



El empleo
es de todos

Mintrabajo

**INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EXTERNO
01 de Agosto al 31 de Diciembre 2019
Segundo 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	45
Antioquia	1.212
Arauca	51
Atlántico	213
Bolívar	415
Boyacá	692
Caldas	619
Caquetá	247
Casanare	1.227
Cauca	243
Cesar	87
Chocó	22
Córdoba	1.376
Cundinamarca	117
Distrito Capital - Bogotá	927
Guainía	24
Guaviare	38

Regional	Encuestados
Huila	153
La Guajira	681
Magdalena	251
Meta	73
Nariño	20
Norte de Santander	333
Putumayo	28
Quindío	361
Risaralda	156
San Andrés y Providencia	222
Santander	1.256
Sucre	346
Tolima	143
Valle del Cauca	2.020
Vaupés	93
Vichada	84
Total	13.775

PARTICIPANTES A NIVEL NACIONAL

Despacho Regional: 26

Centros de Formación: 115

Complejo: 3



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 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. Complejo Tecnológico, Turístico y Agroindustrial del Occidente Antioqueño
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
Caldas. Centro de Automatización Industrial

Centro de Formación
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
Cauca. Centro Agropecuario
Cauca. Centro de Comercio y Servicios
Cauca. Centro de Teleinformática y Producción Industrial
Cauca. Despacho Dirección
Cesar. Centro Biotecnológico del Caribe
Cesar. Centro de Operación y Mantenimiento Minero
Choco. Centro de Recursos Naturales, Industria y Biodiversidad
Córdoba. Centro Agropecuario y de Biotecnología el Porvenir
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
Distrito Capital. Centro de Diseño y Metrología
Distrito Capital. Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones
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 de Tecnologías para la Construcción y la Madera
Distrito Capital. Centro Metalmecánico
Distrito Capital. Despacho Dirección
Guainía. Centro Ambiental y Ecoturístico del Nororiente Amazónico

CENTROS DE FORMACIÓN PARTICIPANTES



Centro de Formación
Guajira. Centro Agroempresarial y Acuicola
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 Agroindustrial y Pesquero de la Costa Pacifica
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 Acuicola 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
Quindío. Despacho Dirección
Risaralda. Centro Atención Sector Agropecuario
Risaralda. Centro de Comercio y Servicios
Risaralda. Centro de Diseño e Innovación Tecnológica Industrial
Risaralda. Despacho Dirección

Centro de Formación
San Andrés y Providencia. Centro de Formación Turística, Gente de Mar y de Servicios
San Andrés y Providencia. Despacho Dirección
San Andrés. Centro de Formación Turística, Gente de Mar y de Servicios
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 del Cauca. Centro Agropecuario de Buga
Valle del Cauca. Centro de Biotecnología Industrial
Valle del Cauca. Centro de Diseño Tecnológico Industrial
Valle del Cauca. Centro de Electricidad y Automatización Industrial -CEAI
Valle del Cauca. Centro de Gestión Tecnológica de Servicios
Valle del Cauca. Centro de la Construcción
Valle del Cauca. Centro de Tecnologías Agroindustriales
Valle del Cauca. Centro Latinoamericano de Especies Menores
Valle del Cauca. Centro Nacional de Asistencia Técnica a la Industria -ASTIN
Valle del Cauca. Centro Náutico Pesquero de Buenaventura
Valle del Cauca. Despacho Dirección
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?

