



ACTA No. 032			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN: Análisis de resultados de la encuesta de evaluación de la experiencia 2025 – II del Centro Minero de la Regional de Boyacá.			
CIUDAD Y FECHA:	Sogamoso, 10 de Julio de 2026	HORA INICIO: 7:00 am	HORA FIN: 12:00 pm
LUGAR Y/O ENLACE:	Presencial Sogamoso, Morca	REGIONAL BOYACÁ / CENTRO MINERO	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR: 1. Presentación del marco normativo – Circular 1-7070, medición de la experiencia GECCL. 2. Presentación de los resultados de las encuestas de medición de la experiencia Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. 3. Análisis de los resultados de acuerdo con el tipo de población de los encuestados. 4. Análisis de los resultados de las 9 preguntas de la Encuesta de Medición de la Experiencia: 5. Acciones de mejora			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN Revisar los resultados de la medición de la experiencia en el Proceso ECCL durante la vigencia del segundo semestre del 2025 del Centro Minero, realizando análisis frente al cumplimiento de los indicadores de la encuesta y de los resultados obtenidos en cada una de las nueve preguntas, definiendo, de ser el caso, acciones de mejora que se deban implementar.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN Atendiendo los compromisos adquiridos en la reunión realizada por la Dirección General el pasado 09 de junio, con el objeto de socializar los Resultados de la Evaluación De La Experiencia 2025-II “Plan de mejoramiento Regionales y Centros de Formación”, el Comité ECCL del Centro Minero presenta los resultados de la revisión. 1. Presentación del marco normativo – Circular 1-7070, medición de la experiencia GECCL. Mediante la Circular 1-7070, la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo actualizó los lineamientos para la medición de la experiencia del proceso de Gestión de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales (GECCL), conforme al procedimiento RCEI-P-009 versión 10 del 10 de octubre de 2025. Dicha circular establece que la encuesta de			

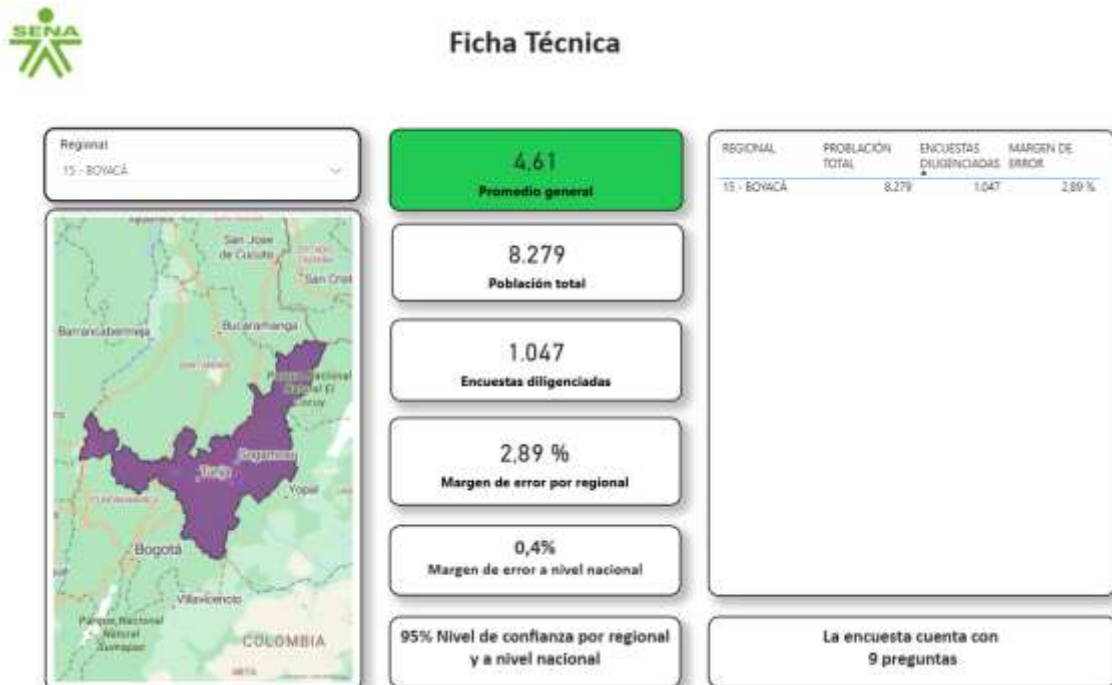


medición de la experiencia debe aplicarse, como mínimo, al 20 % de las personas evaluadas. La metodología define un Índice de Experiencia calculado como la sumatoria de los puntajes obtenidos dividida entre el número de encuestados, interpretado bajo un sistema de semáforo en una escala de 1.0 a 5.0:

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

2. Presentación de los resultados de las encuestas de medición de la experiencia Evaluación y Certificación de Competencias Laborales:

Grafica 1. Metas de evaluación Regional Boyacá:



De acuerdo con la información consolidada, la Regional Boyacá logró una cobertura del 12,65 % en la aplicación de la encuesta de medición de la experiencia, porcentaje inferior al mínimo requerido del 20 %.

