



## PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

### FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Santa Marta, 20 de noviembre de 2025

Señora

**KARINA PAOLA RIVAS VIVES**

SUPERVISORA CONTRATO No. CO1\_PCCNTR\_7267183 de 2025

Coordinadora Relaciones Corporativas e Internacionales

Ciudad

**Asunto:** Informe mensual de ejecución contractual Mes de noviembre de 2025

**Referencia:** CONTRATO No. CO1\_PCCNTR\_7267183 de 2025

María Claudia Escobar Pacheco, identificada con la cédula de ciudadanía No. 57.466.377 de Santa Marta, en mi calidad de Contratista del SENA, en Relaciones Corporativas, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.

**Valor y forma de Pago:** Se fija como valor total para el contrato la suma de CUARENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL PESOS M/CTE. (\$42.642.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2025 por valor de UN MILLON OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL PESOS M/CTE. (\$1.854.000), b) Once (11) pagos iguales por los



meses de febrero a diciembre de 2025, por valor de TRES MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$3.708.000)

**Plazo:** El plazo de ejecución serán 11 meses 15 días, sin exceder el 31 de diciembre de 2025, contado a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

**OBJETO:** Prestar servicios de apoyo a la gestión en la ejecución de las Políticas de Relación Estado - Ciudadano.

**Obligaciones Específicas:**

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar en la elaboración de los informes que solicite la Coordinación Nacional de Relacionamiento.		
2	Apoyar en la articulación con las diferentes áreas de la regional y centros de formación la actualización permanente de la información que se le debe brindar a la ciudadanía.	Atendimos ciudadanos en el PAC, brindando información sobre la V Oferta 2026, para programas tecnológicos a nivel presencial y virtual	
3	Apoyar en la identificación de acciones de mejora con relación a los resultados de la evaluación de la experiencia.	Recibimos por parte de la Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía los resultados de la Medición de la Experiencia correspondiente	Correo electrónico



		<p>al <b>tercer trimestre</b> de 2025, aplicada a los Canales de Atención y a las respuestas PQRS.</p> <p>Asistimos a reunión de virtual de Socialización de resultados medición de la experiencia - Canal presencial - III trimestre</p> <p>En el marco del Plan de Mejoramiento que estamos llevando a cabo con el objetivo de aumentar el numero de encuestas de Medición de la Experiencia, cargamos en Drive encuestas físicas diligenciadas por los usuarios.</p>	<p><a href="https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%20%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_NWU4YzlyMjltNjgzNy00OTBhLTg4ZmMtY2VhZDQyNW-NhMTRk%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c%2522Oid%2522%253a%252208f34ef5-3935-4bf4-a040-bf7d8a643980%2522%257d%26anon%3Dtrue&amp;type=meetup-join&amp;deeplinkId=9004d48c-f4d2-4d36-b346-4395e59b2edc&amp;directDI=true&amp;msLaunch=true&amp;enableMobilePage=true">https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%20%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_NWU4YzlyMjltNjgzNy00OTBhLTg4ZmMtY2VhZDQyNW-NhMTRk%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c%2522Oid%2522%253a%252208f34ef5-3935-4bf4-a040-bf7d8a643980%2522%257d%26anon%3Dtrue&amp;type=meetup-join&amp;deeplinkId=9004d48c-f4d2-4d36-b346-4395e59b2edc&amp;directDI=true&amp;msLaunch=true&amp;enableMobilePage=true</a></p> <p>Pantallazo Drive Encuestas ciudadanos</p>
4	<p>Apoyar en el debido uso, promoción y reporte de novedades de los servicios instalados en el PPAC (digiturnos, cabinas telefónicas,</p>	<p>Diligenciamos matriz de seguimiento dispuesto para reporte de novedades y servicios de digiturnos, cabinas telefónicas y quioscos.</p>	<p>Cargado en Drive</p>



	quioscos, entre otros.)		
5	Apoyar en la ejecución de las Políticas de Relación Estado – Ciudadano en la regional conforme con los lineamientos brindados por la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía.	Llevamos a cabo el proceso relacionado al Espacio de Participación Ciudadana de Rendición de Cuentas; seguimiento a envío de invitaciones y confirmación, organización de temas logísticos para el desarrollo del evento, reuniones previas del evento y elaboración de informe final.	
6	Apoyar en la atención a la ciudadanía en los espacios de participación en el departamento (ferias, atención a colegios, alcaldías, entre otros).	Apoyamos Feria Expoempleo, que se llevó a cabo el pasado jueves 23 de octubre en la APE	Fotografías
7	Apoyar con el desarrollo e implementación de los espacios de participación en la gestión pública y rendición de cuentas en la regional.	Apoyamos el proceso de Rendición de Cuentas de la Regional Magdalena, que se llevó a cabo el 18 de noviembre 2025. Se realizó de manera bimodal y se llevó a cabo todo el proceso de documentos relacionados al desarrollo del evento.	Fotografías Pantallazo publicaciones
8	Apoyar en el desarrollo de actividades		



