



PROCESO					
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO					
NOMBRE DEL DOCUMENTO					
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SENA VIGENCIA 2025					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	<input checked="" type="checkbox"/>	Pública Clasificada	<input type="checkbox"/>	Pública Reservada	<input type="checkbox"/>

Diciembre de 2025

Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol



Tabla de contenido

Resumen	6
1. Antecedentes	8
2. Objetivos	10
2.1. Objetivo general	10
2.2. Objetivos específicos	10
3. Alcance	11
4. Responsables	11
5. Definiciones	11
6. Marco normativo	13
7. Metodología	14
7.1. Criterios de medición	17
7.2. Ámbito de la encuesta	18
7.3. Procedimiento para el análisis	20
8. Resultados	20
1. Correlación entre variables	36
Correlación entre variables de satisfacción.....	36
2. Perfiles de usuarios que consultan la información.....	39
Perfil general de quienes consultan la información.....	39
3. Perfiles según nivel de satisfacción.....	40
Perfil de usuarios totalmente satisfechos	40
Perfil de usuarios satisfechos.....	40
Perfil de usuarios indiferentes	41
Perfil de usuarios insatisfechos.....	41
Perfil de usuarios muy insatisfechos	42
Conclusiones del modelo	42



Versión ejecutiva corta	43
Oportunidades de mejora.....	44
Conclusiones.....	46
Recomendaciones	47
Anexos	49
Referencias bibliográficas	54
Control de Cambios	54



Lista de ilustraciones

Ilustración 1 Porcentaje de participación por tipo de usuario	21
Ilustración 2 Porcentaje de participación de registros validos por género.	22
Ilustración 3 Top cinco (5) de registros validos por departamento	22
Ilustración 4 Porcentaje de registros validos por tipo de población especial	23
Ilustración 5 Porcentaje de usuarios que se reconocen como población Campesina	23
Ilustración 6 Cantidad de registros válidos por grupo étnico con el que se autoreconoce	24
Ilustración 7 Cantidad de registros validos por tipo de discapacidad	26
Ilustración 8 Porcentaje de participación de usuarios que han consultado los productos estadísticos que publica la entidad	27
Ilustración 9 ¿Se siente satisfecho con la facilidad y rapidez con la que puede ubicar y obtener la información requerida (Accesibilidad)?	28
Ilustración 10 ¿Qué tan satisfecho se siente con la información que recibe en términos de relevancia?	29
<i>Ilustración 11 ¿Se siente satisfecho a la facilidad para entender, utilizar y analizar los datos disponibles (Interpretabilidad)?</i>	30
Ilustración 12 ¿Se siente satisfecho en términos de Confianza en la veracidad de los datos disponibles (Credibilidad)?	32
Ilustración 13 ¿Se siente satisfecho con el tiempo de ocurrencia del fenómeno y la publicación de los datos (Oportunidad)?	33
Ilustración 14 ¿Se siente satisfecho con la claridad frente a la manera cómo se obtuvo y procesó la información disponible para consulta (Transparencia)?	34
Ilustración 15 Distribución de los niveles de satisfacción de los usuarios	38



Lista de tablas

Tabla 1 Cantidad de encuestas y % de variación entre el 2023 y el 2025	8
Tabla 2 Desafíos prioritarios para la gestión institucional	35
<i>Tabla 3 Matriz de correlaciones (Rho de Spearman)</i>	36
Tabla 3 Medida General de Satisfacción	37



Resumen

El SENA, en su compromiso con la transparencia y la mejora continua, implementó la encuesta de satisfacción e identificación de necesidades de información estadística durante el segundo trimestre de 2025, aplicada en el mes de agosto. Este instrumento se diseñó para ir más allá de la simple medición de la satisfacción, buscando activamente comprender las necesidades de los usuarios en relación con la información estadística que la institución genera y difunde. El informe resultante se convierte en una herramienta vital para la optimización de los datos institucionales y para potenciar su utilidad en la toma de decisiones estratégicas.

La encuesta se centró en los ejes de evaluar la satisfacción e identificar las necesidades de información estadística de los usuarios internos y externos, también tomó como referente los atributos de la calidad estadística fundamentales, que permiten una evaluación integral del servicio ofrecido, entre ellos:

- **Accesibilidad:** ¿Es fácil para los usuarios encontrar, consultar y descargar la información estadística que necesitan?
- **Oportunidad:** ¿La información se publica de manera oportuna, es decir, en el momento preciso para que los usuarios puedan utilizarla eficazmente en sus análisis y decisiones?
- **Relevancia:** ¿Los datos estadísticos del SENA son pertinentes y útiles para las necesidades de información de los usuarios, ya sean internos o externos a la entidad?

Así mismo, en concordancia con la Norma Técnica de la Calidad del Proceso Estadístico, y específicamente con lo establecido en su numeral 5: Detección y Análisis de Necesidades, la realización de la encuesta de satisfacción e identificación de necesidades de información constituye una actividad esencial para



el fortalecimiento del proceso estadístico institucional. Este numeral establece que la entidad debe identificar, recolectar y analizar las necesidades de información estadística, con el propósito de formular objetivos pertinentes y planear de manera adecuada la operación estadística. En este sentido, la aplicación de la encuesta permite disponer de información confiable y actualizada que orienta la toma de decisiones, asegura la pertinencia de los productos informativos y contribuye al mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos por la entidad.

Adicionalmente, el componente de "identificación de necesidades" permitió recopilar una retroalimentación más profunda sobre los tipos de datos que los usuarios requieren y las formas en que prefieren recibirlos, lo que es clave para la planeación futura de la producción estadística.

En conclusión, este informe no solo ratifica las fortalezas actuales de la gestión de la información estadística del SENA, sino que también es un insumo para la elaboración de la hoja de ruta para las mejoras en la producción estadística. Atender estas observaciones, especialmente en oportunidad y visualización, permitirá al SENA no solo mantener la alta satisfacción de sus usuarios, sino también fortalecer significativamente el impacto estratégico de su información estadística.

Palabras Claves: Estadística, nivel de satisfacción, Escala Likert, medidas de tendencia central, Atributos de la Calidad Estadística, Accesibilidad, Oportunidad y Relevancia.



1. Antecedentes

En su compromiso con la transparencia y la calidad de la información pública, el SENA realiza la revisión y actualización de las necesidades de los usuarios mediante evaluaciones periódicas sobre la satisfacción de sus usuarios con los datos estadísticos que produce y difunde. La encuesta de 2023, en particular, sirvió como un punto de referencia clave, proporcionando información para el diagnóstico y revelando las primeras fortalezas institucionales en la accesibilidad y relevancia de los datos, así como importantes oportunidades de mejora, lo que motivó la realización de una nueva encuesta en 2024. La encuesta de 2024 no solo confirmó los hallazgos de 2023, sino que reforzó la urgencia estratégica de abordar los desafíos persistentes, a pesar de los esfuerzos iniciales de mejora.

Tabla 1 Cantidad de encuestas y % de variación entre el 2023 y el 2025

Año	Cantidad de encuestas válidas	% de variación
2023	85	
2024	223	162%
2025	7231	3143%

Fuente: Grupo GIER

La evolución del proceso de recolección de datos refleja una consolidación institucional. Mientras que la encuesta de 2023 funcionó como un diagnóstico base para identificar fortalezas en accesibilidad, y la edición de 2024 confirmó la urgencia de abordar desafíos estratégicos, los resultados de 2025 marcan un hito de escalabilidad. Este crecimiento exponencial, que pasó de 85 a 7.231 encuestas válidas, representa un incremento del 3.142% respecto al año anterior. Este salto cuantitativo no solo valida los esfuerzos de mejora iniciados tras los hallazgos previos, sino que garantiza una representatividad estadística robusta para la toma de decisiones futuras.



Específicamente, la retroalimentación cualitativa y cuantitativa de los usuarios se concentró en dos dimensiones clave:

- **Oportunidad y Agilidad de la Información:** Aunque se habían logrado avances, un porcentaje significativo de usuarios continuó enfatizando la necesidad imperativa de una entrega de datos más ágil y con mayor frecuencia. Esta retroalimentación es crucial, ya que impacta directamente la utilidad de la información para la toma de decisiones en tiempo real y la capacidad de respuesta institucional.
- **Visualización de datos:** Los usuarios demandaron una optimización sustancial en la presentación de la información. Esto incluye el desarrollo de un diseño más claro, intuitivo y estandarizado para gráficos y tablas, con el fin de maximizar la comprensión, facilitar el análisis de tendencias (series de tiempo) y simplificar la integración de los datos en sus propios procesos.

Estos resultados, sumados a las necesidades detalladas sobre series de tiempo específicas y la formalización de cronogramas de difusión, se convirtieron en los pilares que guiaron y priorizaron las acciones estratégicas del SENA a lo largo del 2024. El enfoque se centró en la implementación de soluciones concretas para impactar directamente las dimensiones identificadas.

La encuesta de satisfacción del 2025 se aplicó como un instrumento de medición de evaluación de satisfacción. Su objetivo primordial es cuantificar la efectividad de las mejoras implementadas durante 2024 y, de forma simultánea, identificar nuevas



y emergentes necesidades de información estadística por parte de la comunidad usuaria.

Esta iniciativa no constituye un ejercicio aislado; por el contrario, se integra de manera estratégica al **Plan Estadístico Institucional 2024–2026**, en coherencia con los lineamientos del **Plan Nacional de Desarrollo**, que promueve el acceso, uso y aprovechamiento de los datos como motor de transformación social. Asimismo, se articula con el **Plan Estratégico Institucional (PEI)**, en su perspectiva de *Desarrollo Institucional*, contribuyendo al objetivo estratégico de **fortalecer el modelo de operación institucional para una gestión efectiva, orientada a resultados**. Su ejecución reitera y materializa el compromiso inquebrantable del SENA con la excelencia, la gobernanza de datos y la gestión proactiva de sus estadísticas para servir mejor al país.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios y la efectividad en la entrega de información estadística del SENA, identificando oportunidades de mejora, alineadas con la Política de Gestión de la Información Estadística del MIPG, la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000:2020) y la Ley 2335 de 2023.

2.2. Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a los atributos de la calidad estadística de la información oficial producida y difundida por la entidad.



- Caracterizar y segmentar la base de usuarios de la entidad mediante criterios sociodemográficos, institucionales y, fundamentalmente, por sus patrones de consumo y necesidades de información estadística.

Analizar la retroalimentación de los usuarios para transformar sus sugerencias y observaciones en oportunidades de mejora estratégica.