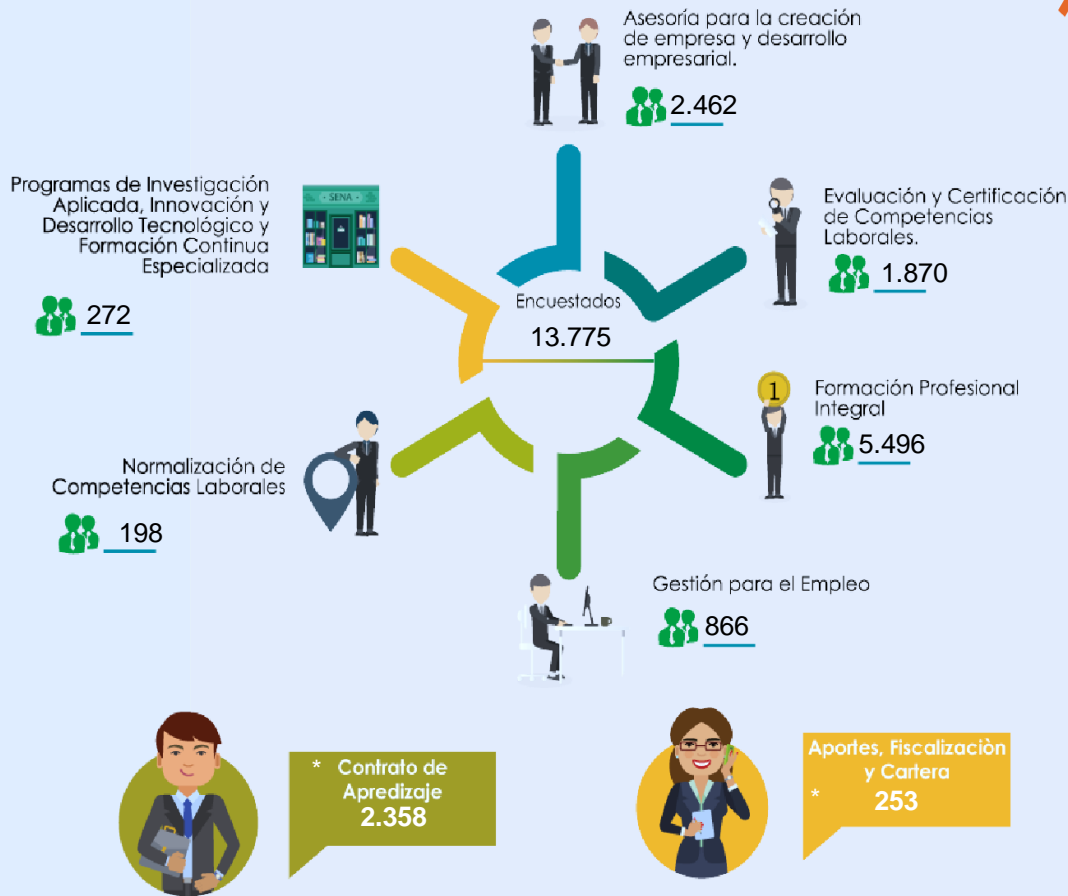


La medición de la satisfacción del cliente tiene sustento en el requisito:

"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: 99%
- Sencillez en los procesos: 99%
- 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	9.833	71
Satisfecho	3.854	28
Poco Satisfecho	74	0,54
Nada Satisfecho	14	0,10
Total general	13.775	100

De 13.775 encuestados 13,687 Calificaron entre muy satisfecho y satisfecho el servicio brindado, sin embargo un 0,64% se manifestó estar poco satisfecho.