	definidas por la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía para el proceso de caracterización de grupos de valor y de interés.		
9	Apoyar al proceso de lenguaje claro, comprensible e incluyente con los documentos y espacios que le solicite la regional y la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía.		
10	Apoyar en la proyección de las respuestas a las comunicaciones que se le asignen.		
11	Asistir a las reuniones, actividades, mesas de trabajo convocadas por la Coordinación en el marco del cumplimiento del objeto contractual.	Nos reunimos con el Dr Luis Ernesto Durán Roa, Coordinador Nacional de Relaciones Corporativas, con el objetivo de socializar lineamientos de la Reforma Laboral	<a href="https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F_%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_MGQxOGI2YWYtODNjMy00MWQyLWI5YWUtZjBmZTE5MmFjNGQ5%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c%25220id%2522%253a%252278509a88-f54b-4e61-9c5d-8d9b156aa68f%2522%257d%26anon%3Dtrue&amp;type=meetup-join&amp;deeplinkId=1dc625c8-7051-">https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F_%23%2F%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_MGQxOGI2YWYtODNjMy00MWQyLWI5YWUtZjBmZTE5MmFjNGQ5%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c%25220id%2522%253a%252278509a88-f54b-4e61-9c5d-8d9b156aa68f%2522%257d%26anon%3Dtrue&amp;type=meetup-join&amp;deeplinkId=1dc625c8-7051-</a>



		<p>Desde la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo y el Grupo de Mejoramiento Organizacional, nos extendieron invitación a la Socialización Lineamientos para Subcomités de Gestión y Desempeño Política de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano y Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.</p>	<p><a href="https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%20%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_ZmY4OWZkNDItZDlmYi00ZTM2LTk3NjYtNWUwODJjMzVhMGNI%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c%25220id%2522%253a%2522d156fb7a-8f58-41d8-aa58-0afbe185c9df%2522%257d%26anon%3Dtrue&amp;type=meetup-join&amp;deeplinkId=65aa6594-0dde-4d8c-a74c-bceb2c8184b8&amp;directDI=true&amp;msLaunch=true&amp;enableMobilePage=true&amp;suppressPrompt=true">4249-a032-78eaf060fb54&amp;directDI=true&amp;msLaunch=true&amp;enableMobilePage=true</a></p> <p><a href="https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F%20%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_ZmY4OWZkNDItZDlmYi00ZTM2LTk3NjYtNWUwODJjMzVhMGNI%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c%25220id%2522%253a%2522d156fb7a-8f58-41d8-aa58-0afbe185c9df%2522%257d%26anon%3Dtrue&amp;type=meetup-join&amp;deeplinkId=65aa6594-0dde-4d8c-a74c-bceb2c8184b8&amp;directDI=true&amp;msLaunch=true&amp;enableMobilePage=true&amp;suppressPrompt=true">https://teams.microsoft.com/dl/launcher/launcher.html?url=%2F %23 %2F1%2Fmeetup-join%2F19%3Ameeting_ZmY4OWZkNDItZDlmYi00ZTM2LTk3NjYtNWUwODJjMzVhMGNI%40thread.v2%2F0%3Fcontext%3D%257b%2522Tid%2522%253a%2522cbc2c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%2522%252c%25220id%2522%253a%2522d156fb7a-8f58-41d8-aa58-0afbe185c9df%2522%257d%26anon%3Dtrue&amp;type=meetup-join&amp;deeplinkId=65aa6594-0dde-4d8c-a74c-bceb2c8184b8&amp;directDI=true&amp;msLaunch=true&amp;enableMobilePage=true&amp;suppressPrompt=true</a></p>
--	--	---	--

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	No DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
XXX				
XXX				



**Nota 1:** Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. 91345896 de la planilla, operador Compensar - Mi planilla y periodo octubre 2025. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en 17 folios

Cordialmente,

María Claudia Escobar Pacheco

Contratista

C.C. No. 57.466.377 Santa Marta

Recibí a satisfacción:

Karina Paola Rivas Vives

Supervisor(a) Contrato No. CO1\_PCCNTR\_7267183 de 2025

Coordinadora Relaciones Corporativas e Internacionales



## ANEXOS

🚦 Feria Expoempleo que se llevó a cabo en la APE







## Reunión virtual de socialización de resultados de la encuesta de medición de la experiencia

Socialización resultados medición de la experiencia - Canal presencial - III trimestre

45:37

Controlar Separar Chat Gente 21 Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

### Tabla de Contenido

- Generalidades
  - Resultados primer semestre 2025
  - Objetivo
  - Proceso de Medición
  - Metodología de Medición
- Medición de la Experiencia Canales de Atención
  - Información General
  - Ficha técnica Canal Presencial
  - Informe Canal Presencial
  - Ficha técnica Canal Telefónico y Virtual
  - Informe Canal Telefónico
  - Informe Canal Telefónico - Clic para llamarte
  - Informe Canal Virtual - Chat
  - Informe Canal Virtual - Chat Bot
  - Informe Canal Virtual - Llámamos
  - Informe Canal Virtual - WhatsApp
  - Informe Canal Virtual - Lengua de Señas
  - Informe Canal Virtual - Mensaje de Texto
  - Informe Canal Virtual - Línea PQRS
  - Informe Canal Virtual - Redes Sociales
- Medición de la Experiencia Respuestas PQRS
  - Ficha técnica

