



CIRCULAR

1 - 8080

Bogotá D.C.

No: 01-3-2020-000039
02/03/2020 12:15:22 P.M.

PARA: Directores Regionales, Subdirectores de Centros de Formación Profesional y Coordinadores de Relaciones Corporativas.

Asunto: Diagnóstico Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano

La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano tiene como proyecto estratégico para la vigencia 2020, el fortalecimiento de los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a la Política Nacional de Atención al Ciudadano.

Por ello, en la vigencia 2019, se remitió a las Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional una encuesta con el propósito de obtener información básica para el diagnóstico y se emitió bimestralmente el informe con los resultados de la medición de la satisfacción del canal presencial.

Como resultado de las actividades anteriores, se realizó el cruce de información encontrando inconsistencias entre las fuentes mencionadas; está situación dificulta el reporte a órganos de control y la toma de decisiones al interior de la Entidad.

Por lo anterior, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano remite nuevamente una encuesta que tiene por objeto obtener información detallada y fiable sobre aspectos tales como: Cantidad de Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano del SENA, su infraestructura y dotación, los servicios prestados, número y perfil de servidores públicos encargados de la atención, fotos; entre otros.

Para el diligenciamiento de la encuesta por favor tenga en cuenta los siguientes aspectos:

1. El instrumento estará disponible desde el 03 al 10 de Marzo de 2020 en el siguiente link https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyy4vk02ROVBskxas55S_ceRinDtGsu7OaYCH_-VUNFdUT0hXMjBQT0IPM0U4V1g2WUxWSFBOMi4u
2. Su diligenciamiento estará a cargo únicamente de Directores Regionales, Subdirectores de Centros de Formación Profesional o Coordinadores de Relaciones Corporativas.

Ministerio de Trabajo
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE
Dirección General

Calle 57 No.8-69 , Bogotá - PBX (57 1) 5461500
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-008 V03 Pag. 1



3. Una vez la encuesta se cierre, los resultados serán remitidos a los Directores Regionales para que verifiquen y certifiquen la información consolidada de sus regionales, la cual será soporte de los reportes que se realicen a los órganos de control a través de: SIRECI; FURAG, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, entre otros; además será la base para la proyección y priorización de adecuaciones, mantenimientos y/o construcciones de estos puntos a nivel nacional durante las vigencias 2020 y 2021.
4. Los Directores Regionales certificarán la información dando respuesta radicada por ON BASE a la comunicación que se remita desde la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano con los resultados.
5. Para mayor claridad en el diligenciamiento se remite las siguientes definiciones sobre los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano:

"Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano: Son todos los espacios físicos dispuestos por una entidad de la Administración Pública, para la interacción personalizada con los ciudadanos, la realización de trámites, la orientación y la asistencia relacionada con el quehacer de la entidad u otros procedimientos, que permitan el acceso a productos y servicios del Estado. Este canal puede estar representado por las oficinas de atención, los centros integrados de servicios y demás espacios destinados por las entidades para la atención de los ciudadanos."¹

"Canal presencial: Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico."²

6. Acorde con los lineamientos de la Política de servicio al ciudadano, el formulario de la encuesta se encuentra disponible para personas con discapacidad visual, lo cual se realiza dando clic sobre el siguiente icono:



7. Se remite adjunto a esta circular las preguntas de la encuesta, para que puedan conocerlas, analizarlas y recaudar la información antes de diligenciar el formulario en línea. Sin embargo, tenga en cuenta que el único medio para recibir los resultados será a través del formulario en línea.

¹ Norma Técnica Colombiana NTC 6047: Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

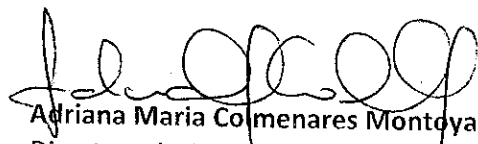
² Protocolos de Servicio al Ciudadano Grupo de Servicio al Ciudadano Octubre de 2017. Función Pública.