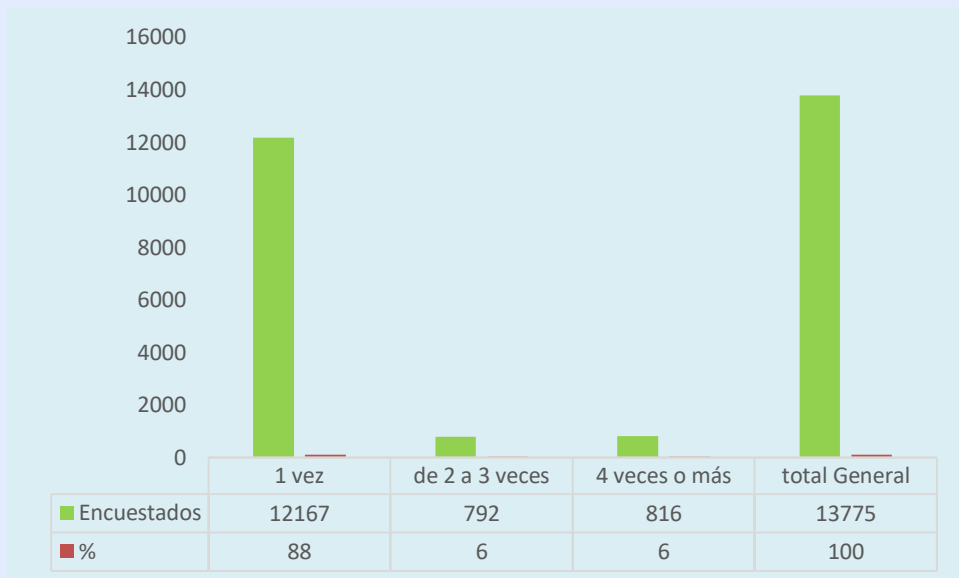
El **99%** de los ciudadanos manifiesta oportunidad en el servicio prestado por la entidad.

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 13.775 encuestados 13.693 Calificaron entre Excelente y Bueno la calidad del servicio brindado, obteniendo un **99%** de la Calidad del servicio ofrecido por la entidad.

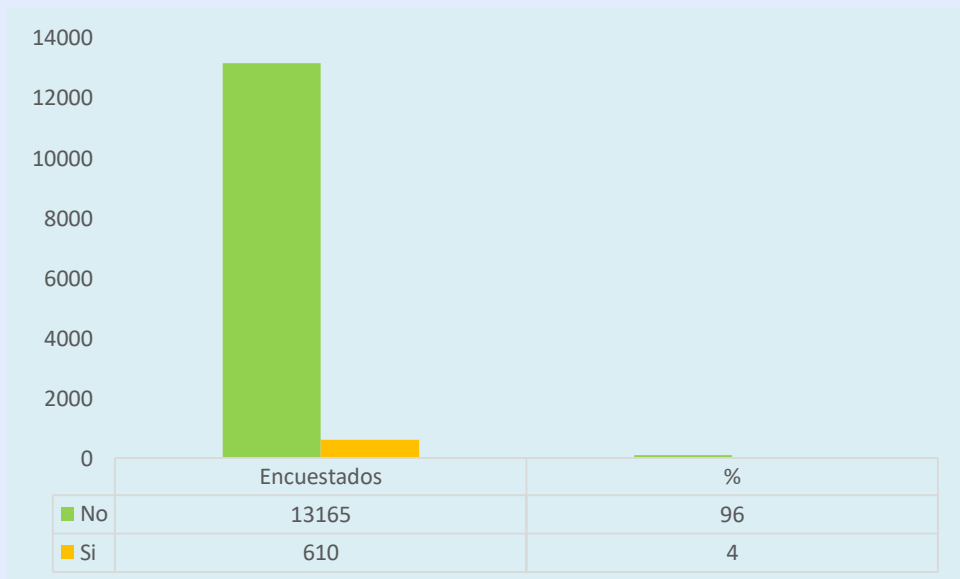
6 - ¿Para solucionar su requerimiento, cuantas veces, fue necesario que usted se acercara a la institución?



De 13.775 encuestados **792** se acercaron a la entidad más de dos veces para la solución de su requerimiento, no obstante el **88%** 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, Definición de la lista de documentos para procesos en específico.

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 **13.775** encuestados 610 manifiestan haber acudido a un tramitador para acceder a los servicios de la Entidad.