Microsoft Power BI

Stefany Cerquera Sanchez

2 de 26

Socialización resultados medición de la experiencia - Canal presencial - III trimestre

53:51

Controlar Separar Chat Gente 21 Participar Reaccionar Vista Aplicaciones Más Cámara Micro Compartir Salir

### Ficha técnica canal presencial

Departamento	Personas de consulta
CORDOBA	1.289
QUINDIO	1.101
BOGOTÁ	810
RISARALDA	805
CUNDINAMARCA	798
DISTRITO CAPITAL	731
NARIÑO	693
ANTIOQUIA	689
PASTA	678
MAGDALENA	542
VALLE DEL CAUCA	457
CAUCA	431
SUCRE	404
BOYACÁ	384
NORTE DE SANTANDER	353
DIRECCIÓN GENERAL	276
CUNDIO	228
CHOCO	210
LA GUAJIRA	178
SANTANDER	170
ATLÁNTICO	150
SABOR	105
CAQUETA	100
META	98
TOLIMA	91
ARAUCA	88
VAUPÉS	58
VALENZUELA	58
CASANARE	52
AMAZONAS	50
CEBSAR	27
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	17
GUANÍA	1

Periodo de consulta: Todos

REGIONAL: Todos

62.936  
POBLACIÓN TOTAL

13.164  
MUESTRA

9,77 %  
Margen de error por regional

1% Margen de Error a Nivel Nacional

95% Nivel de Confianza por regional y a nivel nacional

Encuesta aplicada a través correo electrónico y Código QR

La encuesta cuenta con 5 preguntas

Microsoft Power BI

Stefany Cerquera Sanchez

8 de 26



✉ Correo electrónico enviado a Karen Viviana Fandiño, madrina de Telefonos Remotos para la Regional Magdalena:

**REPORTE NOVEDAD EN TELEFONO REMOTO - CIENAGA (MAGDALENA)** Resumir

Maria Claudia Escobar Pacheco 😊 ↶ ↷ ↲ ↳ ↴ ↵ ↶ ↷ ↲ ↳ ↴ ↵ Jun 13/11/2025 10:54

Para: Karen Viviana Fandino Vigott  
CC: Liliis Johana Alvarado Fontalvo

Apreciada Karen Viviana,

Cordial Saludo

Nos permitimos informarle que el teléfono remoto ubicado en la Oficina de Víctimas del municipio de Ciénaga, Magdalena, presenta novedades. Según el reporte recibido, los ciudadanos levantan la bocina, pero no ha sido posible establecer comunicación de manera exitosa con un agente de atención.

Agradecemos de antemano su atención y la gestión que pueda adelantar para resolver esta situación.


Le deseamos un feliz día.

↶ Responder ↶ Responder a todos ↷ Reenviar

Maria Claudia Escobar Pacheco 😊 ↶ ↷ ↲ ↳ ↴ ↵ ↶ ↷ ↲ ↳ ↴ ↵ Vie 14/11/2025 11:44

Para: villariza80@gmail.com  
CC: Liliis Johana Alvarado Fontalvo

**Retención: 10 Year Delete (10 años) Expira: Lun 12/11/2035 11:44**



Apreciada Karen,

Cordial Saludo

Te comparto respuesta de Dirección General, al reporte que hicimos. Por favor revisa y nos cuentas. Agradezco tu colaboración

Feliz día

...

↶ Responder ↶ Responder a todos ↷ Reenviar



🚩 Cargamos al Drive Encuestas de Satisfacción de la Experiencia, realizadas de manera física.

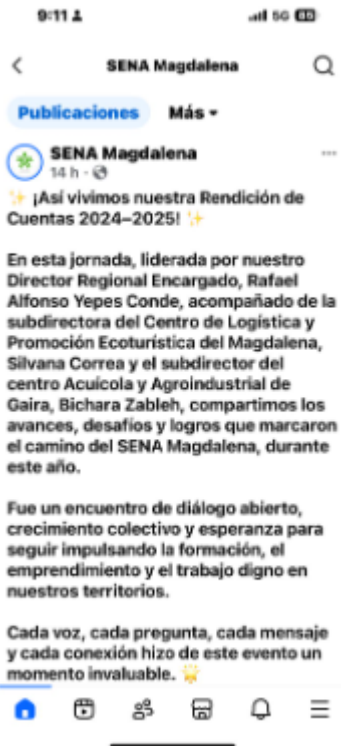
Stefany Cerquera Sanchez > Encuestas diligenciadas en físico > Canal presencial > MAGDALENA 🌐

Nombre	Modific...	Modificad...	Tamaño del ar...	Compartir	Actividad
📄 LUIS EDUARDO MESA BARROS.pdf	hace 8 minutos	Maria Claudia Escol	3,80 MB	🔗 Compartida	
📄 MILEINIS GRANADOS.pdf	hace 8 minutos	Maria Claudia Escol	3,03 MB	🔗 Compartida	
📄 ROSA ANGELINA DURAN MERGAREJO.pdf	hace 8 minutos	Maria Claudia Escol	3,47 MB	🔗 Compartida	
📄 DIEGO ANDRES NUÑEZ PUELLO.pdf	hace 8 minutos	Maria Claudia Escol	4,06 MB	🔗 Compartida	

