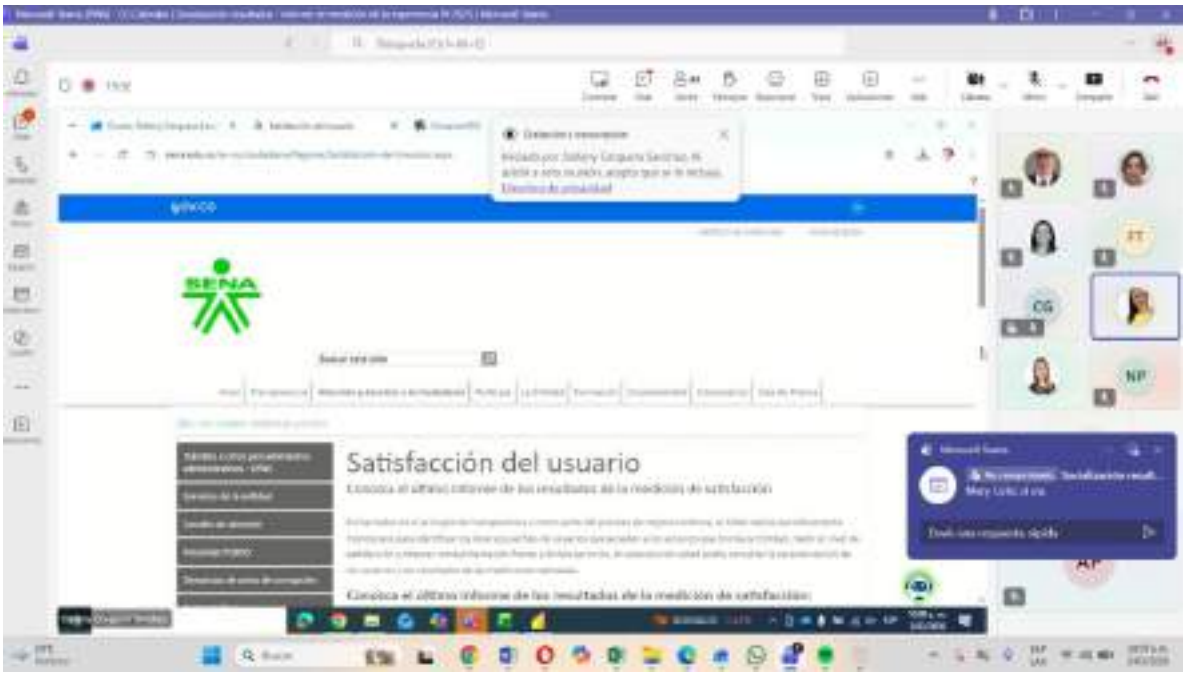
Socialización resultados - informe de medición de la experiencia IV-2025

