ACTA No. 002			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Medición de la Experiencia en Respuestas PQRS y Revisión de Respuestas de Fondo PQRSD se indicó que en cada respuesta emitida se debe incluir el enlace de la encuesta de satisfacción.			
CIUDAD Y FECHA:	**Aguachica 11 de marzo 2026**	**HORA INICIO: 9:30 am**	**HORA FIN: 10:30 am**
LUGAR Y/O ENLACE: Plataforma Teams		**DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:** REGIONAL -CESAR	

AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:

1. Nivel de la experiencia
2. ¿Cómo se realiza el proceso de Medición de la Experiencia?
3. Metodología del Medición de la Experiencia.
4. Presentación de los Resultados Medición de la Experiencia en Respuestas PQRS - Cuarto Trimestre 2025
5. Acciones de Mejora a implementar
6. Informe PQRS Consolidado de Gestión - Regionales

OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:

1. El objetivo de la Medición de la Experiencia es obtener información y/o percepción de los ciudadanos y el punto de vista de nuestros grupos de valores interés frente a la atención recibida a través de las respuestas PQRS
   El fin de esta medición es identificar fortalezas y debilidades que tiene nuestros servicios y así generar acciones de mejora que permitan lograr el óptimo servicio.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se inicia la reunión el 11 de Marzo de 2026, donde se le da a conocer los diferentes informes y a los cuales se les debe dar cumplimiento a los lineamientos establecidos.

Medición de la Experiencia:
Medir el nivel de satisfacción de la experiencia de los ciudadanos y de los grupos de valor e interés frente a la atención brindada a través de las respuestas a las PQRS, con el propósito de obtener información sobre su percepción del servicio, identificar fortalezas y debilidades que tienen nuestros servicios y así generar de mejora, para lograr la prestación de un servicio

óptimo, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el CONPES 3649 del 2010 Política de Atención al Ciudadano,
¿Cómo se realiza el proceso de medición de la Experiencia?

La medición de la experiencia se realiza a través de los siguientes mecanismos:

Aplicativo ON-BASE (PQRS ciudadanos) y en Herramienta CRM (PQRS empresarios):

Una vez se genera la respuesta a la PQRS y el sistema la identifica como respuesta generada, se envía de manera automática al correo electrónico del ciudadano un enlace para diligenciar la encuesta de satisfacción. Adicionalmente, como mecanismo de fortalecimiento, se debe incluir en el cuerpo de la respuesta el código QR y el enlace directo a la encuesta, invitando al ciudadano a participar. Al finalizar la comunicación se debe incorporar un mensaje como: Le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta de satisfacción, su participación nos servirá para la mejora continua de nuestros procesos.

Esto facilita el acceso y diligenciamiento oportuno de la encuesta una vez recibida la respuesta.

Metodología de medición de la experiencia

La metodología implementa un sistema de medición tipo semáforo, que facilita la interpretación de los resultados a través de tres zonas de desempeño.



Resultados – Regional Cesar (Ficha Técnica de Respuestas PQRS)



Durante el cuarto trimestre de 2025, la Regional Cesar registró los siguientes resultados

Indicador	Resultado
Encuestas diligenciadas	44
Respuestas generadas	972
Margen de error	14,73% (valor óptimo ≤ 5%)
Índice de experiencia general	3.48 / 5

El índice de experiencia de 3.48 ubica a la Regional Cesar dentro de la zona intermedia Asimismo, el margen de error del 14,73% evidencia una baja participación en la encuesta, lo cual hace necesario fortalecer las estrategias de difusión y promoción del enlace y código QR asociados al instrumento de medición.

Resultados por Centro de Formación



Centro de Formación	PQRS Respondidas	Índice de Experiencia
Centro Agroempresarial	3	2.92
Centro Biotecnológico del Caribe	5	2.90
Centro de Innovación y Gestión Empresarial y Cultural	3	4.17
Regional	33	3.56
Total, Regional (promedio general)	44	3.48

Análisis e Interpretación

- La **Regional Cesar** se ubica en **zona intermedia (3.0 – 4.0)**, lo que refleja una **percepción aceptable del servicio**.
- El **margen de error (14,73%)** evidencia la necesidad de **incrementar la participación** de los ciudadanos en la encuesta.

Es importante recordar que el cumplimiento de los tiempos de respuesta no puede estar por encima de la calidad del contenido. En algunos casos, por cumplir con la promesa de servicio, se están emitiendo respuestas parciales que no resuelven de fondo la solicitud del ciudadano.