🚩 Rendición de Cuentas Regional Magdalena









Asistimos a videoconferencia

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10



## Videoconferencia

Con las gafas te veo bien 

**Socialización de los Lineamientos  
Temas a Tratar en los Subcomités**

Relacionado con la política del MIPG

- Participación Ciudadana
- Servicio al Ciudadano
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

**Responsable:** Dirección de Promociones y Relaciones Corporativas

 20/11/2025

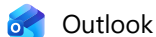
 2:00 p.m

 Plataforma Teams

 Política Participación Ciudadana

 Política Servicio al Ciudadano

 Política Transparencia y Acceso a la Información



## Resultados Medición de la Experiencia Canales de Atención y Respuestas PQRS - Trimestre Trimestre 2025

Desde Stefany Cerquera Sanchez <scerquera@sena.edu.co>

Fecha Mar 04/11/2025 14:58


Cordial saludo,

La Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía presenta los resultados de la Medición de la Experiencia correspondiente al **tercer trimestre** de 2025, aplicada a los Canales de Atención y a las respuestas PQRS.

Se solicita a cada Regional elaborar los planes de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos identificados (No conformidades, Oportunidades de mejora nivelativa u Oportunidades de mejora evolutiva), y realizar su respectivo cargue en CompromISO.

Los(as) Directores (as) Regionales y Gestores(as) SIGA serán los responsables de implementar y hacer seguimiento a las acciones propuestas.

Los resultados pueden ser consultados en el siguiente enlace:

 Acceso desde la página web del SENA:

<https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/Satisfacci%C3%B3n-de-Usuarios.aspx>

Es importante recordar que la Medición de la Experiencia se encuentra alineada con los siguientes marcos normativos:

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** – *Dimensión de Evaluación de Resultados*, que establece que “La entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad.”
- **Conpes 3649 de 2010** – *Política de Atención al Ciudadano*, que busca “contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.”
- **Conpes 3785 de 2013** – *Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano*.
- **Norma NTC ISO 9001:2015**, requisito **9.1.2 – Satisfacción del Cliente**, que determina que “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, y debe definir los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.”

Atentamente,



**Stefany Cerquera Sanchez**

Dirección General - Contratista

scerquera@sena.edu.co

PBX:+(57) 601 5461500 Ext:

Dirección General - Calle 57 # 8 - 69 Bogotá D.C.



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

@SENAcomunica

Este mensaje y cualquier archivo adjunto pueden contener información pública clasificada y/o reservada bajo custodia o propiedad del SENA, destinada exclusivamente a su(s) destinatario(s). Dicha información debe ser utilizada únicamente para la finalidad con la que fue enviada y en cumplimiento de la normativa aplicable.

Si usted no es el destinatario autorizado o ha recibido este mensaje por error, le solicitamos que omita su contenido, informe de inmediato al remitente por correo electrónico con copia a [servicioalciudadano@sena.edu.co](mailto:servicioalciudadano@sena.edu.co) y elimine el mensaje. La retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y puede acarrear sanciones legales.

Para más información, consulte nuestras [Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información](#) y las [Políticas de Tratamiento para la Protección de Datos Personales](#), disponibles en el sitio web del SENA.



## ¡Tu opinión es clave! Evalúa tu experiencia

Estimada ciudadanía,

En el SENA, trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios y brindarte la mejor atención posible. Por ello, te invitamos a participar en nuestra encuesta de medición de la experiencia del canal presencial. Tu participación es muy valiosa y nos permitirá fortalecer la calidad de nuestro servicio.

### Autorización de datos personales - Habeas Data

De conformidad con lo establecido en la política de protección de datos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, autorizo el tratamiento y manejo de mis datos personales, el cual consiste en recolectar, almacenar, usar, actualizar y cruzar información propia, con el fin de facilitar la prestación de servicios misionales del SENA, que la información incluida en el siguiente formulario, sean incorporados en las bases de datos de la Entidad.

Declaro que soy responsable de la veracidad de los datos suministrados; así mismo autorizo al SENA a efectuar sus procedimientos de notificación y comunicación correspondientes a los datos suministrados.

En este sentido, el SENA queda autorizado de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda mi información personal y profesional para los fines que se encuentra legal y reglamentariamente facultado.

Sin perjuicio de lo anterior, los referidos datos no podrán ser distribuidos, comercializados, compartidos, suministrados o intercambiados con terceros, y en general, realizar actividades en las cuales se vea comprometida la confidencialidad y protección de la información recolectada, y podré en cualquier momento solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos del SENA.