8. Tenga en cuenta uno de los aspectos solicitados se refiere a enviar máximo 4 fotos del Punto Presencial de Atención al Ciudadano, las cuales deben estar listas en el momento de diligenciar el formulario. Las fotos deben mostrar de una manera clara: el espacio, mobiliario y entorno del Punto Presencial de Atención al Ciudadano.
9. El día **miércoles 4 de marzo** se realizará videoconferencia nacional de 10:00 am a 12:00m para explicar con mayor detalle el diligenciamiento de la encuesta, para lo cual se requiere la participación de: Directores Regionales y Subdirectores de Centros de Formación Profesional y Coordinadores de Relaciones Corporativas. Es obligatoria la participación de los Coordinadores de Relaciones Corporativas de las 33 regionales.

Para cualquier aclaración sobre el diligenciamiento de la encuesta por favor comunicarse con las funcionarias: Dicky Estella Cardozo Cárdenas decardozo@sena.edu.co IP 13113 y Marcela Ramos Arroyave mramosa@sena.edu.co IP 13064

Cordial saludo,



Adriana Maria Colmenares Montoya
Directora de Promoción y Relaciones Corporativas

Proyectó: Marcela Ramos Arroyave
Cargo: Profesional Gr 06 (E) – Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano
Revisó: Adriana Milena Gasca Cardoso
Cargo: Coordinadora Nacional de Servicio al Ciudadano



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y RELACIONES CORPORATIVAS
COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIAGNÓSTICO DE PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES SERVICIO AL CIUDADANO

SECCIÓN Y PREGUNTAS	TIPO DE RESPUESTA
IDENTIFICACIÓN	
Regional	Lista desplegable para seleccionar
Despacho Regional - Centro de Formación	Lista desplegable para seleccionar
Cargo	Lista desplegable para seleccionar
INFRAESTRUCTURA FÍSICA BÁSICA	
¿Su regional o centro, cuenta con un Punto de Atención al Ciudadano?	SI/NO
¿Existen espacios disponibles para adecuar un Punto Presencial de Atención al Ciudadano?	Campo para diligenciar Se despliega si la respuesta anterior es NO
¿El Punto de Atención Presencial esta ubicado en?	Lista desplegable para seleccionar
¿En el Punto de Atención al Ciudadano se encuentran representantes de otras dependencias como? APE EMPRENDIMIENTO FORMACIÓN PROFESIONAL COORDINACIÓN DE RELACIONES CORPORATIVAS GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO FISCALIZADORES NINGUNA OTRO - ¿Cuál?	Selección múltiple
¿El Punto de Atención al Ciudadano cuenta con infraestructura básica?	
Módulos (escritorios)	SI/NO
Baños	SI/NO
Sala de espera para ciudadanos	SI/NO
Buzón de sugerencias	SI/NO
Señalización	SI/NO
Indique el número de módulos (escritorios) dispuestos para Atención al Ciudadano, sin incluir APE, emprendimiento ni otras dependencias	Lista desplegable para seleccionar
¿Considera que el Punto de Atención cuenta con la infraestructura básica de accesibilidad para población con discapacidad en aspectos como?	
Rampas	SI/NO
Baños para personas con Discapacidad	SI/NO
Parqueadero para personas con Discapacidad	SI/NO
¿El Punto de Atención garantiza accesibilidad a?	
Personas Adultos mayores	SI/NO
Personas de talla baja	SI/NO
Personas con discapacidad motora	SI/NO
Personas con discapacidad visual	SI/NO
Personas con discapacidad auditiva	SI/NO
Personas con discapacidad intelectual	SI/NO
¿El Punto de Atención al ciudadano cuenta con Módulo(s) de Autogestión como por ejemplo: totems o computadores y con posibilidad de itinerancia, que permitan a los ciudadanos la autogestión de sus trámites?	Campo para diligenciar
HORARIO DE ATENCIÓN	
¿El Punto de Atención al Ciudadano, cuenta con un horario de atención?	SI/NO
¿Cuál es el horario de atención?	Campo para diligenciar. Indicar si es horario continuo o no y los horarios de atención.
¿El horario se encuentra publicado en el Punto de Atención Presencial al Ciudadano?	SI/NO
USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS (CRM)	
¿Cuál es el mecanismo de asignación de turnos?	Lista desplegable para seleccionar
¿Utiliza la herramienta CRM, para registrar las atenciones presenciales realizadas con el ciudadano?	SI/NO
¿En caso de no usar CRM, cuenta con algún instrumento o herramienta tecnológica para registrar las atenciones brindadas?	SI/NO
¿Cuál?	Campo para diligenciar.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y RELACIONES CORPORATIVAS
COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