Aunque se evidencia el compromiso del equipo de trabajo en la aplicación de las encuestas, el resultado refleja la necesidad de fortalecer las estrategias de recolección de información para garantizar una muestra representativa y el cumplimiento de los lineamientos institucionales.



Para alcanzar el porcentaje establecido habría sido necesario aplicar aproximadamente 1.656 encuestas, lo que representa una diferencia de 609 encuestas respecto al resultado obtenido.

Grafica 2. Medición de la experiencia del Centro Minero:



Para la vigencia evaluada, el Centro Minero obtuvo los siguientes resultados:

Indicador	Resultado
Encuestas diligenciadas	52
Índice de Experiencia	4,49
Clasificación	Zona positiva

El **Índice de Experiencia de 4,49** ubica al Centro Minero en la zona positiva, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción por parte de los ciudadanos que participaron en el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Este resultado refleja una percepción favorable sobre la atención brindada, el acompañamiento durante el proceso, la claridad de la información suministrada y la prestación del servicio en general. Asimismo, demuestra el compromiso del equipo de trabajo con la calidad y la orientación al ciudadano.

No obstante, aunque el índice obtenido es satisfactorio, es importante mantener una estrategia de mejora continua que permita conservar este nivel de percepción positiva e identificar aspectos específicos que puedan fortalecer aún más la experiencia de los usuarios.

3. Análisis de los resultados de acuerdo con el tipo de población de los encuestados:



Con el propósito de identificar el perfil de los ciudadanos que participaron en la medición de la experiencia, se analizó la información demográfica correspondiente a las 52 encuestas diligenciadas en el Centro Minero.

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Hombres	44	84,6 %
Mujeres	8	15,4 %
Total	52	100 %

La población encuestada estuvo conformada principalmente por hombres, quienes representaron el 84,6 % de los participantes, mientras que las mujeres correspondieron al 15,4 %. Esta distribución guarda relación con la naturaleza de varios de los sectores productivos atendidos por el Centro Minero, donde históricamente existe una mayor participación masculina.

Nivel educativo	Cantidad	Porcentaje
Bachiller	17	32,7 %
Primaria	10	19,2 %
Tecnólogo	9	17,3 %
Técnico	8	15,4 %
Profesional	4	7,7 %
Media	3	5,8 %
Especialización	1	1,9 %
Total	52	100 %

La caracterización evidencia que la mayor proporción de participantes corresponde a personas con formación de bachillerato (32,7 %), seguida por quienes cuentan con educación primaria (19,2 %), tecnológica (17,3 %) y técnica (15,4 %). En menor proporción participaron personas con formación profesional (7,7 %), nivel de educación media (5,8 %) y especialización (1,9 %).

Estos resultados reflejan que el proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales llega a ciudadanos con diversos niveles de formación académica, favoreciendo el reconocimiento de competencias adquiridas mediante la experiencia laboral y promoviendo la inclusión de trabajadores con diferentes trayectorias educativas.



El Índice de Experiencia de 4,49, obtenido a partir de esta muestra heterogénea, permite concluir que la percepción del servicio fue altamente satisfactoria, independientemente del nivel educativo de los participantes.

4. Análisis de los resultados de las 9 preguntas de la Encuesta de Medición de la Experiencia:

- **Claridad de la sensibilización e inducción**

Calificación: 4,42

El **94,24 %** de los participantes manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con la información suministrada durante la fase de sensibilización e inducción, especialmente respecto a la gratuidad del servicio.

No obstante, **un 5,77 %** expresó insatisfacción, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación inicial para garantizar que todos los usuarios comprendan plenamente las etapas del proceso y los beneficios de la certificación.

- **Carga de documentos en el sistema DSNFT**

Calificación: 4,37

El **94,23 %** calificó esta etapa entre satisfecho y muy satisfecho.

Aunque el resultado es favorable, el **5,76 %** restante manifestó algún grado de insatisfacción o neutralidad, lo que podría asociarse a dificultades en el manejo de la plataforma tecnológica o en el proceso de digitalización de documentos.

Se recomienda continuar brindando acompañamiento durante el registro de la información.

- **Recolección de evidencias**

Calificación: 4,42

El **96,15 %** de los ciudadanos manifestó satisfacción con la forma en que fueron recolectadas las evidencias de conocimiento, desempeño y producto.