Los campos marcados con un \* son de diligenciamiento obligatorio

1. Autorizó mis datos personales

Sí

No

### Información General

2. Nombres y Apellidos \*

Camila Vesga

3. Correo electrónico \*

camilavesga780@gmail.com

4. Número de documento de Identidad\*

Diligencie sin puntos, comas, guiones ni espacios  
1082899112

5. Escriba el departamento donde se encuentra ubicada la sede del SENA que lo atendió

Magdalena

6. ¿Qué tan clara fue la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Nada clara", 2 "poco clara", 3. "Medianamente clara" 4. clara 5. "Muy clara")

1 2 3 4

7. ¿Qué tan fácil fue acceder al canal presencial?.

(Marque 1 si fue "Muy difícil", 2 si fue "Difícil", 3 "Ni fácil ni difícil", 4 Fácil y 5 "Muy fácil")

1 2 3 4

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Muy baja", 2 "muy baja", 3 "Aceptable", 4 "Alta", 5 "Muy alta")

1 2 3 4

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy largo", 2 "Largo", 3 "Adecuado", 4 "Corto", 5 "Muy corto")

1 2 3 4

10. ¿Cómo calificaría la limpieza y el estado del lugar donde fue atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Aceptable", 4 "Bueno", 5 "Excelente")

1 2 3 4



## ¡Tu opinión es clave! Evalúa tu experiencia

Estimada ciudadanía,

En el SENA, trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios y brindarte la mejor atención posible. Por ello, te invitamos a participar en nuestra encuesta de medición de la experiencia del canal presencial. Tu participación es muy valiosa y nos permitirá fortalecer la calidad de nuestro servicio.

### Autorización de datos personales - Habeas Data

De conformidad con la establecido en la política de protección de datos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, autorizo el tratamiento y manejo de mis datos personales, el cual consiste en recolectar, almacenar, usar, actualizar y cruzar información propia, con el fin de facilitar la prestación de servicios misionales del SENA, que la información incluida en el siguiente formulario, sean incorporados en las bases de datos de la Entidad.

Declaro que soy responsable de la veracidad de los datos suministrados; así mismo autorizo al SENA a efectuar sus procedimientos de notificación y comunicación correspondientes a los datos suministrados.

En este sentido, el SENA queda autorizado de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda mi información personal y profesional para los fines que se encuentra legal y reglamentariamente facultado.

Sin perjuicio de lo anterior, los referidos datos no podrán ser distribuidos, comercializados, compartidos, suministrados o intercambiados con terceros, y en general, realizar actividades en las cuales se vea comprometida

la confidencialidad y protección de la información recolectada, y podré en cualquier momento solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos del SENA.

Los campos marcados con un \* son de diligenciamiento obligatorio

1. Autorizó mis datos personales

Sí

No

### Información General

2. Nombres y Apellidos \*

Diego Andres Nuñez Pozello

3. Correo electrónico \*

en130775@gmail.com

4. Número de documento de Identidad\*

Diligencie sin puntos, comas, guiones ni espacios

7063950416

5. Escriba el departamento donde se encuentra ubicada la sede del SENA que lo atendió

Magdalena

6. ¿Qué tan clara fue la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Nada clara", 2 "poco clara", 3. "Medianamente clara" 4. clara 5. "Muy clara")

1 2 3 4

7. ¿Qué tan fácil fue acceder al canal presencial?.

(Marque 1 si fue "Muy difícil", 2 si fue "Difícil", 3 "Ni fácil ni difícil", 4 Fácil y 5 "Muy fácil"

1 2 3 4

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Muy baja", 2 "muy "baja", 3 "Aceptable", 4 "Alta", 5 "Muy alta")

1 2 3 4

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy largo", 2 "Largo", 3 "Adecuado", 4 "Corto", 5 "Muy corto")

1 2 3 4

10. ¿Cómo calificaría la limpieza y el estado del lugar donde fue atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Aceptable", 4 "Bueno", 5 "Excelente")

1 2 3 4



## ¡Tu opinión es clave! Evalúa tu experiencia

Estimada ciudadanía,

En el SENA, trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios y brindarte la mejor atención posible. Por ello, te invitamos a participar en nuestra encuesta de medición de la experiencia del canal presencial. Tu participación es muy valiosa y nos permitirá fortalecer la calidad de nuestro servicio.

### Autorización de datos personales - Habeas Data

De conformidad con la establecido en la política de protección de datos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, autorizo el tratamiento y manejo de mis datos personales, el cual consiste en recolectar, almacenar, usar, actualizar y cruzar información propia, con el fin de facilitar la prestación de servicios misionales del SENA, que la información incluida en el siguiente formulario, sean incorporados en las bases de datos de la Entidad.

Declaro que soy responsable de la veracidad de los datos suministrados; así mismo autorizo al SENA a efectuar sus procedimientos de notificación y comunicación correspondientes a los datos suministrados.

En este sentido, el SENA queda autorizado de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda mi información personal y profesional para los fines que se encuentra legal y reglamentariamente facultado.

Sin perjuicio de lo anterior, los referidos datos no podrán ser distribuidos, comercializados, compartidos, suministrados o intercambiados con terceros, y en general, realizar actividades en las cuales se vea comprometida la confidencialidad y protección de la información recolectada, y podré en cualquier momento solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos del SENA.