DIAGNÓSTICO DE PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES SERVICIO AL CIUDADANO

SECCIÓN Y PREGUNTAS	TIPO DE RESPUESTA
SERVICIOS PRESTADOS	
¿Los servidores públicos que atienden el Punto Presencial de Atención al Ciudadano se encuentran en capacidad de responder las preguntas y/o solicitudes de los ciudadanos, de forma tal que NO se requiera la intervención de otras dependencias?	SI/NO
Indique las causas de dicha situación	Campo para diligenciar. Se despliega si la respuesta anterior es NO
Cuándo no pueden ser solucionadas de manera inmediata las preguntas y/o solicitudes realizadas por los ciudadanos, se registra una petición, queja, reclamo, sugerencia (PQRS) según corresponda para que sea atendida por la dependencia pertinente?	SI/NO
El punto de Atención al Ciudadano, tiene la capacidad de brindar información integral (información y gestión de los 6 servicios y 4 trámites del portafolio del SENA) a las inquietudes que presentan los ciudadanos? - Seleccione los servicios, trámite y/u OPA que atiende. Servicio - Formación Profesional Integral; Servicio - Evaluación y Certificación por Competencias Laborales; Servicio - Asesoría para la creación de empresas y desarrollo empresarial (Fondo Emprender, Programar SER, Fortalecimiento Empresarial); Servicio - Gestión para el empleo - APE; Trámite - Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional integral.; Trámite - Certificado Tributario de aportes parafiscales Trámite - Certificados y Constancias Académicas Trámite - Regulación Cuota de Aprendices. OPA: Consulta Virtual de Perfiles y Aspirantes para Contrato de Aprendizaje.	Selección múltiple
¿Cuántas personas en promedio son atendidas diariamente en el punto de atención al ciudadano?	Campo para diligenciar.
¿Cuál es el tiempo promedio para la atención del ciudadano, desde que se entrega el turno hasta cuando pasa a ser atendido en módulo?	Campo para diligenciar.
¿Cuál es el tiempo promedio para la atención del ciudadano, desde que se atiende en módulo hasta la finalización de la atención?	Campo para diligenciar.
SERVIDORES PÚBLICOS	
¿Cuántas personas, atienden el punto de atención al ciudadano?	Campo para diligenciar.
¿Cuál es el nivel educativo de las personas que atienden el Punto de Atención? - Seleccione Aprendiz Técnica Tecnología Profesional	Selección múltiple
¿Los responsables del punto de atención al ciudadano, que tipo de vinculación tienen? - Seleccione Funcionarios Contratistas Aprendices	Selección múltiple
¿Los responsables de la atención al ciudadano, con qué frecuencia reciben capacitaciones / sensibilizaciones en temas inherentes a la función que cumplen?	Campo para diligenciar.
¿Cuáles Dependencias o Entidades orientan estas capacitaciones / sensibilizaciones?	Campo para diligenciar.
Los servidores públicos que atienden el Punto Presencial de Atención al Ciudadano cuentan con conocimientos en atención preferencial e incluyente a: Personas con discapacidad visual Personas con discapacidad auditiva Personas con discapacidad múltiple (ej. Sordo ceguera) Personas con discapacidad física o con movilidad reducida Personas con discapacidad psicosocial Personas con discapacidad intelectual Niños, Niñas, Adolescentes Adultos mayores Mujeres Gestantes y Lactantes Personas en situación de desplazamiento o en situación de extrema vulnerabilidad Población Indígena Comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras y raizales Gitanos - Rom Sector Social LGBTI Ninguna	Selección múltiple
¿Los servidores públicos que atienden el Punto Presencial de Atención al Ciudadano dominan otra lengua o idioma, incluyendo las lenguas nativas, lenguaje de señas? - Mencione las	Campo para diligenciar.



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y RELACIONES CORPORATIVAS
COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO
DIAGNÓSTICO DE PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIALES SERVICIO AL CIUDADANO

SECCIÓN Y PREGUNTAS	TIPO DE RESPUESTA
¿Qué le falta al Punto de Atención al Ciudadano para prestar un mejor servicio?	Campo para diligenciar.
Por favor adjunte las fotografías del Punto Presencial de Atención al Ciudadano	Admite 1 archivo de máximo 10MB, en formato Word o PDF