3. Alcance

El presente documento expone los resultados de la Encuesta de Satisfacción de la Información Estadística - Vigencia 2025. El estudio se estructuró bajo los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000:2020), evaluando la percepción de usuarios internos y externos frente a los atributos de relevancia, exactitud, oportunidad y accesibilidad de la oferta estadística producida por el SENA.

4. Responsables

La elaboración y consolidación del presente informe de resultados está a cargo de la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, a través del Grupo de Gestión de la Información y Evaluación de Resultados.

5. Definiciones

- **Anonimización:** Proceso técnico mediante el cual se eliminan o encriptan los datos personales de los encuestados, garantizando que los resultados no puedan ser rastreados hasta un individuo específico (Habeas Data).



- **Atributos de la Calidad Estadística:** Características que determinan la utilidad de la información producida, definidas bajo la NTC PE 1000:2020. Son los criterios que garantizan que el dato sea confiable y profesional.
- **Calidad Estadística:** Grado en el que un conjunto de características inherentes a los procesos y a los productos estadísticos cumple con los requisitos de los usuarios y los estándares técnicos.
- **Cultura Estadística:** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a los ciudadanos y servidores comprender, evaluar críticamente y utilizar la información estadística para la toma de decisiones.
- **Escala Likert:** Herramienta de medición que permite a los encuestados calificar su nivel de acuerdo, desacuerdo o satisfacción frente a una afirmación.
- **Estadística:** Disciplina que se ocupa de la recolección, organización, análisis e interpretación de datos para facilitar la toma de decisiones. En el contexto institucional, se refiere a la producción sistemática de información sobre los servicios y metas del SENA.
- **Medidas de Tendencia Central:** Parámetros estadísticos que buscan resumir en un solo valor a un conjunto de datos. Las más utilizadas en este informe son:

Media (Promedio): Suma de todas las calificaciones dividida por el número de encuestados.

- **Mediana:** El valor central de los datos cuando están organizados de menor a mayor.
- **Moda:** El valor o calificación que se repite con mayor frecuencia en la encuesta.



- **Nivel de Satisfacción:** Medida cuantitativa o cualitativa que refleja el grado en que los productos o servicios estadísticos de la entidad cumplen o superan las expectativas y necesidades de los usuarios internos y externos.
- **Usuario Interno:** Servidores públicos, contratistas o áreas del SENA que consumen la información estadística para la planeación, toma de decisiones o gestión administrativa institucional.
- **Usuario Externo:** Ciudadanos, academia, empresas, entes de control y otras entidades del Estado que consultan la información del SENA para investigación, control social o formulación de políticas.

6. Marco normativo

- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública): Regula el derecho de acceso a la información, la transparencia activa y los criterios para que la información pública sea accesible y oportuna.
- Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales): Marco legal para la anonimización y el tratamiento de los datos recolectados en la encuesta (Habeas Data).
- Ley 2335 de 2023 (Ley de Estadísticas Oficiales en Colombia): Es la norma más reciente que regula el Sistema Estadístico Nacional (SEN). Establece los principios de calidad, independencia técnica y la obligatoriedad de seguir estándares para la producción de información oficial.
- Decreto 1083 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública): En lo relativo a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).



- Norma Técnica de Calidad del Proceso Estadístico (NTC PE 1000:2020): Es el referente principal de tu objetivo. Define los requisitos de calidad para la producción y difusión de estadísticas, enfocándose en la satisfacción del usuario y la mejora continua.
- Principios Fundamentales de las Estadísticas Oficiales (Naciones Unidas): Marco internacional que rige la ética y el rigor de las oficinas productoras de datos.
- Acuerdo 0009 de 2016: Por el cual se modifica la estructura de la Dirección General del SENA, otorgando funciones de planeación y gestión de información a la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo.
- Política de Gestión de la Información Estadística del SENA: Lineamiento interno que adopta los requisitos de la NTC PE 1000 para todos los procesos generadores de datos en la entidad.

7. Metodología

Para garantizar la validez interna y externa, así como la confiabilidad estadística de los datos recolectados, la encuesta de satisfacción estadística del SENA fue diseñada bajo un enfoque metodológico estructurado y adaptativo. Este proceso se fundamentó en la integración estratégica de cinco pilares clave que maximizan la precisión y la eficacia del instrumento de medición.

El proceso se inició con una definición precisa de los objetivos de medición, trascendiendo la simple cuantificación de la satisfacción. El cuestionario se organizó para lograr una comprensión profunda de las necesidades funcionales de los usuarios.



Construcción Factorial: Las preguntas se diseñaron meticulosamente para evaluar las dimensiones clave de la calidad estadística, alineadas con el Modelo de Calidad del Dato del SENA. Esto incluye la percepción de los usuarios sobre la Accesibilidad, Oportunidad, Relevancia, Claridad de la Metodología y Coherencia de la información.

Identificación de Gaps: La estructura permitió identificar con precisión la brecha (o gap) entre las expectativas del usuario y el desempeño actual de la gestión estadística del SENA, facilitando la priorización de las acciones de mejora.

Se adoptó un enfoque de mejora continua e iterativo (o lessons learned) capitalizando los datos históricos.

Data-Driven Design - diseño basado en datos: La encuesta de 2023 no fue solo un antecedente, sino una guía fundamental para el refinamiento instrumental. Los principales hallazgos y las lecciones aprendidas (especialmente la insatisfacción crítica con la oportunidad y la visualización de datos), fueron incorporados directamente como variables de enfoque en el diseño del cuestionario de 2024.

Ajuste Fino del Instrumento: Este enfoque iterativo aseguró que el instrumento de 2024 se enfocará en obtener una retroalimentación más detallada y accionable sobre los problemas ya identificados, permitiendo medir el progreso de las soluciones implementadas en el gap o brechas entre mediciones.

Se realizó un sondeo en la población de intereses insistiendo en la participación en la encuesta por varios canales de comunicación obteniendo un número importante de participantes.



Población Objetivo: Se definió la población como todos los usuarios internos y externos que interactúan con los productos estadísticos del SENA (informes estadísticos y series estadísticas).

Técnica de Muestreo: Se implementó un sondeo en la población de interés (ej. investigadores, academia, funcionarios públicos, ciudadanía), lo que permitió tener información de los usuarios que consumen los datos publicados.

Articulación Nacional: Se aprovechó la colaboración estratégica de los articuladores de planeación, tanto regionales como de Centros de Formación. Su conocimiento del territorio y la interacción con la ciudadanía permitieron optimizar los canales de respuesta y maximizar el alcance de la consulta. Validación de Contenido El borrador final del cuestionario fue sometido a un proceso formal de validación por parte de los integrantes del grupo de Gestión de la Información y Evaluación de los Resultados. Esto garantizó que el instrumento no solo fuera intuitivo y accesible, sino que también midiera de manera válida las dimensiones de la calidad estadística.

Este diseño metodológico se alinea estrictamente con los más altos estándares de calidad del Sistema Estadístico Nacional (SEN).

Cumplimiento Normativo: Se garantiza la adhesión total a la Norma Técnica Colombiana NTC PE 1000:2020 (Gestión de la Calidad de la Producción Estadística). El cumplimiento de esta normativa es un requisito fundamental que asegura la fiabilidad, la robustez de los resultados y la trazabilidad del proceso.

Compatibilidad y Comparabilidad: La alineación con la NTC PE 1000:2020 permite que las estadísticas del SENA sean comparables y compatibles con las de otras



entidades productoras de estadísticas a nivel nacional. Esto consolida la posición del SENA como un actor clave y confiable en la producción de información pública de alta calidad.

7.1. Criterios de medición

La encuesta se basó en la evaluación de seis criterios fundamentales:

- **Accesibilidad:** se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden encontrar y obtener la información estadística que necesitan. Esto incluye qué tan clara y variada es la forma en que se publica (medios de difusión), si los datos sobre los datos (metadatos) son fáciles de usar, y si hay suficiente ayuda disponible para consultarlos.
- **Relevancia:** indica qué tan bien las estadísticas responden a las necesidades de información de los usuarios.
- **Interpretabilidad:** Se trata de cuán fácil es entender y usar las estadísticas. Esto implica que la información sea clara, completa y que venga acompañada de explicaciones sencillas.
- **Credibilidad:** Es la percepción de confianza que los usuarios desarrollan hacia los productos estadísticos. Nace de la certeza de que estos se generan de forma profesional, con apego a los estándares técnicos pertinentes, y bajo políticas y prácticas que garantizan la transparencia.
- **Oportunidad:** Se refiere a que la información estadística sea publicada a tiempo para ser útil en la toma de decisiones, minimizando el retraso entre el evento y la disponibilidad de los datos.
- **Transparencia:** Es la claridad y el nivel de detalle con que se presenta la información estadística. Implica proporcionar a los usuarios todo el contexto relevante (metadatos), incluyendo descripciones, metodologías y cualquier



factor que pueda influir en el uso de los datos, para fomentar la confianza y la correcta interpretación.

7.2. Ámbito de la encuesta

La aplicación de la encuesta se estructuró en dos fases estratégicas para maximizar la tasa de respuesta y asegurar la cobertura de la población objetivo:

Fase Ordinaria (Cobertura Amplia): La encuesta estuvo disponible de manera continua para todos los usuarios (tanto internos como externos) durante el mes de agosto de 2025. Esta fase buscó obtener un panorama general de la satisfacción.

Fase de Refuerzo Dirigido (Targeted Follow-up): Con el objetivo de maximizar la participación y asegurar la representatividad de usuarios externos (particularmente aquellos vinculados a la academia, el sector productivo y entidades de gobierno), el formulario fue reabierto y dirigido específicamente a grupos de interés preseleccionados del 20 al 30 de septiembre de 2025. Esta acción mitigó el riesgo de sesgo por autoselección y reforzó la validez de las inferencias.

Para garantizar una amplia difusión y la saturación de la muestra objetivo, la encuesta fue socializada estratégicamente a través de una combinación de canales institucionales, aprovechando los ecosistemas de comunicación internos y externos del SENA:

- Correo institucional: Para llegar a la comunidad interna.
- Redes sociales: Para un alcance más amplio con el público en general.
- Canales de divulgación del SENA: Utilizados por los articuladores de planeación para garantizar la difusión en las regionales y con grupos específicos.