Los campos marcados con un \* son de diligenciamiento obligatorio

1. Autorizó mis datos personales

Sí

No

### Información General

2. Nombres y Apellidos \*

Luis Eduardo Mesa Barros

3. Correo electrónico \*

Luismesa0503@gmail.com

4. Número de documento de Identidad\*

Diligencie sin puntos, comas, guiones ni espacios

1235539263

5. Escriba el departamento donde se encuentra ubicada la sede del SENA que lo atendió

Magdalena - Santa Marta

6. ¿Qué tan clara fue la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?

(Marque 1 si fue "Nada clara", 2 "poco clara", 3. "Medianamente clara" 4. clara 5. "Muy clara")

1 2 3 4

7. ¿Qué tan fácil fue acceder al canal presencial?

(Marque 1 si fue "Muy difícil", 2 si fue "Difícil", 3 "Ni fácil ni difícil", 4 Fácil y 5 "Muy fácil")

1 2 3 4

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?

(Marque 1 si fue "Muy baja", 2 "muy "baja", 3 "Aceptable", 4 "Alta", 5 "Muy alta")

1 2 3 4

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido/a?

(Marque 1 si fue "Muy largo", 2 "Largo", 3 "Adecuado", 4 "Corto", 5 "Muy corto")

1 2 3 4

10. ¿Cómo calificaría la limpieza y el estado del lugar donde fue atendido/a?

(Marque 1 si fue "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Aceptable", 4 "Bueno", 5 "Excelente")

1 2 3 4



## ¡Tu opinión es clave! Evalúa tu experiencia

Estimada ciudadanía,

En el SENA, trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios y brindarte la mejor atención posible. Por ello, te invitamos a participar en nuestra encuesta de medición de la experiencia del canal presencial. Tu participación es muy valiosa y nos permitirá fortalecer la calidad de nuestro servicio.

### Autorización de datos personales - Habeas Data

De conformidad con lo establecido en la política de protección de datos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, autorizo el tratamiento y manejo de mis datos personales, el cual consiste en recolectar, almacenar, usar, actualizar y cruzar información propia, con el fin de facilitar la prestación de servicios misionales del SENA, que la información incluida en el siguiente formulario, sean incorporados en las bases de datos de la Entidad.

Declaro que soy responsable de la veracidad de los datos suministrados; así mismo autorizo al SENA a efectuar sus procedimientos de notificación y comunicación correspondientes a los datos suministrados.

En este sentido, el SENA queda autorizado de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda mi información personal y profesional para los fines que se encuentra legal y reglamentariamente facultado.

Sin perjuicio de lo anterior, los referidos datos no podrán ser distribuidos, comercializados, compartidos, suministrados o intercambiados con terceros, y en general, realizar actividades en las cuales se vea comprometida la confidencialidad y protección de la información recolectada, y podré en cualquier momento solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos del SENA.

Los campos marcados con un \* son de diligenciamiento obligatorio

1. Autorizó mis datos personales

Sí

No

### Información General

2. Nombres y Apellidos \*

Melani Julith Tromp Lomanto

3. Correo electrónico \*

meliztzk@gmail.com

4. Número de documento de Identidad\*

Diligencie sin puntos, comas, guiones ni espacios

1082932783

5. Escriba el departamento donde se encuentra ubicada la sede del SENA que lo atendió

Magdalena

6. ¿Qué tan clara fue la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Nada clara", 2 "poco clara", 3. "Medianamente clara" 4. clara 5. "Muy clara")

1 2 3 4

7. ¿Qué tan fácil fue acceder al canal presencial?.

(Marque 1 si fue "Muy difícil", 2 si fue "Difícil", 3 "Ni fácil ni difícil, 4 Fácil y 5 "Muy fácil"

1 2 3 4

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Muy baja", 2 "muy baja", 3 "Aceptable", 4 "Alta", 5 "Muy alta")

1 2 3 4

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy largo", 2 "Largo", 3 "Adecuado", 4 "Corto", 5 "Muy corto")

1 2 3 4

10. ¿Cómo calificaría la limpieza y el estado del lugar donde fue atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Aceptable", 4 "Bueno", 5 "Excelente")

1 2 3 4



## ¡Tu opinión es clave! Evalúa tu experiencia

Estimada ciudadanía,

En el SENA, trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios y brindarte la mejor atención posible. Por ello, te invitamos a participar en nuestra encuesta de medición de la experiencia del canal presencial. Tu participación es muy valiosa y nos permitirá fortalecer la calidad de nuestro servicio.

### Autorización de datos personales - Habeas Data

De conformidad con la establecido en la política de protección de datos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, autorizo el tratamiento y manejo de mis datos personales, el cual consiste en recolectar, almacenar, usar, actualizar y cruzar información propia, con el fin de facilitar la prestación de servicios misionales del SENA, que la información incluida en el siguiente formulario, sean incorporados en las bases de datos de la Entidad.

Declaro que soy responsable de la veracidad de los datos suministrados; así mismo autorizo al SENA a efectuar sus procedimientos de notificación y comunicación correspondientes a los datos suministrados.