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



De 13.775 encuestados se resaltan 4 aspectos de los 9 que mejorarían en el canal de atención presencial:

- 1399 encuestados manifiestan que se mejoren las instalaciones locativas.
- 427 encuestados opinan: el tiempo de espera para ser atendido.
- 379 encuestados en atención recibida perciben posibles mejoras en (amabilidad, disponibilidad).
- 70 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	Facilidad en los procesos	Instalaciones locativas	Nada	Otros	Tiempo de espera para ser atendido	Total general
Amazonas	2					18	22	1	2	45
Antioquia	34	1		6		111	1016	11	33	1212
Arauca	5			1			45			51
Atlántico	22		3	6	3	11	137	15	16	213
Bolívar	2					70	341		2	415
Boyacá	26					88	534	9	35	692
Caldas	17	1		2		28	548	13	10	619
Caquetá	1					35	208	1	2	247
Casanare	16			2		11	1180	1	17	1227
Cauca	1				2	3	212	7	18	243
Cesar	9					18	56		4	87
Chocó							8	14		22
Córdoba	7			2		415	911	1	40	1376
Cundinamarca	6					6	104		1	117
Distrito Capital - Bogotá	14			4		45	839	2	23	927
Guainía						5	18		1	24
Guaviare						12	25		1	38
Huila	6			2		6	135		4	153
La Guajira	3			2		8	662	3	3	681
Magdalena	1					3	246	1		251
Meta	1			1		2	66		3	73
Nariño						6	14			20
Norte de Santander	3					34	279	11	6	333
Putumayo							28			28
Quindío	28			8		36	246	2	41	361
Risaralda	2					4	147	1	2	156
San Andrés y Providencia	6		1	2		27	178		8	222
Santander	48			6		127	1023	17	35	1256
Sucre	6			2		38	283	1	16	346
Tolima	1					14	126		2	143
Valle del Cauca	90		3	19		149	1645	20	94	2020
Vaupés	15			3		16	33	1	7	75
Vaupés	7			2		4	5			18
Vichada						49	34		1	84
Total general	379	2	7	70	5	1399	11354	132	427	13775



RESULTADOS POR REGIONAL

Amazonas



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

1 100%



Normalización de Competencias Laborales

0



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



16 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



12 100%

Formación Profesional Integral



4 100%

Gestión para el Empleo



1 100%

Encuestados

45

100%

Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

94%



Contrato de Aprendizaje

5 100%



Aportes, Fiscalización y Cartera

6 100%

Antioquia



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

25 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

62 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

167 **99,46%**

Encuestados

1.212

99,56%
Satisfacción

1 Formación Profesional Integral

685 **99,64%**

Normalización de Competencias Laborales

28 **100%**



Gestión para el Empleo

138 **100%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
108 **97,39%**



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

Arauca



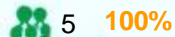
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



100%

Encuestados

51

100%

Satisfacción

1

Formación Profesional Integral



100%



Gestión para el Empleo



100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
17 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera
8 100%

Atlántico



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

7 **86%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

6 **83%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

125 **98%**



Formación Profesional Integral

1 45 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

10 **100%**



Encuestados

213

Satisfacción



Gestión para el Empleo

9 **89%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
10 **90%**



* Apoyes. Fiscalización y Cartera
1 **100%**

Bolívar



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



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



37 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



2 100%



Encuestados

415

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

1

3 100%



Normalización de Competencias Laborales



1 100%



Gestión para el Empleo



56 100%



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
316 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Boyacá



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

31 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



32 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



220 **98,81%**

Encuestados

692

99,76%
Satisfacción

Formación Profesional Integral



348 **99,27%**

Normalización de Competencias Laborales



2 **100%**

Gestión para el Empleo



11 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
42 **100%**



Aportes, Fiscalización y Cartera
6 **100%**

Caldas



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

38 **98,50%**



Normalización de Competencias Laborales

4 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



8 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



62 **100%**

Formación Profesional Integral



379 **99,54%**

Gestión para el Empleo



87 **100%**

Encuestados

619

99,75%
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
39 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
2 **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.



222 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



1 100%



Encuestados

247

100% Satisfacción

Formación Profesional Integral



23 100%



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
1 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Casanare



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

49 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

25 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

990 **99,94%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

119 **99,11%**



Formación Profesional Integral

11 **100%**



Gestión para el Empleo

9 **100%**



Encuestados

1,227

99,26%
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
20 **95%**



* Aportes, Fiscalización y Cartero
4 **100%**

Cauca



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.