La encuesta se diseñó para captar la opinión de todos los usuarios de la información estadística del SENA. Con el fin de obtener un panorama completo, los participantes fueron clasificados en dos grupos principales:

7.2.1. Usuario Interno: Se reconoce como individuo o grupo que forma parte de la estructura organizacional de la entidad y que tiene un interés directo en sus operaciones, resultados y procesos. Está activamente involucrado en el día a día del SENA y su participación es fundamental para el cumplimiento de su misión. (Directivo, Administrativo, Asesor, funcionario, Contratista, Instructor, Aprendiz, Egresado, Persona Certificada por Competencias Laborales, Sindicato Interno)

7.2.2. Usuario Externo: Se reconoce como individuo, grupo o representante de una organización que no forma parte de la estructura interna directa de la entidad, pero que es impactada por sus acciones, decisiones o resultados, o que puede influir en ellos. Son agentes externos cuya relación con el SENA es de interacción, beneficio mutuo, regulación o simplemente de interés en la misión que cumple la institución. Estos pueden ser Empresarios y Sector Productivo, Gremios y Asociaciones Empresariales, Entes Gubernamentales y Reguladores, Instituciones Educativas (IES, Colegios), Proveedores que suministran bienes y Servicios, Cooperantes, Organismos Internacionales, Competidores (Otras Instituciones de formación), Medios de Comunicación, Veedores, Órganos de control, Interventoría entre otros Comunidad en General y Sociedad Civil.



7.3. Procedimiento para el análisis

Para garantizar la calidad y fiabilidad de los resultados, se implementó un proceso de análisis riguroso para la información recopilada. Este procedimiento se dividió en varias etapas clave:

7.3.1. Validación y Depuración de Datos: Se inició con una revisión exhaustiva de las respuestas para asegurar la coherencia y la integridad de la información. Este proceso incluyó la validación de respuestas con algunos usuarios para clarificar inconsistencias. A continuación, se realizó una limpieza de la base de datos para identificar y corregir errores, eliminar datos duplicados y manejar los valores faltantes.

7.3.2. Preparación para el Análisis: Las variables correspondientes a preguntas idénticas fueron unificadas para consolidar la información. Este paso fue crucial para la estructura de la base de datos y para facilitar un análisis estadístico coherente.

7.3.3. Análisis Estadístico: Una vez depurados y consolidados los datos, se procedió a su análisis utilizando Power Bi y SPSS. Estas herramientas permitieron obtener resultados estadísticos descriptivos e inferenciales, ofreciendo una visión profunda de la satisfacción y las necesidades de los usuarios.

8. Resultados

A continuación, se presentan los resultados más relevantes de la encuesta aplicada durante el tercer trimestre del año 2025. Para consultar más información de los resultados, incluyendo otras variables.



- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a los atributos de la calidad estadística de la información oficial producida y difundida por la entidad.

La calidad estadística se define como un concepto multidimensional que trasciende la exactitud numérica, integrando la confianza y la utilidad de los procesos de producción y difusión. Bajo este enfoque, se evaluó la satisfacción de los usuarios internos y externos mediante una escala Likert, fundamentada en los atributos de la NTC PE 1000:2020.

La muestra del estudio se caracteriza por una marcada participación de un perfil mayoritariamente interno (**91,32%**), lo que garantiza que los resultados reflejan de manera precisa la realidad operativa de la organización. El **8,69%** restante correspondió a usuarios externos.

Ilustración 1 Porcentaje de participación por tipo de usuario



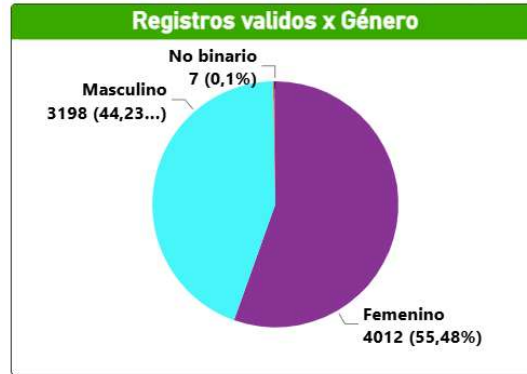
Fuente: Grupo GIER

En términos de demografía de género, la muestra presenta una distribución representativa: el 55,48% de los participantes se identifica con el género



femenino, el 44,23% con el masculino y un 0,10% como no binario, cumpliendo así con los criterios de pluralidad e inclusión necesarios para el análisis.

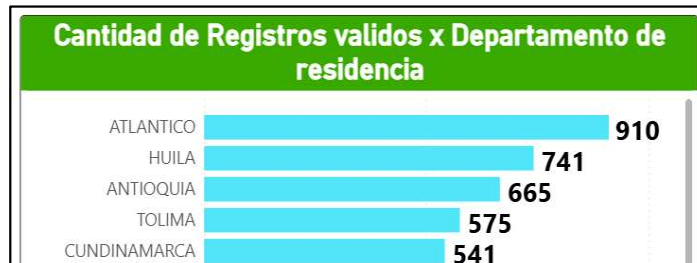
Ilustración 2 Porcentaje de participación de registros validos por género.



Fuente: Grupo GIER

Se registró una participación representativa con respuesta de la mayoría de los departamentos del país. El volumen de participación estuvo liderado por Atlántico, Huila, Antioquia, Tolima y Cundinamarca, zonas que concentraron el mayor interés en el estudio.

Ilustración 3 Top cinco (5) de registros validos por departamento

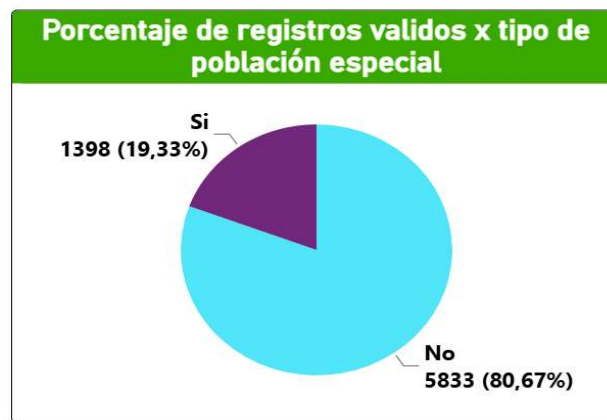


Fuente: Grupo GIER



En cuanto a la caracterización poblacional, el 19,33% de los participantes se reconoce como población especial. Este dato es fundamental para analizar las respuestas bajo un enfoque diferencial, permitiendo tomar acciones orientadas a garantizar la equidad en el acceso a los servicios y programas institucionales.

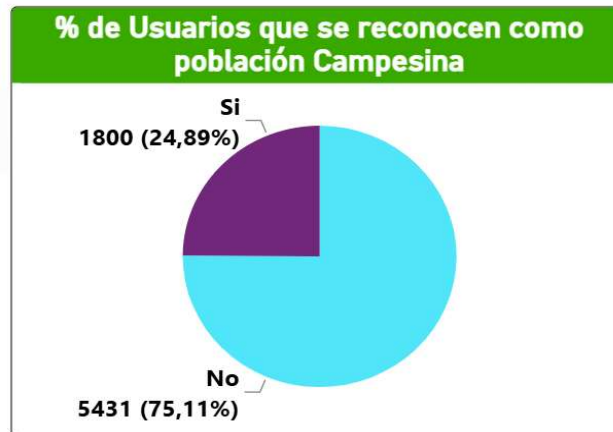
Ilustración 4 Porcentaje de registros validos por tipo de población especial



Fuente: Grupo GIER

Se destaca que el 24,89% de los participantes se reconoce como población campesina. Este hallazgo es de vital importancia, ya que permite alinear los resultados con las prioridades del Gobierno Nacional, facilitando al SENA el cumplimiento de sus indicadores estratégicos y el fortalecimiento de la atención al sector rural.

Ilustración 5 Porcentaje de usuarios que se reconocen como población Campesina



Fuente: Grupo GIER

En cuanto a la diversidad étnica, se identificó una participación significativa de ciudadanos que se auto reconocen como indígenas, afrocolombianos, raizales, negros y palenqueros. Esta representatividad es un insumo estratégico que permite al SENA consolidar un enfoque diferencial en su oferta estadística, asegurando que la planeación de sus servicios responda a las particularidades culturales y sociales de cada comunidad, promoviendo así una educación y empleo más inclusivos y con mayor pertinencia territorial.

Ilustración 6 Cantidad de registros cálidos por grupo étnico con el que se autoreconoce



Fuente: Grupo GIER

Aunque la participación de personas en condición de discapacidad no alcanzó un volumen estadísticamente predominante en relación con la muestra total, su presencia es de alto valor estratégico para la entidad. Este hallazgo permite realizar un diagnóstico cualitativo sobre las brechas de acceso a la información estadística y el nivel de accesibilidad de las herramientas actuales del SENA.

La distribución de los participantes se concentró principalmente en personas con discapacidad visual, seguidas por aquellas con discapacidades física, auditiva, múltiple, psicosocial e intelectual. Esta segmentación es fundamental para que la institución pueda:

Diversificar canales: Diseñar productos de datos con tecnologías de asistencia (lectores de pantalla, interpretación en LSC, etc.).

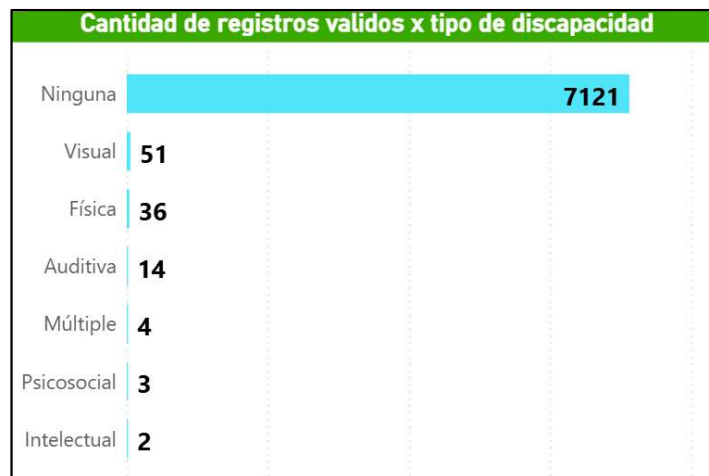
Pertinencia en la comunicación: Adaptar el lenguaje y los formatos para asegurar que la democratización de la información sea una realidad inclusiva.



Cumplimiento Normativo: Alinear las acciones institucionales con las leyes de transparencia y acceso a la información pública con criterios de diversidad funcional.

Al reconocer estas necesidades específicas, el SENA reafirma su compromiso de derribar barreras tecnológicas y comunicativas, transformando los datos en herramientas útiles para el desarrollo y la autonomía de todos sus usuarios en el territorio nacional.

