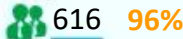
1.137

94%

Satisfacción



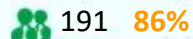
Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS

5 100%



\*Radicación PQRS

11 91%



\*Otros

258 91%



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 31 90%



\* Apoder. Fiscalización y Cartera  
\* 9 100%



# Caquetá

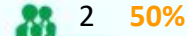
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



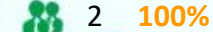
Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



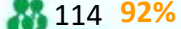
Encuestados

225

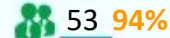
91%

Satisfacción

Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje  
\*3 100%



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



# Casanare

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

518

91%

Satisfacción

1

Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 12 83%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\* 5 80%



# Cauca

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



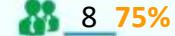
Normalización de Competencias Laborales



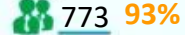
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



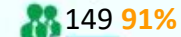
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Encuestados

1.454

**87%**

Satisfacción

\*Información PQRS  
9 **100%**



\*Radicación PQRS  
19 **84%**



\*Otros  
425 **88%**



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 53 **79%**



\* Aportes, Fiscalización y Carrera  
\* 13 **69%**



# Cesar



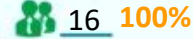
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



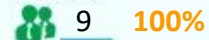
Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



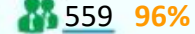
Encuestados

1.053

96% Satisfacción



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo:



\*Información PQRS

2 100%



\*Radicación PQRS

9 100%



\*Otros

227 90%



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 21 86%



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

# 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

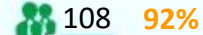
163

92%

Satisfacción



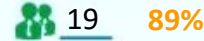
Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS



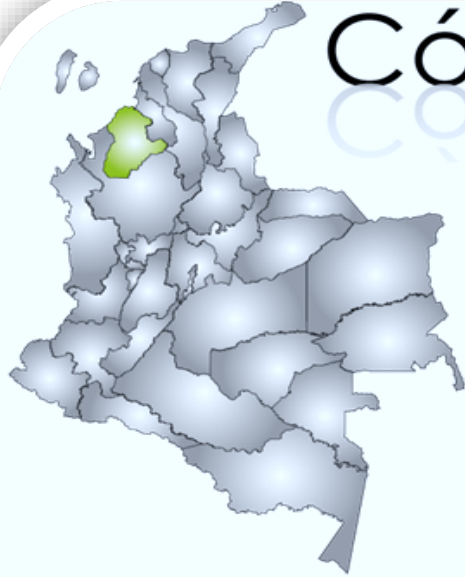
\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje



\* Aportes, Fiscalización y Cartera



# Córdoba

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



Normalización de Competencias Laborales



\*Información PQRS

1 100%



\*Radicación PQRS

6 100%



\*Otros

249 92%



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 19 95%

\* 82 99%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera

\* 3 100%

\* 7

# Cundinamarca



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.

30 **80%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

42 **83%**



Formación Profesional Integral

3.671 **93%**



Gestión para el Empleo

612 **92%**



Encuestados

6.050

**89%**

Satisfacción

\*Información PQRS

13 **85%**



\*Radicación PQRS

67 **93%**



\*Otros

1.312 **89%**



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 268 **85%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\*33 **82%**

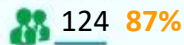
# Distrito Capital



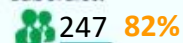
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

29.514

90% Satisfacción



Formación Profesional Integral  
16.931 94%

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS

103 87%



\*Radicación PQRS

306 92%



\*Otros

5.785 87%



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 1.849 87%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\* 205 89%

# 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.



Encuestados

16

83%

Satisfacción

Formación Profesional Integral



8 100%

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo

4 75%



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS

\*Otros



4 75%



Contrato de Aprendizaje \*



Aportes, Fiscalización y Carrera \*

# Guaviare



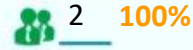
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



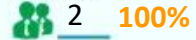
Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

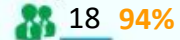
44

94%

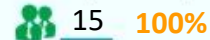
Satisfacción



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS

\*Otros



6 **67%**



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 1 **100%**



\* Apoyes, fiscalización y Cartera  
\*

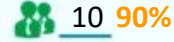


# Huila

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



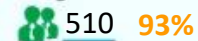
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Encuestados

1.280

93%

Satisfacción

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



\*Información

PQRS

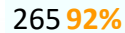


\*Radicación

PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 26 85%



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



# La Guajira



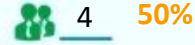
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



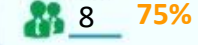
Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

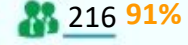


Encuestados

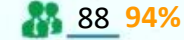
390

87% Satisfacción

Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS 2 100%



\*Radicación PQRS 10 90%

\*Otros 59 97%



\* Contrato de Aprendizaje 3 100%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera \*



# Magdalena

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



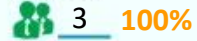
Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