6 100%

Encuestados

243

98,66% Satisfacción



1 Formación Profesional Integral

218 95,99%

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%



* Contrato de Aprendizaje
19 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera



Cesar

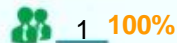
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



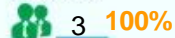
Normalización de Competencias Laborales



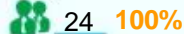
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Encuestados

87

99,68%

Satisfacción



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
58 98,39%



* 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
22

100%
Satisfacción

1
Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



1 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%

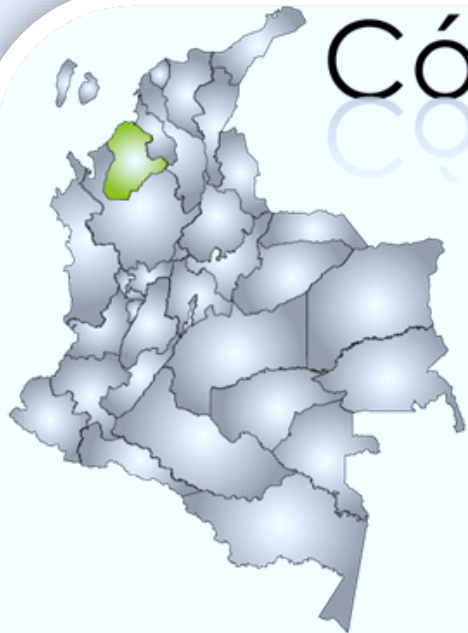


* Contrato de Aprendizaje
16 100%



• Aportes: Fiscalización y Cartera
5 100%

Córdoba



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

1 **100%**



Normalización de Competencias Laborales

83 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



215 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



283 **100%**

Formación Profesional Integral



1 **100%**

Gestión para el Empleo



73 **100%**

Encuestados

1.376

99,94%
Satisfacción

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
95 99,50%



* Aportes, Fiscalización y Cartera
11 100%

Cundinamarca



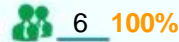
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Encuestados

117

100% Satisfacción



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
9 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera
1 100%

Distrito Capital



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

19 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

7 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

99 **96,50%**



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

105 **98%**



1 Formación Profesional Integral

440 **100%**



Gestión para el Empleo

25 **96%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%



* Contrato de Aprendizaje
211 **99,50%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
21 **100%**

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.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



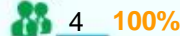
Encuestados

24

100% Satisfacción



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
5 100%

Guajira



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

1 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



133 **99%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



64 **100%**

Encuestados

681

99,88%

Satisfacción

Normalización de Competencias Laborales

1 **100%**



Formación Profesional Integral



279 **100%**

Gestión para el Empleo



17 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
170 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
16 **100%**

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.



37 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Encuestados

38

100% Satisfacción

1 Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



1 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Huila

Huila



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.

2 **100%**



Encuestados

153

100%
Satisfacción



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

4 **100%**



Formación Profesional Integral

5 **100%**



Gestión para el Empleo

13 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



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



* Aportes, Fiscalización y Cartera
* 22 **100%**

Magdalena



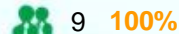
Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada



Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



9 100%

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



14 100%

Encuestados

251

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral



12 100%

Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
* 154 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera
* 60 100%

Meta

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



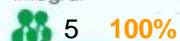
Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



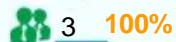
Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Encuestados

73

100% Satisfacción

Normalización de Competencias Laborales



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
*39 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera
*14 100%

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.



Encuestados

20

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral



Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



1 100%

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
*19 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Norte de Santander

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

3 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

56 **94%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

65 **97,50%**

Encuestados

333

95,81%

Satisfacción

1 Formación Profesional Integral

117 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

4 **100%**



Gestión para el Empleo

55 **75%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
*4 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
*29 **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.