Ilustración 7 Cantidad de registros validos por tipo de discapacidad



Fuente: Grupo GIER

Los resultados revelaron un hallazgo crítico en términos de alcance: el 77,26% de los encuestados manifestó no haber consultado la información estadística oficial, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación y posicionamiento institucional. Por su parte, el 22,74% restante, identificado como el segmento de usuarios activos y potenciales, reportó niveles de satisfacción positivos frente a los atributos de



accesibilidad, relevancia, interpretabilidad, credibilidad, oportunidad y transparencia. Esto indica que, si bien la producción estadística cumple con los estándares técnicos de calidad para quienes la consumen, el reto institucional prevalente radica en ampliar el reconocimiento y la apropiación de estos productos por parte de la ciudadanía y las áreas internas.

Ilustración 8 Porcentaje de participación de usuarios que han consultado los productos estadísticos que publica la entidad



Fuente: Grupo GIER

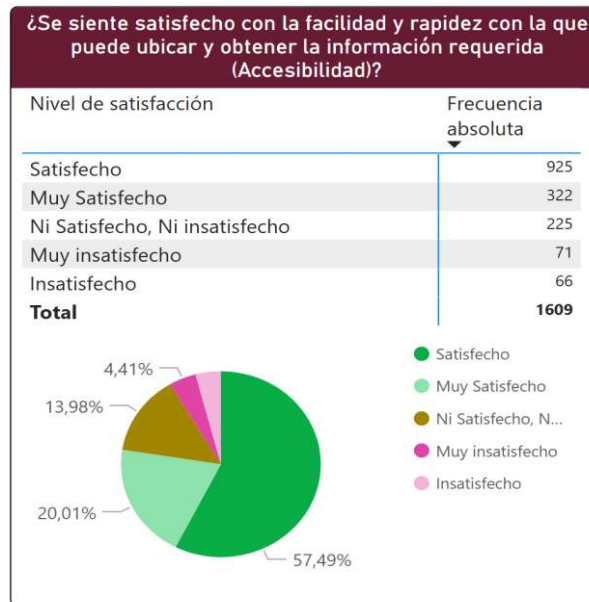
En el análisis de los atributos estadísticos, se identificó una concentración de respuestas en los rangos superiores de la escala Likert. Esta prevalencia de valoraciones positivas indica que los usuarios consultados validan la calidad y pertinencia de la información estadística del SENA, mostrando un consenso favorable hacia los productos evaluados.

En relación con la dimensión de Accesibilidad, los resultados reflejan un desempeño sobresaliente: el 77.5% de los usuarios manifestaron sentirse 'Satisfechos' o 'Muy Satisfechos' con la facilidad y rapidez en la obtención de



información. Al aplicar la metodología de agrupación de categorías superiores (Top-2 Box), se evidencia un sólido consenso positivo, contrastando con un margen mínimo de insatisfacción que apenas alcanza el 8.51%. Este comportamiento de los datos sugiere que los canales de disposición de información estadística son altamente intuitivos y eficientes para la mayoría de la población consultada.

Ilustración 9 ¿Se siente satisfecho con la facilidad y rapidez con la que puede ubicar y obtener la información requerida (Accesibilidad)?



Fuente: Grupo GIER

Suma de Satisfacción (Favorabilidad): $57.49\% + 20.01\% = 77.5\%$

Suma de Insatisfacción (Críticos): $4.41\% + 4.10\% = 8.51\%$.

Ratio: Por cada usuario insatisfecho, hay aproximadamente 9 usuarios satisfechos.

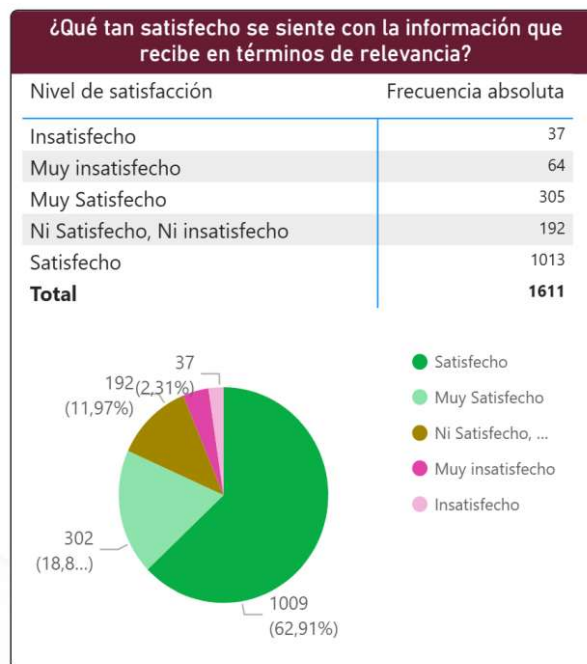
La baja representatividad de las opiniones desfavorables confirma que los productos estadísticos no solo cumplen con los estándares técnicos, sino que



también responden con oportunidad a las necesidades de navegación y ubicación de información por parte de los usuarios.

En cuanto a la relevancia de la información, los resultados arrojan un índice de satisfacción sobresaliente del 81.81% (sumatoria de 'Satisfecho' y 'Muy satisfecho'). Este dato es particularmente significativo, ya que indica que más de las cuatro quintas partes de los usuarios perciben que la información estadística producida por el SENA es pertinente y genera valor para sus procesos de toma de decisiones. El bajo nivel de insatisfacción acumulado (6.27%) ratifica la alineación entre la oferta estadística institucional y las demandas reales del entorno.

Ilustración 10 ¿Qué tan satisfecho se siente con la información que recibe en términos de relevancia?





Fuente: Grupo GIER

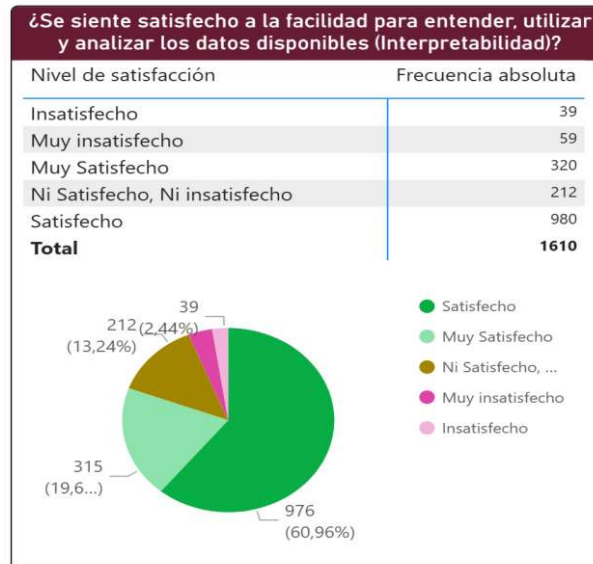
Suma de Satisfacción (Favorabilidad): $62.88\% + 18.93\% = 81.81\%$

Suma de Insatisfacción (Críticos): $3.97\% + 2.30\% = 6.27\%$.

La alta valoración en la relevancia de la información (81.81%) concluye que los productos estadísticos del SENA no son solo datos aislados, sino herramientas con un alto valor de uso. Esta cifra confirma que el contenido generado está alineado con las necesidades reales de los usuarios, facilitando de manera efectiva la toma de decisiones, la investigación y la planeación estratégica de quienes consultan la información institucional.

En cuanto a la Interpretabilidad de los datos, el 80.75% de los usuarios calificó de manera positiva su experiencia, situándose en las categorías de 'Satisfecho' o 'Muy Satisfecho'. Este resultado es fundamental, ya que indica que los productos estadísticos del SENA no solo son accesibles y relevantes, sino que también cuentan con una estructura clara que facilita su análisis y aplicación por parte de diversos perfiles de usuario. La baja tasa de insatisfacción (6.08%) sugiere que los esfuerzos por simplificar y explicar la información han sido efectivos.

Ilustración 11 ¿Se siente satisfecho a la facilidad para entender, utilizar y analizar los datos disponibles (Interpretabilidad)?



Fuente: Grupo GIER

Suma de Satisfacción (Favorabilidad): $60.87\% + 19.88\% = 80.75\%$

Suma de Insatisfacción (Críticos): $3.66\% + 2.42\% = 6.09\%$.

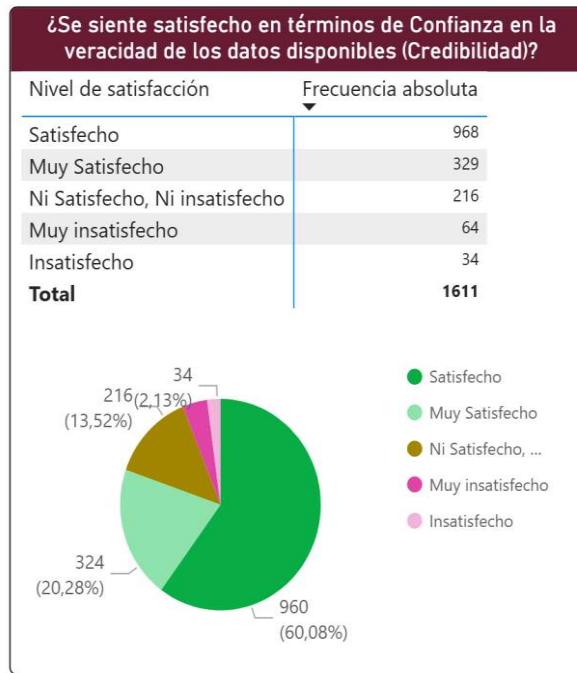
Se concluye que la interpretabilidad es una fortaleza consolidada en la vigencia 2025, garantizando que los datos producidos sean transformados con éxito en conocimiento útil por parte de los usuarios, independientemente de su nivel de especialización técnica.

La dimensión de Credibilidad, que evalúa la confianza en la veracidad de los datos, registra un sólido índice de favorabilidad del 80.51%. Este resultado es de vital importancia para el SENA, ya que confirma que la metodología y el rigor técnico empleados en la producción estadística cuentan con el respaldo y la confianza ciudadana. Con un porcentaje de críticos de apenas el 6.08%, se ratifica la percepción de transparencia y precisión en la



información suministrada, consolidando a la entidad como una fuente de datos íntegra y confiable.

Ilustración 12 ¿Se siente satisfecho en términos de Confianza en la veracidad de los datos disponibles (Credibilidad)?



