Outlook

Implementación de Acción de Mejora – Inclusión de Encuesta en la Medición de la ExperienciaRespuestas PQRS

Desde Ana Rosa Martinez Polo <armartinez@sena.edu.co>
Fecha Mié 11/03/2026 10:49 AM
Para Orlando Antonio Aguilar Quintero <oaguilar@sena.edu.co>; Nataniel Romero Oñate <nromeroo@sena.edu.co>; Gandra Esperanza Moreno Lemus <gemorenol@sena.edu.co>; Jose Alejandro Orozco Ochoa <jaorozco@sena.edu.co>
CC Jose Vicente Cuellar Julio <jvcuellar@sena.edu.co>; Yajaira Galvis Tapiero <ygalvist@sena.edu.co>; Jose Vicente Cuellar Julio <jvcuellar@sena.edu.co>; Liliana Yanneth Macana Lemus <lymacana@sena.edu.co>

Implementación de Acción de Mejora – Inclusión de Encuesta en la Medición de la Experiencia Respuestas PQRS

Marzo 2026

Estimados doctores, cordial saludo:

De acuerdo con los resultados del **Informe de Medición de la Experiencia – Respuestas PQRS**, correspondiente al **Cuarto trimestre de 2025**, nos permitimos informar que se ha diseñado un **Plan de Acción de Mejora** orientado a **fortalecer el proceso de aplicación de la encuesta de medición de la experiencia** en las respuestas PQRS.

Es importante destacar que, a partir del presente trimestre, la metodología de evaluación incorpora el enfoque de **'Medición de la Experiencia'**, orientado a evaluar la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida y a las respuestas emitidas por la Entidad. Este enfoque permite realizar un análisis más integral de la experiencia del ciudadano, fortaleciendo los procesos de seguimiento y mejora continua en la gestión de las PQRSD.

Identificación de oportunidades de mejora

- Bajo porcentaje de peticionarios que diligencian la encuesta (**44 de 972 respuestas**.
- Margen de error elevado (14,73**%**), que afecta la **representatividad de los resultados**.
- Necesidad de **fortalecer el compromiso** de los funcionarios responsables de emitir las respuestas PQRS, promoviendo la **participación ciudadana** en la medición de la experiencia.

Interpretación del Índice de Experiencia

El índice evalúa la **percepción del ciudadano** frente a la atención y la calidad de la respuesta recibida en sus PQRS.

El **índice de experiencia el Centro Agroempresarial de 2.92 con un Total, Regional (promedio general)** ubica a la **Regional Cesar** dentro de la **zona intermedia**, con un porcentaje de **3.48** lo que refleja una **experiencia aceptable** por parte de los ciudadanos, aunque con oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- Facilidad para presentar PQRS.
- Coherencia debe de existir relación entre la respuesta y el requerimiento del ciudadano.
- Claridad de la respuesta brindada.
- Calidad del contenido de la respuesta.
- Oportunidad en los tiempos de respuesta.

El bajo nivel de participación (solo **44 encuestas diligenciadas** de **972 respuestas generadas**) impacta directamente la representatividad del resultado. Por ello:

- Se requiere **reforzar la invitación** al diligenciamiento del enlace de medición en cada comunicación remitida al peticionario.
- La gestión institucional deberá orientarse a **mejorar el índice de experiencia** e **incrementar el número de encuestas diligenciadas**, con el fin de lograr **mayor precisión y confiabilidad** en los resultados trimestrales.

Objetivo y criterios de evaluación

El objetivo principal de esta acción es **fomentar la atención oportuna** y **promover el mejoramiento continuo** de las respuestas PQRS, tomando como referencia los siguientes criterios:

- **Coherencia:** la respuesta debe guardar relación directa con el requerimiento del ciudadano.
- **Claridad:** la información debe expresarse en términos comprensibles, evitando siglas, transcripciones extensas de normatividad o tecnicismos innecesarios.
- **Calidez:** la comunicación debe ofrecer un trato digno, respetuoso y cercano, utilizando un lenguaje moderado y personalizado.
- **Oportunidad:** las respuestas deben emitirse dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, según el tipo de solicitud y el grupo de valor correspondiente.

Inclusión del código QR y enlace de la encuesta

Como parte de la acción de mejora, **todas las respuestas dirigidas a los peticionarios deberán incluir el enlace y/o el código QR** de la encuesta de medición de la experiencia, acompañado de una **invitación al diligenciamiento**.

Instrucciones específicas:

- **Respuestas electrónicas:** incluir únicamente el enlace de la encuesta.
- **Respuestas electrónicas con documento adjunto físico:** incluir también el código QR.
- **Respuestas físicas:** incluir obligatoriamente el código QR y el enlace de la encuesta

Nota: El enlace y el código QR deben incluirse exclusivamente en las comunicaciones asociadas al proceso de PQRS.

Modelo de invitación al ciudadano

Señor usuario:
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.



La implementación de esta acción de mejora permitirá **incrementar el número de encuestas diligenciadas**, **reducir el margen de error** y consolidar una gestión más **transparente, participativa y cercana al ciudadano**.

Agradecemos la atención y el compromiso con esta estrategia, la cual es fundamental para **garantizar la satisfacción ciudadana** y **fortalecer la calidad en la gestión institucional**.

Cordialmente,
Ana Rosa Martínez Polo
Líder PQRS – Regional Cesar

Ana Rosa Martinez Polo
Regional Cesar - Contratista
armartinez@sena.edu.co
PBX:+(57) 601 5461500
Carrera 19 Entre Calles 14 Y 15



www.sena.edu.co

@SENAcomunica