6 100%

Encuestados

28

100%

Satisfacción

1 Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%



* Contrato de Aprendizaje
22 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera

Quindío



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

9 100%



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

12 100%



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

95 100%



Encuestados

361

99,71%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

193 98%



Normalización de Competencias Laborales

5 100%



Gestión para el Empleo

2 100%



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

97%



* Contrato de Aprendizaje
45 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera



Risaralda

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

3 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



10 **100%**

Encuestados

156

99,76%

Satisfacción

Formación Profesional Integral



69 **100%**

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo



1 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
71 **98,57%**



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



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.



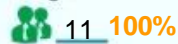
Encuestados

222

100% Satisfacción



Formación Profesional Integral



Gestión para el Empleo



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje

133 100%



* Aportes, Fiscalización y Cartera

4 100%

Santander



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

24 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.



313 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.



169 **99,50%**

Encuestados

1.253

99,54%
Satisfacción

Normalización de Competencias Laborales

13 **100%**



Formación Profesional Integral



1
 578 **99,73%**

Gestión para el Empleo



105 **97,11%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
48 **100%**



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



Sucre

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

4 **75%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

21 **94,50%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

31 **90%**

Encuestados

346

94,94%
Satisfacción

1 Formación Profesional Integral

165 **100%**

Normalización de Competencias Laborales

1 **100%**



Gestión para el Empleo

17 **100%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%



* Contrato de Aprendizaje
103 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
4 **100%**



Tolima

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.



Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

2 **100%**

Encuestados

143

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

138 **100%**



Gestión para el Empleo

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
2 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Carrera



Valle

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

31 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

105 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

290 **98,62%**



Encuestados
2,020

99,06%
Satisfacción

Formación Profesional Integral
 1.011 **98,98%**



Normalización de Competencias Laborales

7 **100%**



Gestión para el Empleo

195 **98,48%**



Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

99%



* Contrato de Aprendizaje
354 **98,87%**



* Aportes, Fiscalización y Cartera
27 **97,50%**



Vaupés

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

1 **100%**



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

5 **100%**

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

3 **100%**

Encuestados

93

100%

Satisfacción

Formación Profesional Integral

3 **100%**

Normalización de Competencias Laborales



Gestión para el Empleo

1 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

98%



* Contrato de Aprendizaje
80 100%



* Aportes, Fiscalización y Carrera



Vichada

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

23 **100%**

Normalización de Competencias Laborales



Asesoría para la creación de empresa y desarrollo empresarial.

1 **100%**

Encuestados

84

100%
Satisfacción

Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Formación Profesional Integral

1 7 **100%**

Gestión para el Empleo

12 **100%**

Satisfacción con la atención brindada por el Servidor:

100%



* Contrato de Aprendizaje
41 **100%**



* Aportes, Fiscalización y Carrera

Conclusiones



- ✓ De las 33 regionales a nivel nacional la regional Vichada no participó en el cuarto bimestre y la regional Atlántico no participó en el quinto bimestre en la Medición de la Satisfacción del segundo semestre de 2019.
- ✓ De 13.775 encuestados 610 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 del cuarto al quinto bimestre aumento en 36 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.
- ✓ A la pregunta No 4. En términos Generales, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado por el SENA? De 13.775 encuestados 88 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	Programas de Investigación Aplicada, Innovación y Desarrollo Tecnológico y Formación Continua Especializada		Total general
	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Poco Satisfecho	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	
Antioquia				1	1	1			3				6
Atlántico			1		1		2			1		1	6
Boyacá							3	1	1				5
Caldas									2			1	3
Casanare		1			1		2						4
Cauca									8				8
Cesar					1								1
Córdoba				1									1
Distrito Capital - Bogotá			2		1		1			1			5
La Guajira		1	1										2
Norte de Santander			2				2			1			5
Quindío									7				7
Risaralda					1								1
Santander			1				1		2	3			7
Sucre		1				1					1		3
Valle del Cauca	1			1	3	1	3	3	9	3			24
Total general	1	3	7	3	9	3	14	4	32	9	1	2	88



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 al
Ciudadano

Dirección General SENA

msastoquer@sena.edu.co • ip: 12054



Gracias

www.sena.edu.co | SENAComunica ☺☺☺

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