Fuente: Grupo GIER

Suma de Satisfacción (Favorabilidad): 60.09% + 20.42% = 80.51%

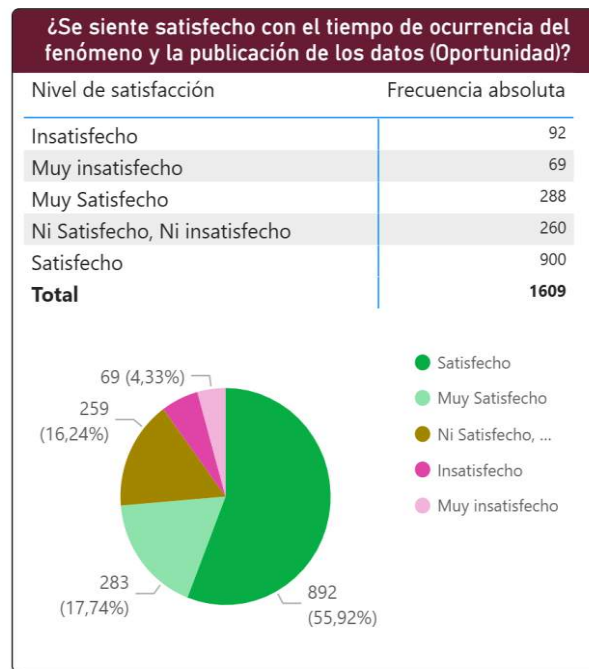
Suma de Insatisfacción (Críticos): 3.97% + 2.11% = 6.08%.

En relación con la Oportunidad, entendida como la agilidad entre la ocurrencia del fenómeno y la publicación de los datos, el 73.84% de los usuarios expresó satisfacción (55.94% 'Satisfecho' y 17.90% 'Muy satisfecho'). Si bien este atributo mantiene una tendencia positiva, es la dimensión que registra el mayor índice de insatisfacción acumulada (10.01%) y una neutralidad del 16.16%. Estos resultados sugieren que, aunque la



mayoría de los usuarios validan los tiempos de entrega, existe una expectativa latente por reducir los rezagos en la publicación de la información estadística.

Ilustración 13 ¿Se siente satisfecho con el tiempo de ocurrencia del fenómeno y la publicación de los datos (Oportunidad)?



Fuente: Grupo GIER

Suma de Satisfacción (Favorabilidad): $55.94\% + 17.90\% = 73.83\%$

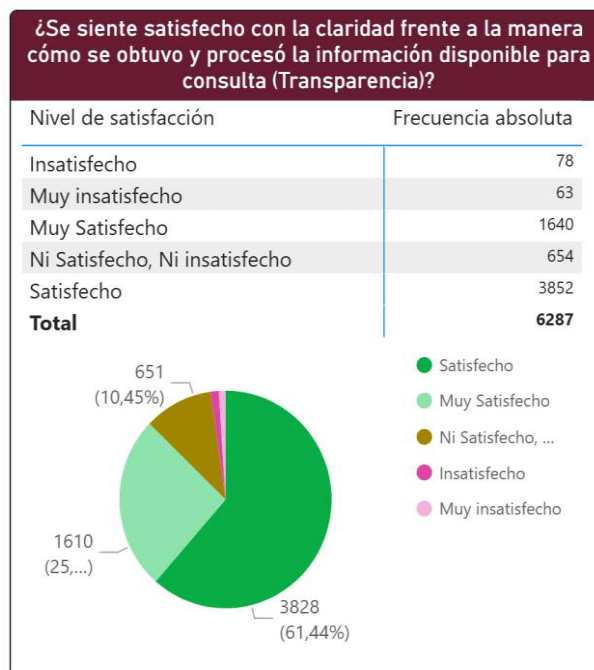
Suma de Insatisfacción (Críticos): $5.72\% + 2.11\% = 10.01\%$.

Aunque todos los atributos estadísticos del SENA gozan de alta aceptación, la Oportunidad se identifica como el principal desafío técnico, siendo el atributo donde se concentra la mayor proporción de usuarios críticos y neutros.



En lo que respecta a la Transparencia, el 80.14% de los usuarios manifestaron sentirse 'Satisfechos' o 'Muy Satisfechos' con la claridad de los procesos de obtención y procesamiento de datos. Este alto índice de favorabilidad refleja que la documentación técnica y las metodologías publicadas son comprensibles y están a disposición del público. Con una insatisfacción sumada de apenas el 6.33%, se evidencia que el SENA cumple con el principio de transparencia estadística, permitiendo que los usuarios validen la trazabilidad de la información.

Ilustración 14 ¿Se siente satisfecho con la claridad frente a la manera cómo se obtuvo y procesó la información disponible para consulta (Transparencia)?



Fuente: Grupo GIER

Suma de Satisfacción (Favorabilidad): $59.78\% + 20.36\% = 80.14\%$



Suma de Insatisfacción (Críticos): 3.91% + 2.42% = 6.33%.

Al evaluar la satisfacción del usuario bajo el marco de los Atributos de Calidad Estadística, se identifican los siguientes desafíos prioritarios para la gestión institucional:

Tabla 2 Desafíos prioritarios para la gestión institucional

Atributo	Favorabilidad	Desafío principal
Relevancia	81.81%	Mantener la utilidad del dato.
Interpretabilidad	80.75%	Simplificar lenguaje técnico.
Credibilidad	80.51%	Mantener el rigor metodológico.
Transparencia	80.14%	Visibilizar procesos de captura.
Accesibilidad	77.50%	Mejorar rutas de búsqueda.
Oportunidad	73.84%	Reducir rezagos de publicación.

Fuente: Grupo GIER

- Caracterizar y segmentar la base de usuarios de la entidad mediante criterios sociodemográficos, institucionales y, fundamentalmente, por sus patrones de consumo y necesidades de información estadística.

En el marco del objetivo de caracterizar y segmentar la base de usuarios de la entidad a partir de criterios sociodemográficos, institucionales y de sus patrones de consumo y necesidades de información estadística, este capítulo presenta la construcción de una variable sintética de satisfacción y la aplicación de un método



de clasificación multivariado para la identificación de perfiles de usuarios. La variable de satisfacción general se elaboró mediante la agregación ponderada de las dimensiones de accesibilidad, relevancia, interpretabilidad, credibilidad, oportunidad y transparencia, evaluadas en escala ordinal, permitiendo resumir en un único indicador la percepción integral de los usuarios. Sobre esta variable se aplicó un modelo de regresión logística multinomial, implementado en IBM SPSS Modeler, que permitió clasificar a los usuarios en distintos niveles de satisfacción y analizar su asociación con características personales, educativas, institucionales y territoriales. Este enfoque facilita la identificación de segmentos diferenciados de usuarios, aportando insumos analíticos para la focalización de estrategias de mejora en la oferta y gestión de la información estadística de la entidad.

1. Correlación entre variables

Para encontrar en la encuesta realizada las percepciones que se relacionan entre si se presenta a continuación la relación de algunas de las variables.

Correlación entre variables de satisfacción

Con el propósito de analizar la estructura interna de las dimensiones de satisfacción y evaluar si es posible sintetizarlas en un indicador único, se estimaron correlaciones bivariadas utilizando el coeficiente Rho de Spearman, adecuado para variables de naturaleza ordinal.

Los resultados evidencian una alta asociación positiva entre todas las dimensiones evaluadas: accesibilidad, relevancia, interpretabilidad, credibilidad, oportunidad y transparencia. Todas las correlaciones son significativas al nivel del 0,01 bilateral, con coeficientes que oscilan entre 0,702 y 0,818, lo que indica una fuerte consistencia en las respuestas de los usuarios.

Tabla 3 Matriz de correlaciones (Rho de Spearman)

Dimensiones	Accesibilidad	Relevancia	Interpretabilidad	Credibilidad	Oportunidad	Transparencia
Accesibilidad	1	0,781**	0,720**	0,702**	0,714**	0,709**
Relevancia	0,781**	1	0,799**	0,771**	0,727**	0,768**
Interpretabilidad	0,720**	0,799**	1	0,777**	0,738**	0,785**



Credibilidad	0,702**	0,771**	0,777**	1	0,760**	0,818**
Oportunidad	0,714**	0,727**	0,738**	0,760**	1	0,787**
Transparencia	0,709**	0,768**	0,785**	0,818**	0,787**	1

Fuente: Grupo GIER

Nota: Todas las correlaciones son significativas al nivel 0,01 (bilateral). N = 1.644.

Interpretación

Los coeficientes obtenidos muestran que todas las dimensiones de satisfacción están altamente correlacionadas entre sí. Este patrón indica que los usuarios tienden a responder de manera coherente y homogénea en todas las preguntas del cuestionario:

Las personas que se declaran muy satisfechas en accesibilidad tienden a reportar niveles igualmente altos de satisfacción en relevancia, interpretabilidad, credibilidad, oportunidad y transparencia.

De forma similar, quienes manifiestan insatisfacción en una dimensión suelen reportarla también en las demás.

Estas correlaciones elevadas sugieren que las distintas dimensiones de satisfacción comparten una estructura común y pueden agruparse en un único indicador sintético de satisfacción general sin pérdida significativa de información. Este hallazgo respalda la construcción de perfiles integrados de satisfacción basados en un conjunto unificado de respuestas.

Se construye una medida general de satisfacción teniendo en cuenta las variables de satisfacción en accesibilidad, relevancia, interpretabilidad, credibilidad, oportunidad y transparencia, ponderando muy insatisfecho con 1, insatisfecho 2, ni satisfecho ni insatisfecho 3, satisfecho 4 y muy satisfecho 5 puntos, y se agrupan con la suma simple de estas tres dimensiones, para obtener la siguiente medida de satisfacción:

Tabla 4 Medida General de Satisfacción

Satisfacción	Mínimo	Máximo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No califica	0	0	21	1,3	1,3



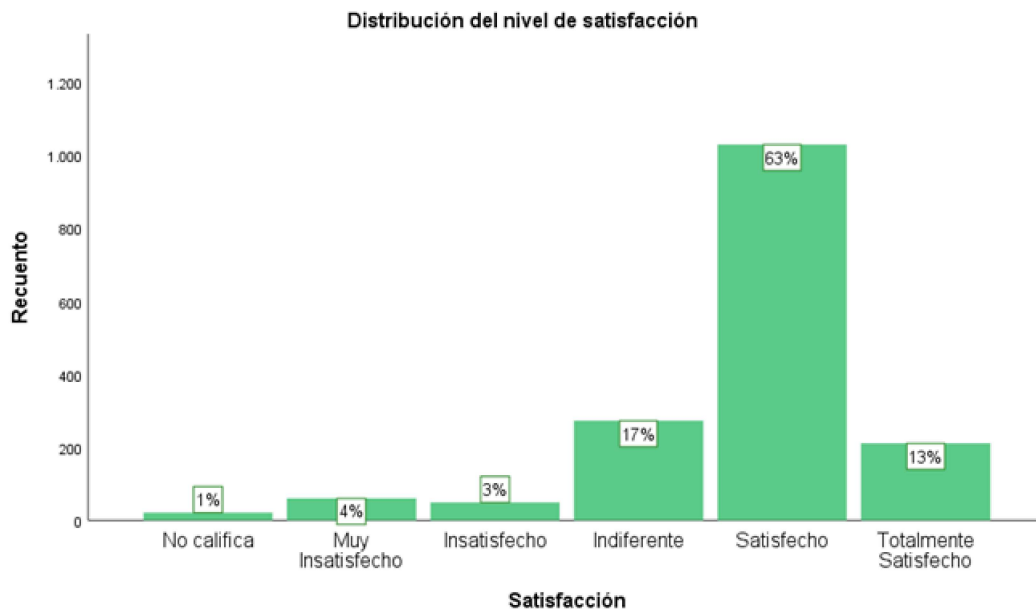
Muy Insatisfecho	3	7	60	3,6	4,9
Insatisfecho	8	15	49	3	7,9
Indiferente	16	21	273	16,6	24,5
Satisfecho	22	29	1030	62,7	87,2
Totalmente Satisfecho	30	30	211	12,8	100
Total			1644	100	

Fuente: Grupo GIER

Esta medida permite reunir en una sola variable la satisfacción general y sobre esta identificar las bondades y oportunidades de mejora de la percepción de los usuarios.