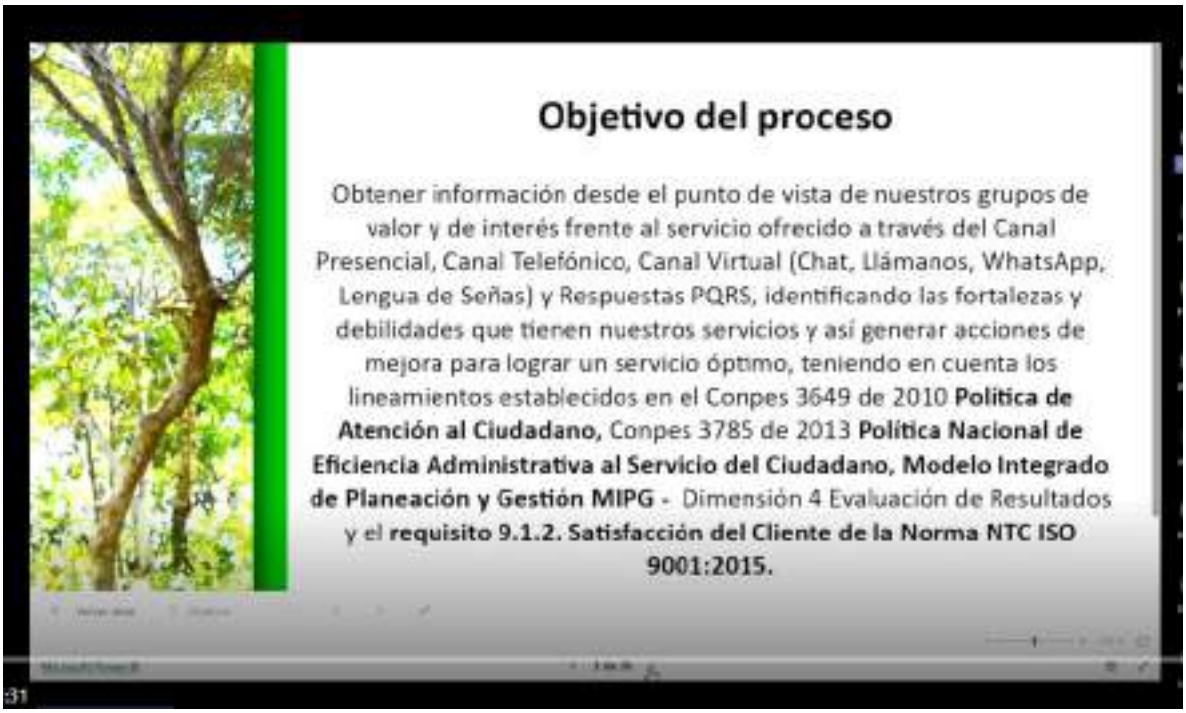
03 DE MARZO

Don de se pueden ver los resultados del informe de la medición de la experiencia

Ingresamos a la pagina del sena www.sena.edu.co el parte donde dice atención y servicio a la ciudadanía se nos despliega un panel y en la parte inferior donde dice Satisfacción del usuario vamos a encontrar los resultados



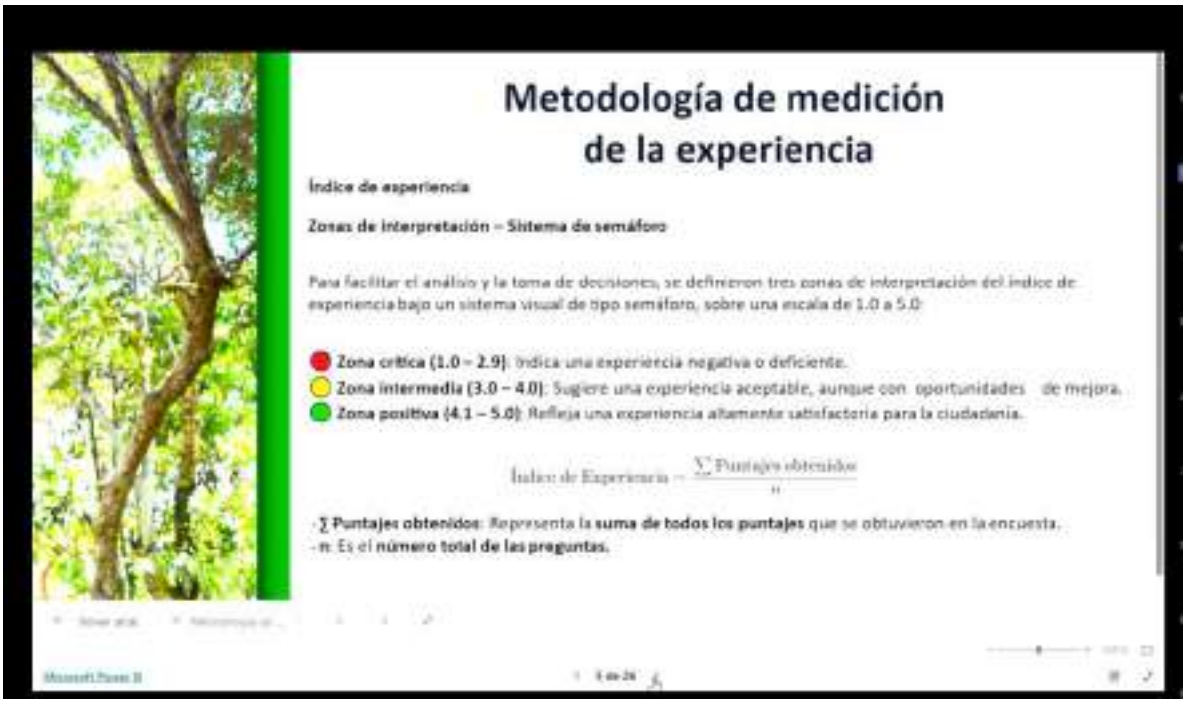
el informe de medición de la experiencia de los canales de atención y dentro del canal de atención está la línea PQRS



esta medición de la experiencia se realiza bajo unos lineamientos que están identificados en la política de atención al ciudadano en el CONPES 3649 del 2010,

Todos estos lineamientos nos exigen que como entidad evaluemos cuál es la percepción que tienen nuestros ciudadanos una vez interactúa con la entidad.