En este sentido, el SENA queda autorizado de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda mi información personal y profesional para los fines que se encuentra legal y reglamentariamente facultado.

Sin perjuicio de lo anterior, los referidos datos no podrán ser distribuidos, comercializados, compartidos, suministrados o intercambiados con terceros, y en general, realizar actividades en las cuales se vea comprometida la confidencialidad y protección de la información recolectada, y podré en cualquier momento solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos del SENA.

Los campos marcados con un \* son de diligenciamiento obligatorio

1. Autorizó mis datos personales

Sí

No

### Información General

2. Nombres y Apellidos \*

Mileims Granada S

3. Correo electrónico \*

mileims33@gmail.com

4. Número de documento de Identidad\*

Diligencie sin puntos, comas, guiones ni espacios

36693522

5. Escriba el departamento donde se encuentra ubicada la sede del SENA que lo atendió

Magdalena

6. ¿Qué tan clara fue la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Nada clara", 2 "poco clara", 3. "Medianamente clara" 4. clara 5. "Muy clara")

1 2 3 4 5

7. ¿Qué tan fácil fue acceder al canal presencial?.

(Marque 1 si fue "Muy difícil", 2 si fue "Difícil", 3 "Ni fácil ni difícil, 4 Fácil y 5 "Muy fácil"

1 2 3 4 5

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Muy baja", 2 "muy "baja", 3 "Aceptable", 4 "Alta", 5 "Muy alta")

1 2 3 4 5

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy largo", 2 "Largo", 3 "Adecuado", 4 "Corto", 5 "Muy corto")

1 2 3 4 5

10. ¿Cómo calificaría la limpieza y el estado del lugar donde fue atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Aceptable", 4 "Bueno", 5 "Excelente")

1 2 3 4 5



## ¡Tu opinión es clave! Evalúa tu experiencia

Estimada ciudadanía,

En el SENA, trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios y brindarte la mejor atención posible. Por ello, te invitamos a participar en nuestra encuesta de medición de la experiencia del canal presencial. Tu participación es muy valiosa y nos permitirá fortalecer la calidad de nuestro servicio.

### Autorización de datos personales - Habeas Data

De conformidad con la establecido en la política de protección de datos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, autorizo el tratamiento y manejo de mis datos personales, el cual consiste en recolectar, almacenar, usar, actualizar y cruzar información propia, con el fin de facilitar la prestación de servicios misionales del SENA, que la información incluida en el siguiente formulario, sean incorporados en las bases de datos de la Entidad.

Declaro que soy responsable de la veracidad de los datos suministrados; así mismo autorizo al SENA a efectuar sus procedimientos de notificación y comunicación correspondientes a los datos suministrados.

En este sentido, el SENA queda autorizado de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda mi información personal y profesional para los fines que se encuentra legal y reglamentariamente facultado.

Sin perjuicio de lo anterior, los referidos datos no podrán ser distribuidos, comercializados, compartidos, suministrados o intercambiados con terceros, y en general, realizar actividades en las cuales se vea comprometida

la confidencialidad y protección de la información recolectada, y podré en cualquier momento solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos del SENA.

Los campos marcados con un \* son de diligenciamiento obligatorio

1. Autorizó mis datos personales

Sí

No

### Información General

2. Nombres y Apellidos \*

Natalia Isabel de la Hoz Bovea

3. Correo electrónico \*

natalia.de.la.hoz.2019@gmail.com

4. Número de documento de Identidad\*

Diligencie sin puntos, comas, guiones ni espacios

1082901704

5. Escriba el departamento donde se encuentra ubicada la sede del SENA que lo atendió

Magdalena

6. ¿Qué tan clara fue la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Nada clara", 2 "poco clara", 3. "Medianamente clara" 4. clara 5. "Muy clara")

1 2 3 4  5

7. ¿Qué tan fácil fue acceder al canal presencial?.

(Marque 1 si fue "Muy difícil", 2 si fue "Difícil", 3 "Ni fácil ni difícil, 4 Fácil y 5 "Muy fácil"

1 2 3  5

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Muy baja", 2 "muy "baja", 3 "Aceptable", 4 "Alta", 5 "Muy alta")

1 2 3 4  5

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy largo", 2 "Largo", 3 "Adecuado", 4 "Corto", 5 "Muy corto")

1 2 3 4  5

10. ¿Cómo calificaría la limpieza y el estado del lugar donde fue atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Aceptable", 4 "Bueno, 5 "Excelente")

1 2 3 4  5



## ¡Tu opinión es clave! Evalúa tu experiencia

Estimada ciudadanía,

En el SENA, trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios y brindarte la mejor atención posible. Por ello, te invitamos a participar en nuestra encuesta de medición de la experiencia del canal presencial. Tu participación es muy valiosa y nos permitirá fortalecer la calidad de nuestro servicio.

### Autorización de datos personales - Habeas Data

De conformidad con la establecido en la política de protección de datos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, autorizo el tratamiento y manejo de mis datos personales, el cual consiste en recolectar, almacenar, usar, actualizar y cruzar información propia, con el fin de facilitar la prestación de servicios misionales del SENA, que la información incluida en el siguiente formulario, sean incorporados en las bases de datos de la Entidad.