Debemos tener en cuenta que, una vez enviada la respuesta, el ciudadano recibe el correo de medición de la experiencia. Si la respuesta no es clara, coherente o completa, es muy probable que su percepción sea negativa, afectando nuestros indicadores de medición de la experiencia.

Por ello, es fundamental revisar que cada respuesta cumpla con los criterios de **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**, garantizando que sea una respuesta de fondo y verdaderamente resolutiva.

Cumplir el término es importante, pero más importante es brindar una respuesta integral que fortalezca la confianza y la imagen institucional.



Le invitamos a diligenciar la siguiente encuesta de satisfacción, su participación nos servirá para la mejora continua de nuestros procesos. *Enlace encuesta:* *https://forms.office.com/r/Z23yS3ht9G*

Informe PQRS Consolidado de Gestión - Regionales

Cuya finalidad es dar a conocer la gestión de las PQRS y el resultado del cumplimiento por parte de las Regional dentro de los tres criterios de cumplimiento de gestión planteados en la estrategia PQRSD, de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.

• Incumplimiento Normativo: Reportar las PQRSD que se atendieron por fuera de los términos normativos y las PQRSD que aún no han sido gestionadas y se encuentran vencidas.

Meta: 0% de incumplimientos normativos.

• Respuestas de Fondo: Se selecciona una muestra aleatoria de PQRSD, con el fin de revisar la respuesta emitida validando que cumpla con los criterios de: coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

Meta > = 91% con un IC Alto.

• Nivel de conocimiento: Permite determinar el índice de conocimiento de los Responsables PQRSD regionales con relación al proceso de las PQRSD

Meta > 90

Revisión de Respuestas de Fondo PQRSD

Cuya finalidad es evaluar la calidad de las respuestas emitidas por los competentes a las PQRS registradas en el aplicativo On-Base y la herramienta CRM; fomentando la atención oportuna a los requerimientos de la ciudadanía y promoviendo el mejoramiento continuo del proceso, a partir de la notificación de las observaciones de los criterios evaluados (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Frente a las Respuestas de medición de la experiencia

Informe de Revisión de Respuestas de Fondo PQRSD

Cuya finalidad es evaluar la calidad de las respuestas emitidas por los responsables a las PQRS registradas en el aplicativo On-Base y la herramienta CRM; fomentando la atención oportuna a los requerimientos de la ciudadanía y promoviendo el mejoramiento continuo del proceso, a partir de la notificación de las observaciones de los criterios evaluados (coherencia, claridad, calidez y oportunidad).

Metodología

estaba evaluación inicia con una muestra aleatoria respectivamente para por cada 1 de los asuntos que se gestionan a través de los aplicativos ON -BASE y en la herramienta CRM, ya quién es la coordinación nacional la encargada de hacer el proceso aleatoriamente de la revisión de respuestas de fondo.

continúa con la realización de la evaluación de los criterios de la respuesta (coherencia, claridad, calidez y oportunidad)

•Coherencia: debe de existir relación entre la respuesta emitida por el competente y el requerimiento del ciudadano.

- Claridad: en la respuesta emitida por el competente debe de brindar en términos de fácil comprensión para el ciudadano que le permita entender el contenido de la información proporcionada en esta característica se debe de evaluar la utilización del lenguaje claro sin siglas evitando transcribir la normatividad y el uso excesivo de tecnicismos manteniendo un orden lógico en lo que se redacta la respuesta al peticionario

- Calidez: se le debe de dar un trato digno amable y respetuoso a la ciudadanía en este criterio se evalúa el uso de un lenguaje moderado personalizado y cercano

• Oportunidad: las respuestas a las PQR deben de emitirse dentro de los tiempos están establecidos en la normatividad vigente de acuerdo con el grupo de valor interés y de acuerdo con el tipo de solicitud.
CONCLUSIONES
Se dan a conocer El objetivo de Medición de la Experiencia ¿Cómo se realiza el proceso de Medición de la Experiencia? Para respuestas PQRS del aplicativo ON –BASE y CRM Se dan a conocer los Resultados Medición de la Satisfacción Respuestas PQRS - Cuarto Trimestre 2025. Se implementan Acciones de mejora Incrementar los niveles de satisfacción atreves de incluir el código QR y el link de la encuesta de satisfacción en la respuesta que le estamos dando a los peticionarios Durante los meses de abril a junio, se implementará o se incluirá durante la respuesta que se le está brindando a el peticionario el enlace de la encuesta y el código QR para que sea más fácil el diligenciamiento. Realizar la revisión de las respuestas en un porcentaje del 20% donde se evaluarán los indicadores de coherencia, claridad, calidez y oportunidad durante los meses de abril a junio Se participa e interactúa de forma constante y activa, resolviendo las inquietudes presentadas y dejando un espacio para que en caso de tener dudas adicionales posteriores se puedan dirigir a la Líder PQRS de la regional para esclarecer las situaciones particulares. Utilizar los formatos guías para dar respuesta de fondo. Utilizar el formato para carta estipulado por el SENA igualmente, se indicó que en cada respuesta emitida se debe incluir el enlace de la encuesta de satisfacción, con el fin de que los ciudadanos puedan evaluar la calidad del servicio recibido. Adicionalmente, se explicó la forma adecuada de incorporar el enlace, junto con el texto sugerido para fomentar la participación ciudadana: Texto sugerido para incluir en las respuestas a ciudadanos:

Estimado usuario:
Lo invitamos a participar en la encuesta de satisfacción sobre la atención recibida. Su opinión es muy importante para mejorar nuestros servicios.

A continuación, encontrará el enlace para acceder a la encuesta de forma rápida y sencilla:
👉 https://forms.office.com/r/Z23yS3ht9G

También puede escanear el siguiente código QR con la cámara de su dispositivo móvil.

¡Gracias por ayudarnos a mejorar!

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

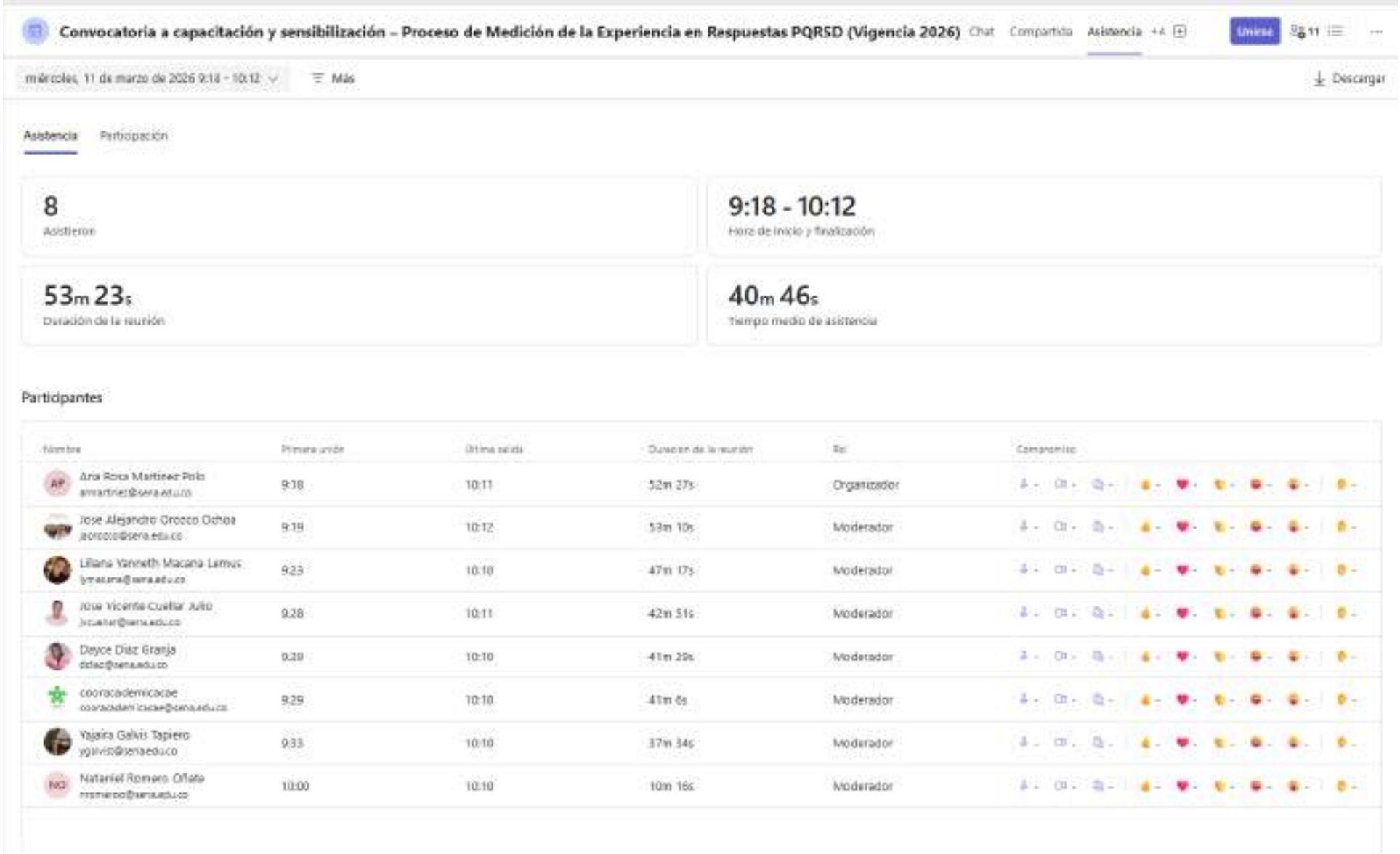
ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL

DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES

NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL

De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.

ANEXOS


Convocatoria a capacitación y sensibilización – Proceso de Medición de la Experiencia en Respuestas PQRSD (Vigencia 2026)
Chat
Compartido
Asistencia
+4
Unirse
11
miércoles, 11 de marzo de 2026 9:18 - 10:12
Más
Descargar
Asistencia
Participación
8
Asistieron
9:18 - 10:12
Hora de inicio y finalización
53m 23s
Duración de la reunión
40m 46s
Tiempo medio de asistencia
Participantes
Nombre
Primera unión
Última salida
Duración de la reunión
Rol
Compromiso
Ana Rosa Martinez Polo
amartinez@sena.edu.co
9:18
10:11
52m 27s
Organizador
Jose Alejandro Orocco Ochoa
jorocco@sena.edu.co
9:19
10:12
53m 10s
Moderador
Liliana Yanneth Macana Lamus
lymacana@sena.edu.co
9:23
10:10
47m 17s
Moderador
Jose Vicente Cuellar Julio
jvcuellar@sena.edu.co
9:28
10:11
42m 51s
Moderador
Dayce Diaz Granja
ddiaz@sena.edu.co
9:29
10:10
41m 29s
Moderador
cooracademicacbe
cooracademicacbe@sena.edu.co
9:29
10:10
41m 6s
Moderador
Yajaira Galvis Tapiero
ygalvis@sena.edu.co
9:33
10:10
37m 34s
Moderador
Nataniel Romero Ofiate
nromero@sena.edu.co
10:00
10:10
10m 16s
Moderador

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	1. Resumen								
2	Título de la reunión	Convocatoria a capacitación y sensibilización – Proceso de Medición de la Experiencia en Respuestas PQRSD (Vigencia 2026)							
3	Participantes que asistieron	8							
4	Hora de inicio	3/11/26, 9:18:46 AM							
5	Hora de finalización	3/11/26, 10:12:10 AM							
6	Duración de la reunión	53 min 23 s							
7	Tiempo medio de asistencia	40 min 46 s							
8									
9	2. Participantes								
10	Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la	Correo electr	Id. de particip	Rol		
11	Ana Rosa Martinez Polo	3/11/26, 9:18:53 AM	3/11/26, 10:11:20 AM	52 min 27 s	armartinez@s	armartinez@s	Organizador		
12	Jose Alejandro Orozco Ochoa	3/11/26, 9:19:00 AM	3/11/26, 10:12:10 AM	53 min 10 s	jaorozco@ser	jaorozco@ser	Moderador		
13	Liliana Yanneth Macana Lemus	3/11/26, 9:23:21 AM	3/11/26, 10:10:39 AM	47 min 17 s	lymacana@se	lymacana@se	Moderador		
14	Jose Vicente Cuellar Julio	3/11/26, 9:28:35 AM	3/11/26, 10:11:26 AM	42 min 51 s	jvcuellar@ser	jvcuellar@ser	Moderador		
15	Dayce Diaz Granja	3/11/26, 9:29:22 AM	3/11/26, 10:10:51 AM	41 min 29 s	ddiaz@sena.e	ddiaz@sena.e	Moderador		
16	cooracademicacae	3/11/26, 9:29:32 AM	3/11/26, 10:10:39 AM	41 min 6 s	cooracademi	cooracademi	Moderador		
17	Yajaira Galvis Tapiero	3/11/26, 9:33:07 AM	3/11/26, 10:10:42 AM	37 min 34 s	ygalvist@sena	ygalvist@sena	Moderador		
18	Nataniel Romero Oñate	3/11/26, 10:00:22 AM	3/11/26, 10:10:39 AM	10 min 16 s	nromeroo@se	nromeroo@se	Moderador		
19									