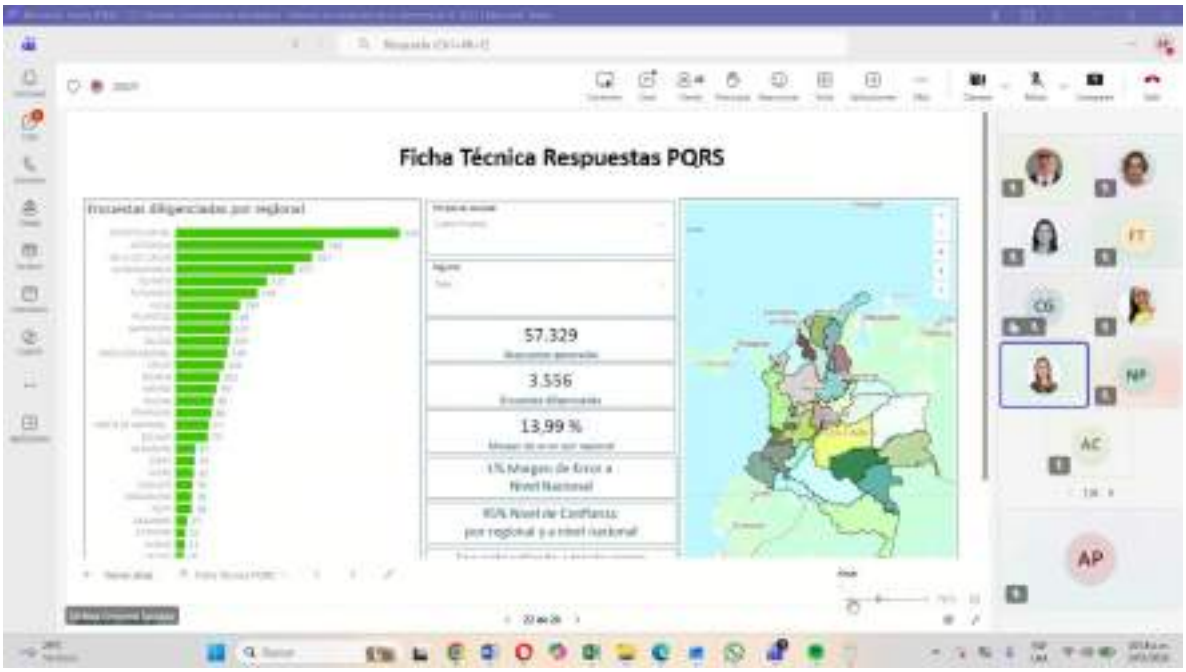


- La primera zona es la zona crítica, que son aquellos resultados que están dentro del uno y el 29.
- La segunda una zona intermedia que es los resultados que están entre 3 y 4
- La tercera una zona positiva que están entre 4 1 y 5

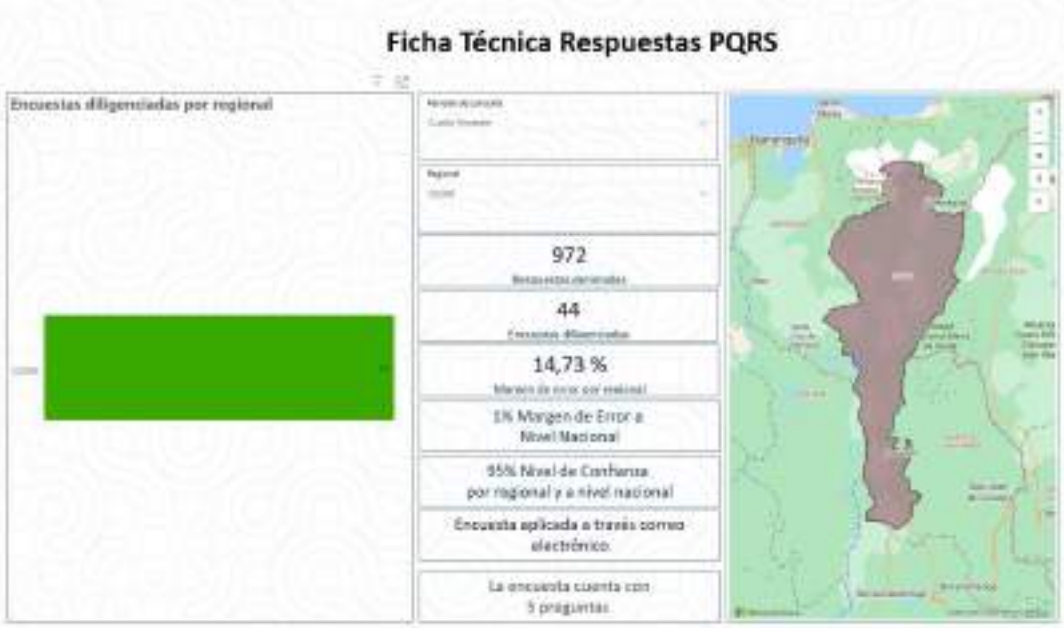
Si la medición se encuentra por debajo de 4 se requiere que se creen planes de mejora y estos planes de mejora deben ser cargados en la plataforma compromiso con ayuda de los líderes IGA que tengan en la regional.