Declaro que soy responsable de la veracidad de los datos suministrados; así mismo autorizo al SENA a efectuar sus procedimientos de notificación y comunicación correspondientes a los datos suministrados.

En este sentido, el SENA queda autorizado de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda mi información personal y profesional para los fines que se encuentra legal y reglamentariamente facultado.

Sin perjuicio de lo anterior, los referidos datos no podrán ser distribuidos, comercializados, compartidos, suministrados o intercambiados con terceros, y en general, realizar actividades en las cuales se vea comprometida la confidencialidad y protección de la información recolectada, y podré en cualquier momento solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos del SENA.

Los campos marcados con un \* son de diligenciamiento obligatorio

1. Autorizó mis datos personales

Sí

No

### Información General

2. Nombres y Apellidos \*

Rosa Angelina Durán Melgarejo

3. Correo electrónico \*

27201211r@gmail.com

4. Número de documento de Identidad\*

Diligencie sin puntos, comas, guiones ni espacios

52.404.072

5. Escriba el departamento donde se encuentra ubicada la sede del SENA que lo atendió

Santa Marta (Magdalena)

6. ¿Qué tan clara fue la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Nada clara", 2 "poco clara", 3. "Medianamente clara" 4. clara 5. "Muy clara")

1 2 3 4

7. ¿Qué tan fácil fue acceder al canal presencial?.

(Marque 1 si fue "Muy difícil", 2 si fue "Difícil", 3 "Ni fácil ni difícil, 4 Fácil y 5 "Muy fácil"

1 2 3 4

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Muy baja", 2 "muy "baja", 3 "Aceptable", 4 "Alta", 5 "Muy alta")

1 2 3 4

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy largo", 2 "Largo", 3 "Adecuado", 4 "Corto", 5 "Muy corto")

1 2 3 4

10. ¿Cómo calificaría la limpieza y el estado del lugar donde fue atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Aceptable", 4 "Bueno, 5 "Excelente")

1 2 3 4



## ¡Tu opinión es clave! Evalúa tu experiencia

Estimada ciudadanía,

En el SENA, trabajamos continuamente para mejorar nuestros servicios y brindarte la mejor atención posible. Por ello, te invitamos a participar en nuestra encuesta de medición de la experiencia del canal presencial. Tu participación es muy valiosa y nos permitirá fortalecer la calidad de nuestro servicio.

### Autorización de datos personales - Habeas Data

De conformidad con la establecido en la política de protección de datos del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, autorizo el tratamiento y manejo de mis datos personales, el cual consiste en recolectar, almacenar, usar, actualizar y cruzar información propia, con el fin de facilitar la prestación de servicios misionales del SENA, que la información incluida en el siguiente formulario, sean incorporados en las bases de datos de la Entidad.

Declaro que soy responsable de la veracidad de los datos suministrados; así mismo autorizo al SENA a efectuar sus procedimientos de notificación y comunicación correspondientes a los datos suministrados.

En este sentido, el SENA queda autorizado de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda mi información personal y profesional para los fines que se encuentra legal y reglamentariamente facultado.

Sin perjuicio de lo anterior, los referidos datos no podrán ser distribuidos, comercializados, compartidos, suministrados o intercambiados con terceros, y en general, realizar actividades en las cuales se vea comprometida

la confidencialidad y protección de la información recolectada, y podré en cualquier momento solicitar que la información sea modificada, actualizada o retirada de las bases de datos del SENA.

Los campos marcados con un \* son de diligenciamiento obligatorio

1. Autorizó mis datos personales

Sí

No

### Información General

2. Nombres y Apellidos \*

Sandra Inelda Urdaneta Zabala

3. Correo electrónico \*

Sandra.urdaneta.zabala@gmail.com.

4. Número de documento de Identidad\*

Diligencie sin puntos, comas, guiones ni espacios

1126257323

5. Escriba el departamento donde se encuentra ubicada la sede del SENA que lo atendió

Magdalena

6. ¿Qué tan clara fue la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Nada clara", 2 "poco clara", 3. "Medianamente clara" 4. clara 5. "Muy clara")

1 2 3 4 5

7. ¿Qué tan fácil fue acceder al canal presencial?.

(Marque 1 si fue "Muy difícil", 2 si fue "Difícil", 3 "Ni fácil ni difícil", 4 Fácil y 5 "Muy fácil"

1 2 3 4 5

8. ¿Cómo calificaría la calidad de la información suministrada por el agente de atención para resolver su solicitud?.

(Marque 1 si fue "Muy baja", 2 "muy "baja", 3 "Aceptable", 4 "Alta", 5 "Muy alta")

1 2 3 4 5

9. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera antes de ser atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy largo", 2 "Largo", 3 "Adecuado", 4 "Corto", 5 "Muy corto")

1 2 3 4 5

10. ¿Cómo calificaría la limpieza y el estado del lugar donde fue atendido/a?.

(Marque 1 si fue "Muy malo", 2 "Malo", 3 "Aceptable", 4 "Bueno, 5 "Excelente")

1 2 3 4 5