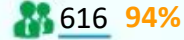
1.024

92%

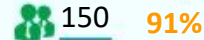
Satisfacción



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



5 80%

\*Radicación PQRS

5 100%

\*Otros



207 94%



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 23 83%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\* 7 100%



# Meta

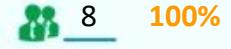
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



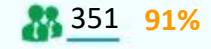
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 19 89%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\* 7 100%

# Nariño



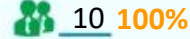
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Encuestados

950

90% Satisfacción



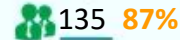
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS

5 80%



\*Radicación PQRS

7 100%



\*Otros

204 91%



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 17 82%



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

# Norte de Santander



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



Normalización de Competencias Laborales



\*Información PQRS

6 **100%**



\*Radicación PQRS

16 **94%**



\*Otros

370 **91%**



\* Contratos de Aprendizaje  
**\* 33 79%**



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

# Putumayo



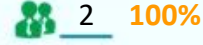
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

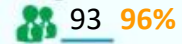
170

98%

Satisfacción

1

Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS

1 100%



\*Radicación PQRS

2 100%



\*Otros

37 92%



\* Contrato de Aprendizaje



\* Aportes, fiscalización y Carfero

\* 2 100%

# Quindío



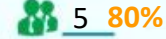
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



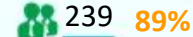
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información

PQRS

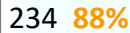


\*Radicación

PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 19 68%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\* 6 83%



# Risaralda

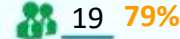
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



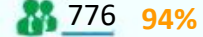
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



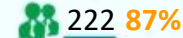
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS  
5 **80%**



\*Radicación PQRS  
9 **89%**



\*Otros  
283 **93%**



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 59 **88%**



\* Aportes. Fiscalización y Cartera  
\* 18 **94%**





# San Andrés y Providencia

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



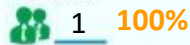
Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

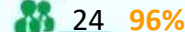
44

92%

Satisfacción

1

Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS

\*Otros



13 85%



\* Contrato de Aprendizaje

\* 1 100%



\* Aportes, fiscalización y Carrera

\*

# Santander



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

1 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

17 **100%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

18 **83%**

Encuestados

3.447

**92%**  
Satisfacción



1  
Formación Profesional Integral  
 1.873 **95%**

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo

672 **91%**

\*Información PQRS  
15 **93%**



\*Radicación PQRS  
32 **94%**



\*Otros  
712 **92%**



\* Contrato de Aprendizaje  
\* 78 **83%**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\* 29 **90%**



# Sucre

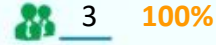
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Encuestados

622

98%

Satisfacción

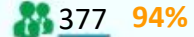


Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

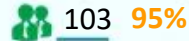


1

Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



\*Información PQRS

3 100%



\*Radicación PQRS

5 100%



\*Otros

122 97%



\* Contrato de Aprendizaje

\* 3 100%



\* Aportes, Fiscalización y Carrera

\* 1 100%



# Tolima

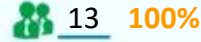
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



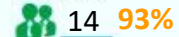
Normalización de Competencias Laborales



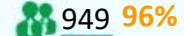
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



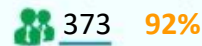
Encuestados

1.582

92%

Satisfacción

Gestión para el Empleo



\*Información PQRS  
7 100%



\*Radicación PQRS  
20 95%



\*Otros  
172 93%



\* Contrato de Aprendizaje  
\*31 94%



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
\*3 67%

# Valle del Cauca



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.  
 30 **93 %**

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



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.  
 49 **78 %**

Encuestados  
**4.609**

**87 %**  
 Satisfacción

Formación Profesional Integral  
 2.978 **95 %**

Normalización de Competencias Laborales  
 \_\_\_\_\_



Gestión para el Empleo  
 783 **90 %**

\*Información PQRS  
 18 **72 %**



\*Radicación PQRS  
 54 **94 %**



\*Otros  
 476 **91 %**



\* Contrato de Aprendizaje  
 \*182 **85 %**



\* Aportes, Fiscalización y Cartera  
 \* 39 **82 %**

# 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.



Encuestados  
3

100%  
Satisfacción



Formación Profesional Integral

3 100%

Gestión para el Empleo



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS



\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje



\* 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

20

97%

Satisfacción

1

Formación Profesional Integral

17 94%



Gestión para el Empleo

3 100%



\*Información PQRS



\*Radicación PQRS

\*Otros



\* Contrato de Aprendizaje



\* Apoyes, Fiscalización y Cartera

## 12. Aspectos relevantes

---



- ✓ Debido a la emergencia sanitaria por causa del COVID 19, a partir del 17 de julio de 2020, los Centros de Formación Profesional y Despachos Regionales que reportaron a la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano que contaban con Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano, diligenciaron el “Formulario de registro para la atención realizada a ciudadanos por medios alternos al canal presencial”, el cual sirvió como insumo para la aplicación de la encuesta de Medición de la Satisfacción.
- ✓ Los datos reportados en este informe, corresponden únicamente a la información que en la base de datos contaba con el registro de servicio y regional.
- ✓ De 80.061 encuestados 6.259 calificaron como poco satisfecho y muy insatisfecho el servicio brindado. Ver anexo 1.



