Outlook

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

Desde Ana Rosa Martinez Polo <armartinez@sena.edu.co>

Fecha Mié 4/03/2026 4:00 PM

Para Eudes De Jesus Zapata Sanjuan <ezapata@sena.edu.co>; Maria Alejandra Daza Oñate <madaza@sena.edu.co>; Carmen Julia Zapata Sanjuan <cjzapata@sena.edu.co>; Ligia Maria Murgas Morón <lmurgas@sena.edu.co>; Tatiana Alejandra Luna Davila <tluna@sena.edu.co>; Tatiana Movilla Andrade <tmovilla@sena.edu.co>; Mildreth Ariana Zapata Rodriguez <mzapatar@sena.edu.co>; Carlos Melo Freyle <cmelof@sena.edu.co>; Orlando Antonio Aguilar Quintero <oaguilar@sena.edu.co>; Ismael Enrique Van-Strahlen Peinado <ivanstrahlen@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>; Hoover Alexander Quintero Avalos <haquintero@sena.edu.co>; Maria Paulina Baquero Maestre <mbaquero@sena.edu.co>; Juan Manuel Jimenez Jimenez <jjimenezj@sena.edu.co>; Milson Enrique Ruiz Barrera <mruizb@sena.edu.co>; Jose Daniel Lopez Marin <jdlopezm@sena.edu.co>

CC Lucila Paulina Cuello Rodriguez <lcuello@sena.edu.co>; Virleidis Daniela Florez Oliveros <vflorezo@sena.edu.co>; Angelica Lucia Perez Echavez <alperez@sena.edu.co>; Adriana Yuliza Solano Navarro <asolanon@sena.edu.co>; Edna Margarita Garcia Aldana <emgarciaa@sena.edu.co>; Everth Alberto Muegues Baquero <eamuegues@sena.edu.co>; Dalays Marcela Hernandez Quintero <dmhernandezq@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>; Deisy Maria Hernandez Martinez <dhernandezm@sena.edu.co>; Lorena Sofia Blanco Gutierrez <lsblancog@sena.edu.co>; Ena Judith Hernandez Rojas <ehernandezr@sena.edu.co>; Martha Acenet Baez Mojica <mbaezm@sena.edu.co>; Yineth Paola Martinez Paba <ypmartinezp@sena.edu.co>; Maria Alejandra Simanca Florian <masimanca@sena.edu.co>

Buenas tardes, estimado Director, Subdirectores de Centro, Coordinadores de Área y Gestores(as) SIGA :

De manera atenta, me permito compartir el presente **Informe de Resultados – Medición de la Experiencia en Respuestas PQRS del Cuarto Trimestre 2025**

En cumplimiento del proceso de seguimiento y evaluación de la gestión de las PQRSD, se presenta el informe correspondiente al **cuarto trimestre de 2025**, cuyo propósito es **socializar los resultados obtenidos en la Medición de la Experiencia** de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

Desde julio del año anterior este proceso cambio de ser la **“Medición de la Satisfacción”** a ser “**Medición de la Experiencia”**, adoptando una metodología más integral y cualitativa que permite comprender de manera más profunda la percepción ciudadana.