Este resultado demuestra que los instrumentos utilizados son percibidos como adecuados y que el proceso se desarrolla con transparencia y objetividad.

- **Efectividad de los instrumentos de evaluación**

Calificación: 4,37

El **94,23 %** considera efectivos los instrumentos utilizados durante la evaluación.



Aunque el indicador se encuentra en la zona positiva, algunos usuarios evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con la comprensión de algunos instrumentos o el desarrollo de la evaluación.

- **Impacto de la certificación en las oportunidades laborales**

Calificación: 4,50

Este fue uno de los indicadores mejor valorados.

El **96,16 %** considera que la certificación mejorará sus oportunidades laborales, reflejando la confianza de los ciudadanos en el valor agregado que ofrece el proceso de certificación de competencias laborales para su desarrollo profesional y empleabilidad.

- **Atención brindada por el equipo de Evaluación y Certificación**

Calificación: 4,46

El **94,23 %** manifestó estar satisfecho con la atención recibida por parte de los responsables del proceso.

Este resultado evidencia un adecuado desempeño del equipo humano del Centro Minero, destacando aspectos como la disposición, oportunidad y calidad en la atención de inquietudes.

- **Dominio técnico de los evaluadores**

Calificación: 4,44

El **96,16 %** calificó positivamente el dominio técnico de los evaluadores.

Lo anterior refleja confianza en las competencias técnicas del personal encargado de realizar las evaluaciones y fortalece la credibilidad del proceso.

- **Satisfacción general con el servicio**

Calificación: 4,46

El **96,15 %** de los ciudadanos manifestó encontrarse satisfecho con el servicio recibido.

Este indicador confirma que la percepción general frente al proceso de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales es altamente favorable.

- **Recomendación del servicio**

Calificación: 5,00

Este fue el indicador con mejor desempeño.

El **100 %** de los participantes manifestó que siempre recomendaría el servicio de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del SENA.



Este resultado constituye un importante indicador de confianza y satisfacción, evidenciando que la experiencia vivida por los ciudadanos genera un alto nivel de aceptación y respaldo institucional.

5. Acciones de mejora

De acuerdo con el análisis realizado, no se considera necesaria la formulación de una acción de mejora en el sistema CompromISO que requiera seguimiento por parte de la Líder SIGA, toda vez que el aspecto crítico identificado ya fue intervenido y actualmente no representa una condición que justifique la apertura de una acción formal de mejora.

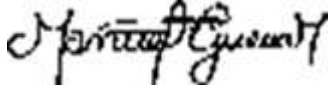
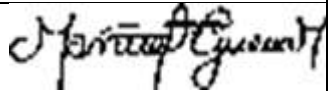
Con el fin de mantener y mejorar el Índice de Experiencia del Centro Minero, se recomienda:

- Mantener las buenas prácticas de atención al ciudadano que han contribuido a alcanzar una calificación de **4,49**.
- Analizar periódicamente las respuestas de las encuestas para identificar oportunidades de mejora en los criterios con menor puntuación.
- Fortalecer las competencias de servicio al cliente mediante jornadas de sensibilización dirigidas a evaluadores y personal de apoyo.
- Incrementar el número de encuestas aplicadas para obtener una muestra más representativa y cumplir con el porcentaje mínimo del **20 %** establecido por la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo.
- Realizar seguimiento trimestral al Índice de Experiencia para monitorear su comportamiento y establecer acciones preventivas cuando se evidencien disminuciones en la satisfacción de los usuarios.
- Socializar los resultados con el equipo del proceso GECCL, promoviendo la cultura de mejoramiento continuo y el reconocimiento de las buenas prácticas implementadas.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos por el Centro Minero evidencian una experiencia altamente satisfactoria para la ciudadanía, al alcanzar un Índice de Experiencia de 4,49, correspondiente a la zona positiva de la metodología institucional. Sin embargo, se recomienda fortalecer la cobertura de aplicación de la encuesta, de manera que, además de conservar altos niveles de satisfacción, se garantice el cumplimiento de la meta institucional de participación mínima del 20 % de las personas evaluadas, asegurando así una medición más representativa y confiable de la experiencia de los usuarios.



ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS				
ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL	
Continuar con calidad la ejecución de los proyectos ECCL	Durante la vigencia	Manuel de Jesus Guerra Moreno – Dinamizador ECCL		
DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Manuel De Jesus Guerra Moreno	SENA / Dinamizador ECCL	N/A	N/A	
Angieleth Tatiana Araque Angel	SENA / Apoyo ECCL	N/A	N/A	
Blanca Mireya Figueroa	SENA / Dinamizadora SIGA	N/A	N/A	
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				