A continuación, se presenta la distribución de los niveles de satisfacción de los usuarios.

Ilustración 15 Distribución de los niveles de satisfacción de los usuarios



Fuente: Grupo GIER



De forma general podemos afirmar que el 87% de las personas que consultan la información disponible se encuentran satisfechos, y en contra posición se cuenta con un 4,9% con algún grado de insatisfacción.

2. Perfiles de usuarios que consultan la información

De las personas que consultan la información tanto externos como internos se identifica las características de la población que se relacionan con los niveles de satisfacción propuestos, de tal manera se constituyen los perfiles de la población general y luego de los usuarios internos de interés describiendo sus condiciones con respecto a la satisfacción

Perfil general de quienes consultan la información

La población que consulta está compuesta mayoritariamente por usuarios internos (95,1%), con predominancia de los siguientes grupos:

- Funcionarios administrativos (20,9%)
- Instructores contratistas (18,7%)
- Instructores de planta (12,7%)
- Contratistas de apoyo a la gestión (30,6%)

En cuanto a características personales:

- Predomina el rango de edad de 29 a 45 años (42,2%), seguido por 46 a 59 años (35,9%).
- La distribución por sexo es equilibrada (52,6% mujeres, 47,1% hombres).
- La mayoría no pertenece a población especial (82,7%).
- El nivel educativo predominante es especialización (33,6%), seguido por pregrado (22,3%) y maestría (20,8%).

Estos patrones constituyen la base para interpretar la relación entre características de la población y nivel de satisfacción.



3. Perfiles según nivel de satisfacción

A partir del modelo multinomial, se identifican tendencias diferenciales entre los grupos que se clasifican como totalmente satisfechos, satisfechos, indiferentes, insatisfechos y muy insatisfechos. Aunque el modelo presenta señales de sobreajuste en algunas categorías, los coeficientes permiten describir patrones consistentes.

Perfil de usuarios totalmente satisfechos

Entre quienes reportan el nivel más alto de satisfacción, predominan las siguientes características:

- Mayor probabilidad en usuarios de niveles educativos intermedios (técnico, tecnólogo, pregrado y bachillerato), en contraste con usuarios con doctorado o maestría.
- Mayor asociación en algunos roles institucionales estratégicos, como gremios, asociaciones empresariales y ciertos roles administrativos.
- La probabilidad de total satisfacción es ligeramente mayor en usuarios internos que en externos.
- Presentan mayor concentración en determinadas regiones como Córdoba, Sucre, Quindío y Santander.

Interpretación general:
Los usuarios con trayectoria institucional, experiencia operativa y roles técnico-administrativos tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción global.

Perfil de usuarios satisfechos

Este es el grupo predominante (62,7%). Los mayores niveles de satisfacción se observan en:

- Usuarios externos respecto a algunos roles internos.
- Personas con educación técnica, tecnológica, pregrado o bachillerato.
- Usuarios provenientes de regiones como Meta, Caquetá, Putumayo, Bolívar y Atlántico.



Interpretación general:

La satisfacción general es más alta en poblaciones con formación profesional media y en regiones donde la interacción con los servicios es más operativa o acotada a procesos específicos.

Perfil de usuarios indiferentes

Los usuarios con satisfacción neutral presentan:

- Mayor probabilidad en personas jóvenes (menores de 28 años).
- Mayor presencia de usuarios internos que no se identifican fuertemente con un rol institucional específico.
- Ligeramente mayor proporción en niveles educativos altos (especialización y maestría).

Interpretación general:

Este grupo refleja perfiles que, aunque no presentan insatisfacción, tampoco muestran una valoración especialmente positiva, posiblemente por interacciones puntuales y expectativas más altas.

Perfil de usuarios insatisfechos

Las personas insatisfechas presentan, en general:

- Mayor probabilidad en usuarios externos.
- Sobre-representación en niveles educativos altos (doctorado y maestría).
- Mayor probabilidad en roles como competidores, empresarios, contratistas y funcionarios administrativos.
- Mayor presencia en regiones donde la cobertura es más dispersa.

Interpretación general:

La insatisfacción se asocia a usuarios con mayores expectativas formativas o institucionales, posiblemente con mayor criticidad frente al contenido y la oportunidad de la información.



Perfil de usuarios muy insatisfechos

Este grupo minoritario (3,6%) presenta:

- Mayor probabilidad en usuarios externos y en ciertos roles no asociados directamente a procesos internos (aprendices, ciudadanía general).
- Asociaciones puntuales con niveles de educación media (bachillerato, técnico).
- Mayor concentración en regiones específicas con baja presencia institucional o barreras de acceso.

Interpretación

general:

La muy baja satisfacción está vinculada con usuarios que tienen menos contacto estructurado con la institución, expectativas de servicio no cumplidas o dificultades de acceso a la información.

Conclusiones del modelo

1. Sí existe diferencia en los perfiles de satisfacción, y el modelo permite identificar características que incrementan o disminuyen la probabilidad de pertenecer a cada nivel de satisfacción.
2. La satisfacción más alta se concentra en usuarios internos con roles operativos y administrativos, de educación media y en regiones con mayor conectividad institucional.
3. La insatisfacción se concentra en usuarios con educación más alta, usuarios externos y roles donde la interacción con la información es más evaluativa o crítica.
4. Las diferencias geográficas también explican parte de los niveles de satisfacción, reflejando brechas regionales en acceso, oportunidad y percepción del servicio.
5. A pesar de las advertencias del modelo multinomial, los resultados permiten una descripción clara de perfiles, útil para la toma de decisiones institucionales.



Versión ejecutiva corta

Versión ejecutiva corta sobre perfiles de satisfacción

El análisis de satisfacción muestra que los usuarios presentan patrones diferenciados según su nivel de satisfacción.

Los niveles más altos (satisfecho y totalmente satisfecho) se concentran en usuarios internos con roles operativos y administrativos, principalmente con niveles educativos técnicos, tecnológicos o de pregrado.

La satisfacción neutra (indiferente) se asocia a usuarios jóvenes y con mayor formación académica, mientras que la insatisfacción se relaciona con usuarios externos y perfiles con estudios de posgrado, cuyos niveles de expectativa suelen ser más elevados.

Existen diferencias regionales que explican parte de la variabilidad en satisfacción, destacándose mayores niveles de satisfacción en zonas con mayor presencia institucional y conectividad.

Esta información permite orientar estrategias de mejora focalizadas por tipo de usuario y región.

- Recopilar y analizar de manera estructurada las recomendaciones, sugerencias y críticas constructivas emitidas por los usuarios.



Oportunidades de mejora

Con el fin de fortalecer la aplicación de la encuesta en las próximas vigencias de proponen las siguientes oportunidades de mejora:

En la planeación y Diseño Metodológico

- Establecer un Plan de Análisis detallado que defina claramente los objetivos de la medición y los cuadros de salida (tablas de resultados esperadas) para asegurar que los datos recolectados respondan a las necesidades de toma de decisiones.
- Definir con precisión el universo de estudio (usuarios internos y externos) y determinar el tamaño de la muestra mediante métodos probabilísticos que garanticen representatividad y un margen de error controlado.
- Fortalecer el marco metodológico incorporando los lineamientos de la Ley de 2023 y la NTC PE 1000:2020, asegurando que el proceso cumpla con los estándares legales y técnicos vigentes.

Instrumento y Recolección de Datos

- Realizar una fase de pruebas (piloto) del cuestionario para validar la claridad de las preguntas y la funcionalidad de la escala de medición.
- Definir los periodos de recolección (cronograma) y la técnica de recolección más adecuada (encuestas web, telefónicas o presenciales), priorizando la facilidad de acceso a través de la página web de la entidad.
- Implementar estrategias para identificar y contactar tanto a usuarios internos (áreas técnicas y administrativas) como externos (ciudadanía, academia y entes de control).

Procesamiento y Análisis de Información



- Establecer protocolos para el manejo de datos faltantes y el análisis de la no respuesta, evitando sesgos que afecten los indicadores de satisfacción.
- Garantizar la anonimización de los datos personales en cumplimiento de la normativa de protección de datos, asegurando que el análisis se centre exclusivamente en la percepción técnica.
- El análisis del procesamiento y difusión de la información revela una tendencia general de satisfacción positiva. No obstante, se identifica un margen de mejora estratégica en la dimensión de Oportunidad (73.84%), la cual registra los niveles más altos de neutralidad y criticidad. Esto subraya la necesidad de agilizar los ciclos de procesamiento y reducir los rezagos en la publicación. Complementariamente, los resultados en Accesibilidad (77.5%) indican que, si bien la gestión es efectiva, se requiere optimizar la arquitectura de los canales de consulta para minimizar la carga cognitiva del usuario y facilitar la ubicación autónoma de datos específicos.

Seguimiento y Mejora Continua

- Transformar los hallazgos en oportunidades de mejora concretas que impacten los atributos de calidad estadística (relevancia, oportunidad, accesibilidad).
- El SENA se ratifica como una fuente de información estadística líder y transparente. El alto nivel de confianza (80.14% en Transparencia) y la baja tasa de insatisfacción global (promediando un 7%) demuestran que la entidad mantiene procesos de mejora continua que garantizan el acceso democrático y confiable a la información, fortaleciendo el vínculo entre la institución y sus grupos de interés.