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

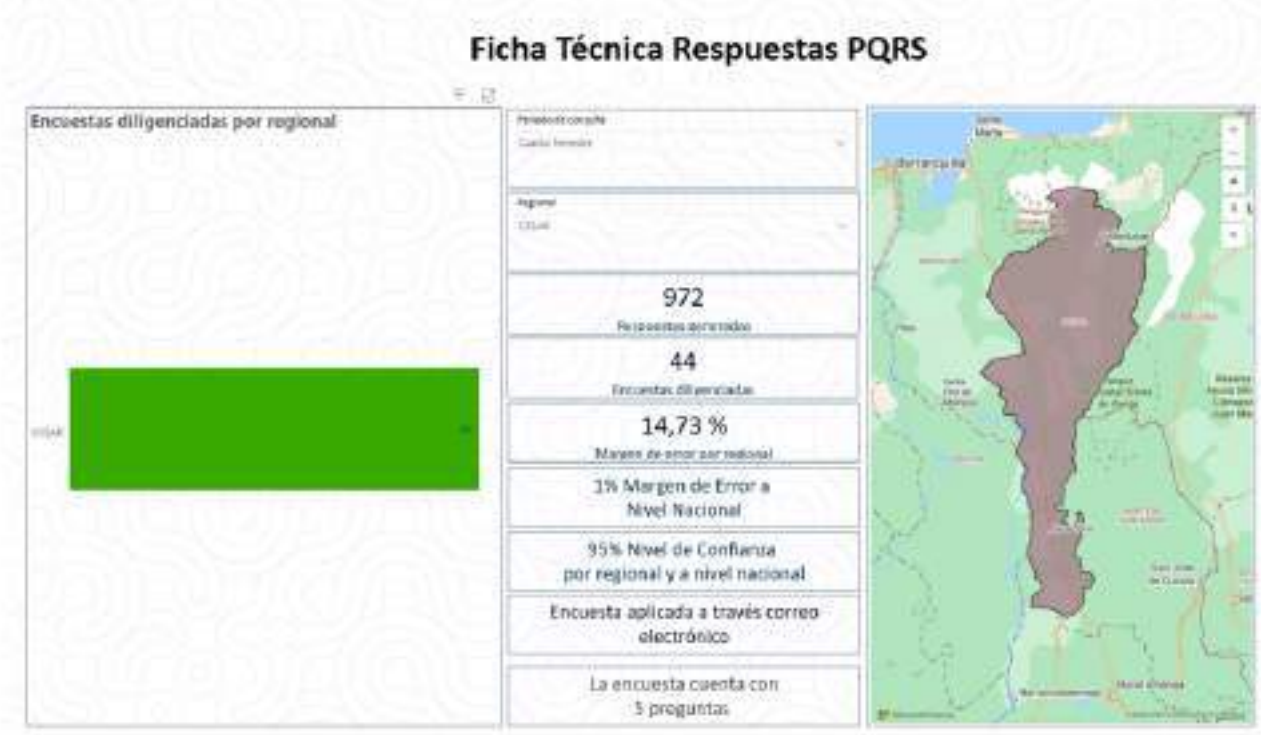
Este nuevo enfoque busca identificar **cómo el usuario vive y percibe la atención recibida,** , más allá de determinar únicamente su nivel de satisfacción. La metodología implementa **un sistema de medición tipo semáforo**, que facilita la interpretación de los resultados a través de treszonas de desempeño.

- **Zona crítica (1.0 – 2.9)**: Indica una experiencia negativa o deficiente.
- **Zona intermedia (3.0 – 4.0)**: Sugiere una experiencia aceptable, aunque con oportunidades de mejora.
- **Zona positiva (4.1 – 5.0)**: Refleja una experiencia altamente satisfactoria para la ciudadanía.

$$\text{Índice de Experiencia} = \frac{\sum \text{Puntajes obtenidos}}{n}$$

- **∑ Puntajes obtenidos**: Representa la **suma de todos los puntajes** que se obtuvieron en la encuesta.
- **n**: Es el **número total de las preguntas.**

Resultados – Regional Cesar (Ficha Técnica de Respuestas PQRS)