# 13. Conclusiones

---



- ✓ El canal de atención que presentó el mayor número de ciudadanos que participaron en las encuestas de medición de la satisfacción fue el canal virtual con 40.190 encuestados, seguido del canal telefónico con 39.554 encuestados y 317 encuestados del canal presencial.
- ✓ De los 80.061 ciudadanos que se acercaron a través de los canales de atención solicitando información sobre los servicios del SENA y dieron respuesta a la encuesta de satisfacción, el servicio que presentó mayor solicitud de información fue Formación Profesional Integral con 45.068 ciudadanos; de igual manera, el servicio que presentó el menor número de solicitudes de información fueron los Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada (SENNOVA) con 2 ciudadanos.

# Anexo 1



Regional	Aportes, Fiscalización y Cartera		Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial		Contrato de Aprendizaje		Evaluación y Certificación de Competencias Laborales		Formación Profesional Integral		Gestión para el Empleo		Información PQRS		Otros		Radicación PQRS		Total General
	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	Muy Insatisfecho	Poco Satisfecho	
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4
Antioquia	11	4	6	0	68	11	8	6	257	53	66	22	4	0	198	43	2	1	760
Arauca	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	3	1	0	0	2	0	1	0	14
Atlántico	2	1	0	0	10	4	6	1	128	25	52	10	2	0	85	12	1	1	340
Bolívar	0	0	0	0	4	1	2	1	76	13	87	25	5	0	40	9	1	1	265
Boyacá	2	1	1	0	7	0	1	1	34	5	20	6	0	1	29	4	0	0	112
Caldas	0	0	0	1	2	1	0	0	22	4	24	2	0	0	19	3	1	0	79
Caquetá	0	0	1	0	0	0	0	0	9	0	2	1	0	0	4	0	0	0	17
Casanare	1	0	0	0	2	0	0	0	9	4	12	7	0	0	11	2	0	0	48
Cauca	4	0	0	0	9	2	2	0	43	10	8	5	0	0	48	5	3	0	139
Cesar	0	0	0	0	3	0	0	0	18	3	12	1	0	0	19	4	0	0	60
Chocó	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	2	0	0	0	1	0	0	1	13
Córdoba	0	0	2	0	1	0	0	1	23	7	11	3	0	0	14	5	0	0	67
Cundinamarca	5	1	4	2	31	8	7	0	201	52	34	14	2	0	118	30	5	0	514
Distrito Capital	16	6	13	3	201	48	35	9	801	194	251	81	13	0	604	140	22	4	2.441
Guainía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Guaviare	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
Huila	0	0	1	0	4	0	1	0	30	6	37	7	0	0	17	4	0	0	107
La Guajira	0	0	2	0	0	0	1	1	15	4	4	1	0	0	1	1	1	0	31
Magdalena	0	0	1	0	3	1	0	0	30	6	11	2	1	0	5	7	0	0	67
Meta	0	0	0	0	2	0	1	0	24	3	24	6	0	0	34	3	0	0	97
Nariño	0	0	0	0	1	2	1	1	27	3	15	2	1	0	15	4	0	0	72
Norte de Santander	0	0	0	1	7	0	2	0	35	6	44	8	0	0	29	5	1	0	138
Putumayo	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	2	1	0	0	8
Quindío	1	0	0	1	4	2	2	0	29	8	21	5	0	0	23	4	0	0	100
Risaralda	1	0	3	1	7	0	0	0	37	12	22	7	1	0	16	4	0	1	112
San Andrés y Providencia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4
Santander	2	1	0	0	9	4	3	0	78	15	41	17	1	0	47	8	2	0	228
Sucre	0	0	0	0	0	0	0	0	20	1	4	1	0	0	3	1	0	0	30
Tolima	1	0	0	0	2	0	1	0	27	8	22	6	0	0	7	5	0	1	80
Valle del Cauca	5	2	2	0	22	5	11	0	110	25	57	18	4	1	30	11	3	0	306
Vichada	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total General</b>	<b>51</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>399</b>	<b>89</b>	<b>84</b>	<b>21</b>	<b>2.103</b>	<b>471</b>	<b>890</b>	<b>258</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>1.428</b>	<b>315</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>6.259</b>



Desde la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, les agradecemos por todo el compromiso e interés por mejorar y mantener al 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](http://www.sena.edu.co)

Elaboró:

**Stefany Cerquera Sánchez**

Profesional responsable - Medición de la Satisfacción

Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano

Dirección General SENA

[scerquera@sena.edu.co](mailto:scerquera@sena.edu.co)