Conclusiones

- Se concluye que la entidad cumple con los estándares de la NTC PE 1000:2020 al evaluar la calidad estadística desde una perspectiva multidimensional. Si bien los atributos técnicos (exactitud, oportunidad y relevancia) son valorados positivamente por el segmento de usuarios activos (22,74%), existe un desafío estructural en la dimensión de Difusión, dado que la mayoría de los encuestados aún no interactúa con la oferta estadística oficial.
- El diagnóstico de satisfacción permitió identificar una brecha significativa de conocimiento entre los usuarios potenciales: el 77,26% manifestó no haber consultado la información producida. Este hallazgo redirecciona las prioridades institucionales hacia el fortalecimiento de la visibilidad y accesibilidad de los datos, demostrando que la calidad técnica de la información debe ser respaldada por estrategias de comunicación efectivas que garanticen su apropiación.
- Para los usuarios que han consultado los productos estadísticos que publica la entidad los resultados de la Encuesta de Satisfacción de la Información Estadística SENA 2025 revelan un desempeño institucional sobresaliente, caracterizado por un índice de favorabilidad consolidado superior al 79%. El análisis conjunto de las seis dimensiones evaluadas permite concluir que la entidad no solo produce datos con rigor técnico,



sino que ha logrado una alineación efectiva con las expectativas y necesidades de sus usuarios.

- La hoja de ruta trazada para la vigencia 2026 asegura una transición hacia una medición estadística más robusta. Al incorporar un Plan de Análisis, cuadros de salida definidos y protocolos de anonimización de datos, la entidad garantiza que la próxima evaluación no solo medirá la percepción, sino que proporcionará insumos granulares para la toma de decisiones, cumpliendo estrictamente con la normativa legal vigente y los estándares de transparencia.
- Evaluar la automatización de procesos de crítica y validación para acortar los tiempos de publicación entre la ocurrencia del fenómeno y la disposición del dato.
- Evaluar la automatización de procesos de crítica y validación para acortar los tiempos de publicación entre la ocurrencia del fenómeno y la disposición del dato.
- Implementar campañas de comunicación que visibilicen las fichas metodológicas (Transparencia) para convertir al usuario indiferente en un usuario convencido de la calidad técnica del SENA.

Recomendaciones

- Automatización de Procesos: Implementar o refinar herramientas tecnológicas para la captura y validación de datos en tiempo real, buscando reducir los tiempos de rezago entre la recolección de campo y la publicación final.
- Calendario de Difusión: Publicar de manera visible un cronograma de actualizaciones estadísticas que permita al usuario conocer las fechas



exactas de publicación, mitigando la percepción de demora y reduciendo el margen de neutralidad detectado (16.16%).

- **Buscadores Inteligentes:** Integrar motores de búsqueda con indexación por palabras clave (metadatos) que faciliten la ubicación de la información incluso para usuarios no especializados.
- **Capas de Información:** Mantener el uso de infografías y tableros interactivos (dashboards) para el usuario general, pero asegurar que las fichas técnicas y metodológicas estén a un clic de distancia para el usuario experto o académico.
- **Alfabetización de Datos:** Desarrollar breves videos tutoriales o guías rápidas que expliquen cómo leer e interpretar los boletines más complejos, fortaleciendo el atributo de interpretabilidad que ya goza de buena aceptación (80.75%).



Anexos

Introducción presentación de resultados encuesta de satisfacción e identificación de necesidades de información estadística SENA 2025

Información general sobre encuesta de satisfacción e identificación de necesidades de información estadística SENA 2025

Presentamos los resultados de la Encuesta de Satisfacción e Identificación de Necesidades de Información Estadística SENA 2025. Este informe detalla el progreso en la fase de recolección de datos, que nos permitirán optimizar la gestión de nuestra información.

Generalidades

Usuarios internos

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO
Grupo Gestión de la Información y Evaluación de Resultados

Fecha y hora de actualización: 29/08/2025 5:00:00 pm

www.sena.edu.co

@SENAcomunica

GC-F-004V10



Así quedamos en la encuesta 2026 - Generalidades

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO CORPORATIVO

Grupo Gestión de la Información y Evaluación de Resultados

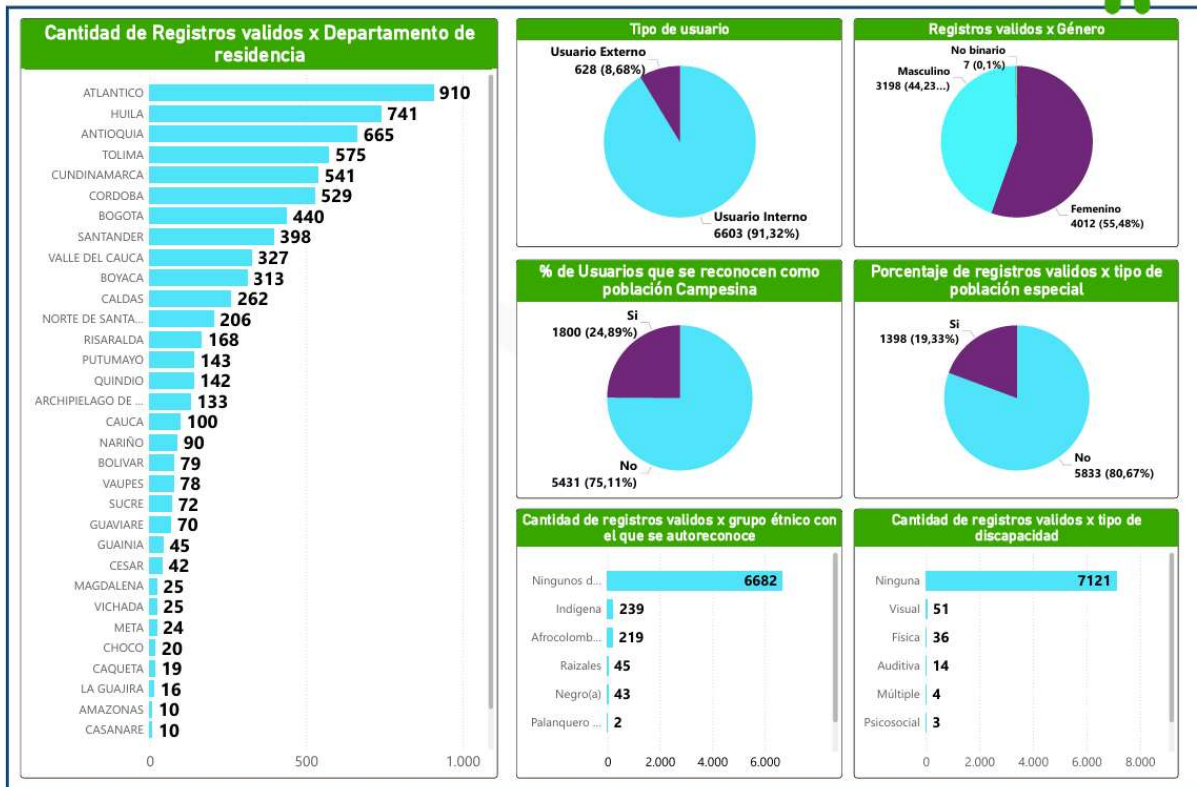
Encuesta de satisfacción e identificación de necesidades de información estadística SENA



El objetivo principal de la encuesta es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la información estadística generada por el SENA e identificar sus necesidades de información estadística, hasta la fecha hemos logrado una participación destacada con un total de **7.231** encuestas validas, el **91,32 %** corresponde a Usuarios Internos y el **8,68 %** restante a Usuarios Externos.