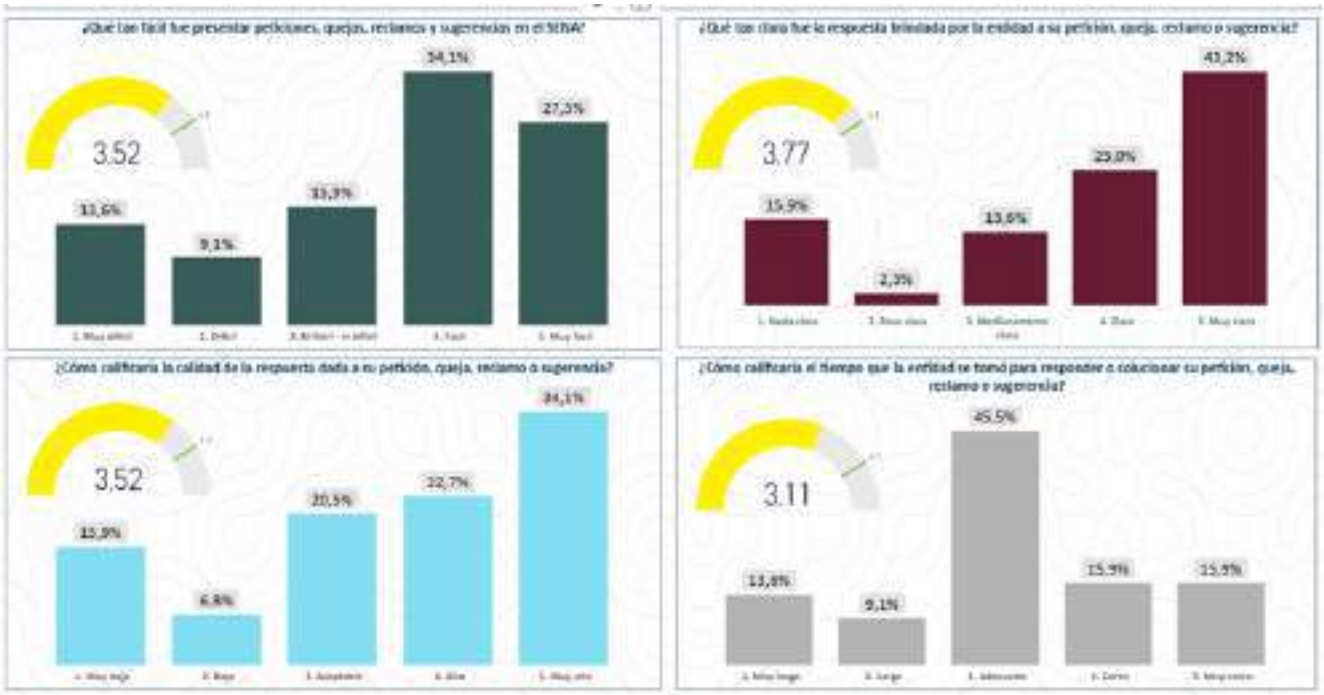


Durante el cuarto trimestre de 2025, la **Regional Cesar** registró los siguientes resultados:

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**, lo que refleja una experiencia **aceptable** por parte de los ciudadanos, aunque con oportunidades de mejora en los aspectos relacionados con:

- Facilidad para presentar PQRS
- Claridad de la respuesta brindada
- Calidad del contenido de la respuesta
- Oportunidad en los tiempos de respuesta



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**

El **Centro de Innovación y Gestión Empresarial y Cultural** presenta el mejor resultado con un índice de **4.17**, mientras que el **Centro Biotecnológico del Caribe** registra el valor más bajo (**2.90**). las diferencias son bastante significativas lo cual nos afecta, estos resultados permiten identificar **oportunidades de fortalecimiento** en la calidad de las respuestas de algunos centros.

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.
- La **nueva metodología de Medición de la Experiencia** amplía el alcance del análisis al incorporar dimensiones como **coherencia, claridad, calidez y oportunidad** en las respuestas institucionales.

Acciones de Mejora que serán Implementadas

· **Incluir el enlace y el código QR** de la encuesta de medición en todas las respuestas PQRS.

· **Capacitar y o Sensibilizar** a los responsables de emitir respuesta en los criterios de **coherencia, claridad, calidez y oportunidad**.

· **Socializar los resultados** con directivos y coordinadores para la toma de decisiones informadas.

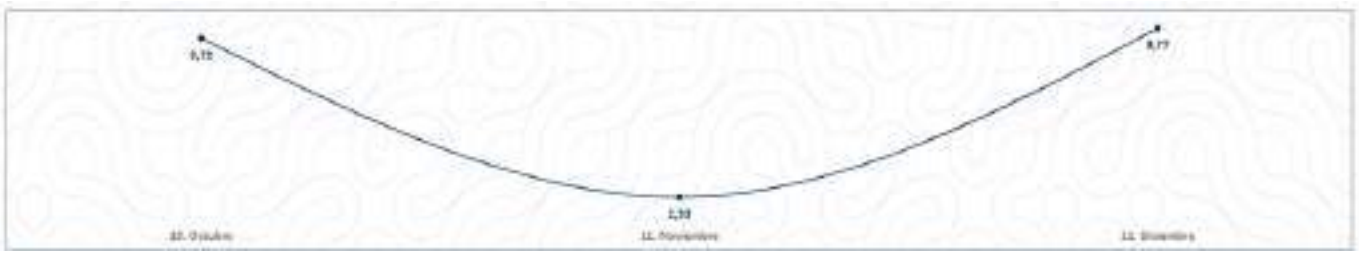
· **Monitorear trimestralmente** el índice de experiencia y el margen de error, con el fin de identificar avances y ajustes necesarios.

Análisis de la Tendencia Trimestral

La tendencia trimestral evidencia una **variación leve pero significativa** en la percepción ciudadana:

- En **octubre,** el índice de experiencia alcanzó **3,72**, reflejando una percepción positiva del servicio.
- En **noviembre**, se observó una disminución a **2.93**, posiblemente asociada al **aumento en el volumen de PQRS** o a **retrasos en la oportunidad de respuesta**.
- En **diciembre**, se presentó una **recuperación notable**, con un índice de **3.77**, el más alto del trimestre, lo cual demuestra la **efectividad de las acciones de mejora implementadas** y el **compromiso del equipo** en fortalecer la comunicación con el ciudadano.

Esta tendencia ascendente hacia el cierre del trimestre evidencia un **proceso de mejora continua**, consolidando una gestión más **empática, clara y coherente** en las respuestas institucionales.



El cambio metodológico hacia la **Medición de la Experiencia en las Respuestas PQRS** representa un **avance significativo** en la gestión institucional, al permitir una visión más **humana, empática y participativa** del proceso.

Los resultados del cuarto trimestre orientan a la **Regional Cesar** hacia el **fortalecimiento de la comunicación con el ciudadano** y la consolidación de una atención cada vez más **oportuna, coherente y cercana**.

Atentamente,
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