Si el margen de error por regional está por encima del 5%. Quiere decir que es necesario que como regional aumentemos el número de encuestas.

Si está por debajo del 5 quiere decir que estamos bien



ejemplos que vamos a tomar en este momento es Bolívar entonces Bolívar dio respuesta a 2066 respuestas de las pqrs que habían llegado a su regional y 74 personas diligenciaron la encuesta para un margen terror del
Stefany Cerquera Sanchez 10 minutos 42 segundos
11.41 entonces para Bolívar si es necesario generar.
Stefany Cerquera Sanchez 10 minutos 49 segundos
Acciones de mejora que permiten aumentar o incrementar el número de encuestas diligenciadas.





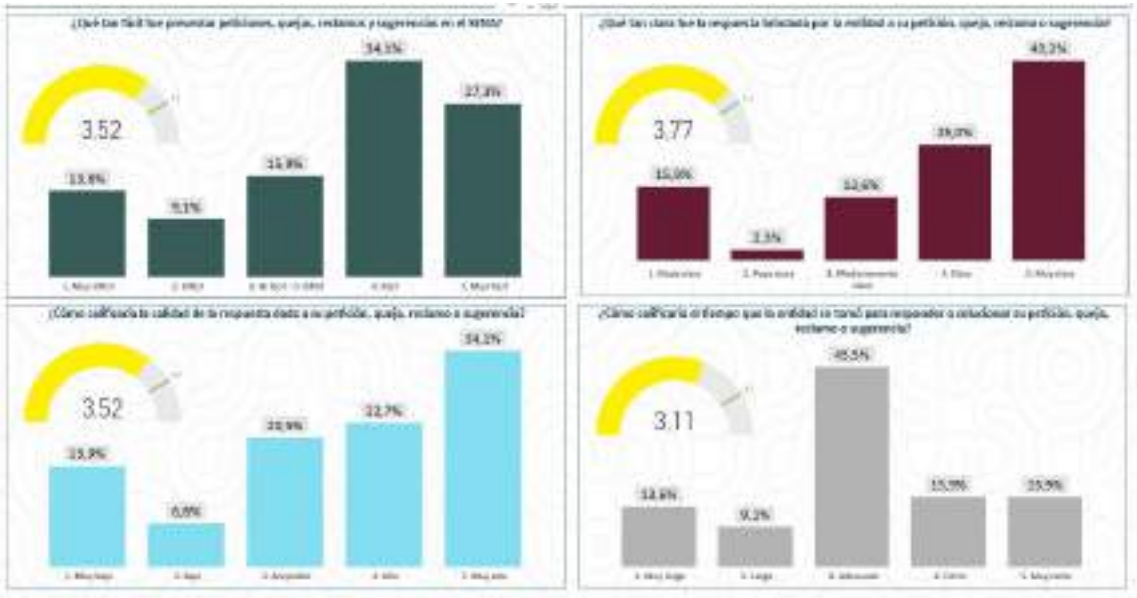
Por otro lado, ya vamos a ver el informe de medición de la experiencia ya con las preguntas que tiene la encuesta y cómo o cuáles fueron las.

Percepciones de los ciudadanos frente.

Pues a las preguntas que que tiene el instrumento



posteriormente pues van a ver cuáles son las cuatro preguntas que tiene el instrumento



Recomendación

que empezamos a dar respuesta por cumplir con los tiempos

unas respuestas parciales entonces cuando damos respuestas parciales pues el ciudadano si está bravo pues va a quedar aún más bravo o más molesto

¿Entonces, qué es importante? Que evaluemos qué respuesta estamos dando, que por cumplir con el tiempo que estamos manejando internamente, no nos olvidemos de que el ciudadano merece una respuesta completa. Y de fondo

Sí, entonces es preferible demorarse un poquito, pero darle la respuesta completa al ciudadano.

Sí, porque esas respuestas parciales también hacen que pues el ciudadano no se sienta a gusto con con lo que le está respondiendo la entidad.