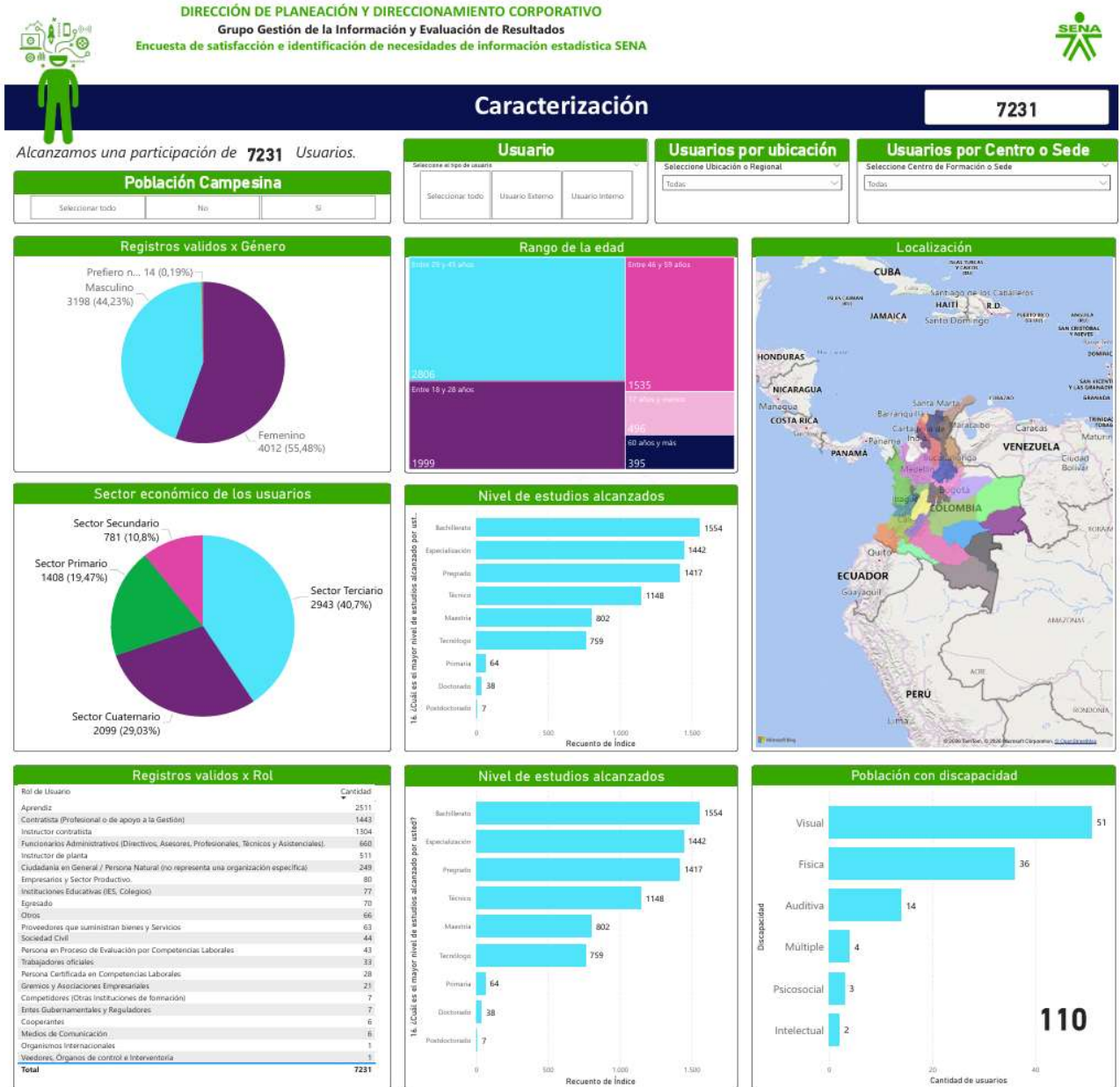


Así quedamos en la Encuesta





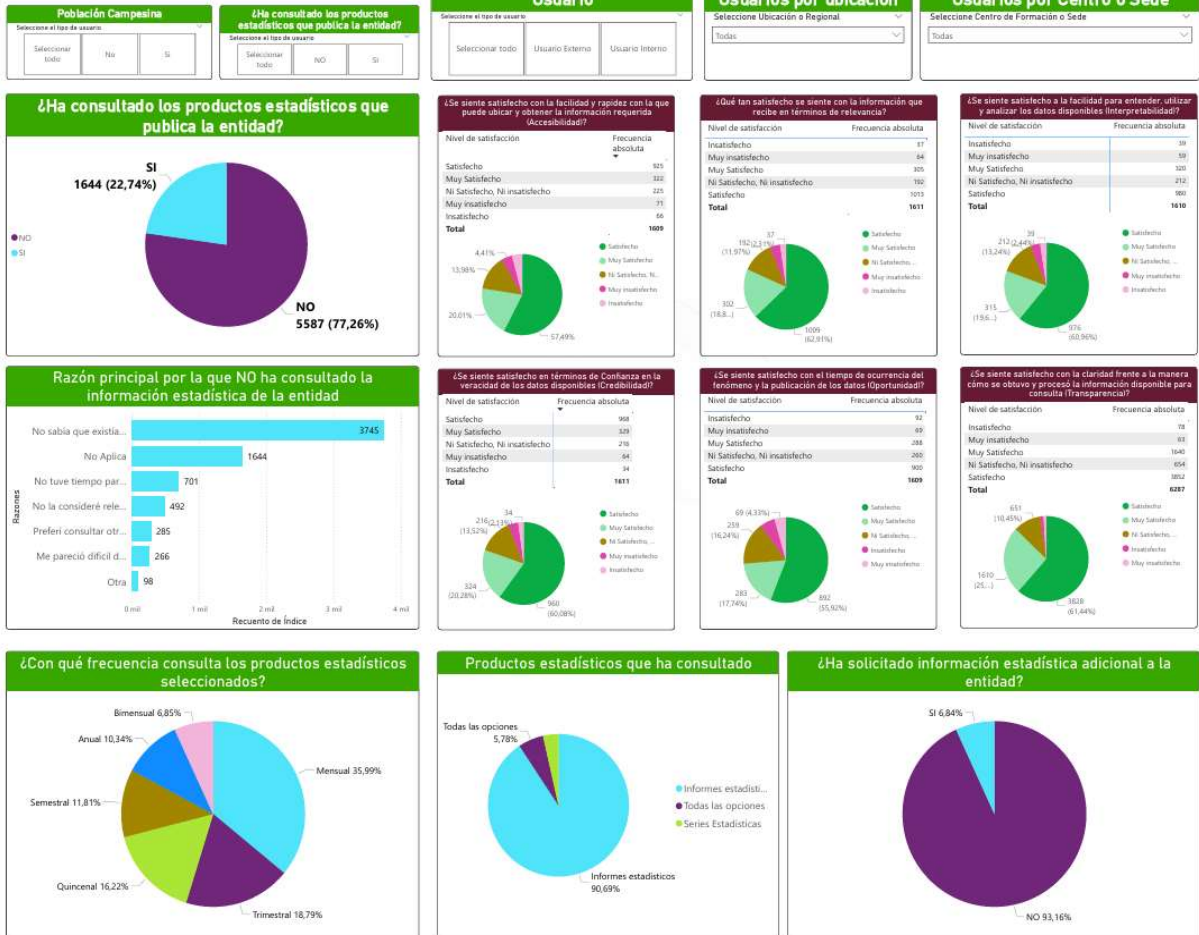
Así quedamos en la encuesta 2026 - Caracterización





Así quedamos en la encuesta 2026 – Consulta y satisfacción

Alcanzamos una participación de **7231** Encuestados.





Así quedamos en la encuesta 2026 – Consulta y satisfacción

Alcanzamos una participación de 7231 Encuestados.

Población Campesina

Seleccione el tipo de usuario

Seleccionar todo

No SI

¿Ha consultado los productos estadísticos que publica la entidad?

Seleccione el tipo de usuario

Seleccionar todo

NO SI

Usuario

Seleccione el tipo de usuario

Seleccionar todo

Usuario Externo

Usuario Interno

Usuarios por ubicación

Seleccione Ubicación o Regional

Todas

Usuarios por Centro o Sede

Seleccione Centro de Formación o Sede

Todas

¿Qué atributos de la calidad estadística considera más importantes al analizar los productos estadísticos que consulta?

Atributo	Número de respuestas
Calidad estadística	112
Oportunidad	85
Accesibilidad	74
Transparencia	57
Comparabilidad	53
Credibilidad	41
Coherencia	35
Relevancia	22
Exactitud	21
Calidad estadistic...	20
Interpretabilidad	20
Continuidad	17
Puntualidad	14
Precisión	9
Calidad estadistic...	7
Accesibilidad/Opo...	6
Calidad estadistic...	5
Calidad estadistic...	5
Accesibilidad/Coh...	4
Accesibilidad/Cred...	4
Accesibilidad/Evac...	4
Accesibilidad/Opo...	4
Accesibilidad/Rele...	4
Credibilidad/Opor...	4
Accesibilidad/Cal...	3
Accesibilidad/Cal...	3
Calidad estadistic...	3
Calidad estadistic...	3
Calidad estadistic...	3
Calidad estadistic...	3
Oportunidad/Preci...	3
Precisión/Exactitud	3

¿He consultado los productos estadísticos que publica la entidad?

Respuesta	Porcentaje
SI	16.37%
NO	83.63%

Propósito o aplicación de la información estadística que ha consultado

Ayuda a Preguntas y respuestas a comprender mejor a los...

ayudarme a generar una nueva serie de palabras con la pregunta completa. 98. ¿Cuál es el propósito o aplicación que se información estadística que ha consultado?

Se muestran resultados para: a. ¿consultar, 98. ¿Cuál es el propósito o aplicación de la información estadística que ha consultado?

98. ¿Cuál es el propósito o aplicación de la información estadística que ha consultado?

ES CONTAR CON DATOS CONFIABLES QUE PERMITAN ANALIZAR E INTERPRETAR Y COMPRENDER LA REALIDAD DE MANERA MÁS OBJETIVA O CLARA EL PMA PARA VER TOTALIDAD DE APRENDICES INSCRITOS Y APRENDICES EN FORMACION COMO DATOS VARIOS DE LOS APRENDICES

LA ESTADISTICA PERMITE IDENTIFICAR TENDENCIAS OCUPACIONALES Y AJUSTAR LA OFERTA EDUCATIVA.

VISUALIZAR EL ESTADO DE NUESTROS SERVICIOS PERSONALES Y SU PERTINENCIA

IDENTIFICAR TENDENCIAS Y PATRONES EN LOS DATOS.

MIRAR EL PROGRESO

ACADÉMICO

ACADÉMICOS

ACATAR NORMAS

ACCEDER A LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE LA INSTITUCIÓN.

ACOMPANIAMIENTO A LA RETENCIÓN DE LOS APRENDICES

ACTIVIDADES CURRICULARES

ACTIVIDADES PROPIAS PARA EL DESEMPEÑO EN EL ÁREA DONDE ME UBICO.

ACTUALIZACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

ACTUALIZACIÓN DEL AVANCE DE CUMPLIMIENTO SOBRE LOS INDICADORES Y METAS QUE CORRESPONDEN AL PROCESO DE COORDINACIÓN ACADÉMICA DEL CAB

ACTUALIZACIÓN EN COMPORTAMIENTO DE METAS

Propósito o aplicación de la información estadística que ha consultado

Ayuda a Preguntas y respuestas a comprender mejor a los...

mostrar patrones de evidencia en la computadora. 102. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta al buscar acceder a productos estadísticos?

Se muestran resultados para: 8. consultar, 102. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta al buscar acceder a productos estadísticos?

102. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta al buscar acceder a productos estadísticos?

ACCESO RESTRINGIDO

No se encuentran los informes requeridos.

Dificultades para acceder a información actualizada.

Acceso a las plataformas o repositorios en los que se encuentra la información.

Falta continuidad del personal

A veces mi propio tiempo, o que lo olvido con facilidad

A veces el acceso a las plataformas es difícil por la conectividad al internet

A veces la información no se refleja por los canales de comunicación

A veces no es tan fácil buscar y no todo se encuentra a la mano, a veces toca solicitar información específica

A veces no se entienden todos los parámetros de Salfa plus



Referencias bibliográficas

- DANE (2020). Guía para el Aseguramiento de la Calidad de la Información Estadística. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. <https://www.dane.gov.co>
- DANE (2022). Manual de Requisitos de Calidad Estadística. Norma Técnica de Calidad NTC-PE 1000.
- Eurostat (2018). Manual de Informes de Calidad y Metadatos de la Red Estadística Europea. Oficina Estadística de la Unión Europea.
- CEPAL (2011). Código de Buenas Prácticas Estadísticas de América Latina y el Caribe. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.
- Malhotra, N. K. (2019). Investigación de mercados: conceptos fundamentales. Pearson Educación.
- SENA (2024). Informe de Resultados Encuesta de Satisfacción de la Información Estadística - Vigencia 2024.

Control de Cambios

VERSION	FECHA DE ENTRADA EN VIGENTE	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	26/12/2025	Elaboración del documento

"El fortalecimiento de la cultura estadística institucional no solo depende de la precisión del dato, sino de la capacidad de la entidad para convertir la información en un bien público consultado y valorado por todos sus usuarios."