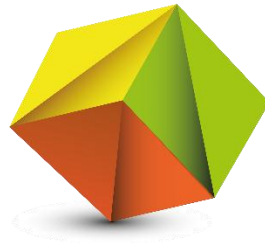




SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA



**PROCESO DE RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL Y GESTION DEL CLIENTE
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO NACIONAL DE
APRENDIZAJE SENA, BASADA EN LA MISIÓN, VISIÓN Y DEBERES
INSTITUCIONALES**

**2016
VERSIÓN 02**

ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

GC-F-005 V. 01





CONTENIDO

FICHA RESUMEN DOCUMENTO.....	3
INTRODUCCIÓN	4
1. NOMBRE DE LA CARACTERIZACION	5
2. OBJETIVO GENERAL.....	5
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
3. ALCANCE	6
4. NORMATIVIDAD	6
4.1. NORMATIVIDAD INTERNA	6
4.2. NORMATIVIDAD EXTERNA, ESTANDARES Y BUENAS PARACTICAS RELACIONADAS.....	7
5. RELACION CON EL SUIT	7
6. NICHOS SELECCIONADOS.....	8
6.1. Tipo de población a caracterizar:	8
7. BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN	9
8. APORTE Y RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATEGICO	9
9. CRONOGRAMA Y PLAN DE ACCION	9
10. PLAN DE ACCION	10
11. FECHA DE LA CARACTERIZACION.....	11
12. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE VARIABLES	11
12.1. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES A TRABAJAR	14
13. METODOLOGÍA Y FUENTE DE INFORMACIÓN.....	14
14. RESULTADOS DEL EJERCICIO	15
13.1 Categoría: Geográfica- Variable: Ubicación	18
13.2 Categoría: Demográfica- Variable: Edad.....	20
13.3 Categoría: Demográfica- Variable: Sexo	21
13.4 Categoría: Demográfica- Variable: Vulnerabilidad.....	21
15. ESTRATEGIA DE PUBLICACION.....	24
16. CONTROL DE CAMBIOS	24
17. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24



FICHA RESUMEN DOCUMENTO

Título:	Caracterización de usuarios del servicio nacional de aprendizaje SENA, basada en la misión, visión y deberes institucionales.		
Fecha de caracterización	Creación: Octubre- Noviembre de 2016 -	Fecha de publicación: Febrero de 2017	Fecha de actualización: Noviembre de 2017
Sumario:	Este documento tiene por objeto caracterizar los usuarios que interactúan con las áreas misionales de la Entidad.		
Palabras Claves:	Caracterización de usuarios, Gobierno en línea, Características Principales, interacción.		
Formato:	Documento de Word (.doc)	Lenguaje:	Español
Dependencia:	Grupo de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente- Dirección de Empleo		
Áreas de Interés:	Todas las áreas del Sena en sus niveles de: Dirección General, Regional, y centros de Formación; (especialmente aquellas relacionadas con el quehacer misional)		
Código:	1-5050	Versión:	1.0
		Estado:	Borrador
Metodología	Guía de caracterización de ciudadanos y grupos de interés de la Estrategia de Gobierno en línea.-FUENTE:MINTIC		
Fuente de Información	Informes estadísticos – SENA, Frecuencia mensual		
Periodo	Octubre de 2016		
Autor (es):	OFICINA DE SISTEMAS- CINTEL #CONTRATO	Firma	
Revisó:			
Aprobó:			
Información Adicional:	No adicional		
Ubicación:	Dirección General		



INTRODUCCIÓN

Para el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, es importante identificar las características de la población objetivo a la cual está dirigida su oferta institucional, principalmente sus trámites y servicios; a través de este ejercicio de caracterización, apoyado en la Estrategia de Gobierno En Línea, se podrán identificar estas tipologías de usuarios, con el fin de medir y evaluar dicha oferta e identificar las acciones necesarias a realizar para ofrecer a través de ella respuestas a los requerimientos y necesidades de los usuarios de manera satisfactoria. De la misma forma, la Entidad podrá recibir la retroalimentación esperada, lograr la participación activa de la ciudadanía en sus actividades misionales y desde luego conseguir la satisfacción de los ciudadanos atendidos.

El presente documento busca actualizar la caracterización de usuarios del SENA, desarrollada en junio del 2014, basada en la generación de PQRS. Por lo cual, se mantienen los aspectos de segmentación de ciudadanos, usuarios y selección de grupos de interés y se aportan elementos adicionales técnicos relacionados con las categorías de variables priorizadas, teniendo en cuenta la Guía de Caracterización de Usuarios del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

La prioridad de la caracterización de usuarios está enfocada en el cliente; la razón de ser de la Entidad debe estar centrada en prestar servicios dirigidos a satisfacer a sus Clientes-usuarios tanto internos como externos; por lo tanto, es fundamental analizar los resultados de las características de los usuarios identificadas en este ejercicio, para poder determinar de acuerdo a estas, cuáles son las necesidades actuales y futuras dichas personas, de qué manera se pueden cumplir sus expectativas y con cuáles requisitos.

Este ejercicio de caracterización contribuye en la búsqueda continua de una alta calidad, capaz de lograr la unidad del propósito de los trámites y servicios de la Entidad con la percepción de los usuarios hacia estos.

A través de esta caracterización se logra la participación activa tanto de los funcionarios de la Entidad (los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas) y los usuarios externos que interactúan día a día con los diferentes servicios que esta ofrece.

Teniendo en cuenta que el SENA tiene un enfoque basado en procesos, al trabajar articuladamente para satisfacer las necesidades de los usuarios identificadas con la



caracterización; permite generar valor agregado, contribuyendo a lograr con eficacia, y eficiencia el logro de sus objetivos.

El resultado de la caracterización, servirá para la toma de decisiones eficaces, basadas en el análisis de la información, y no simplemente en la intuición. Este documento contiene la correspondiente definición de caracterización, el alcance y los objetivos para el desarrollo del ejercicio de caracterización; de igual manera, se describen las fuentes información utilizadas para la identificación de los usuarios, la priorización de variables y finalmente el análisis de la clasificación.

1. NOMBRE DE LA CARACTERIZACION

Caracterización de usuarios del servicio nacional de aprendizaje SENA, basada en la misión, visión y deberes institucionales.

2. OBJETIVO GENERAL

Elaborar la caracterización de usuarios, beneficiarios y grupos de interés del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, para identificar sus características principales, con el fin de analizar los resultados y utilizarlos en la toma de decisiones, mejoramiento continuo, identificación de las necesidades de los mismos.

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar las características comunes de los usuarios para tipificar y agrupar las que sean similares y a partir de estas generar las acciones correspondientes para el establecimiento de estrategias de gestión.
- Proveer el insumo para identificar las acciones que permitan la mejorar la disponibilidad de la información y pertinencia de la oferta institucional para cada grupo de interés atendido por el SENA, basados en el conocimiento de sus características principales.
- Identificar la información necesaria para obtener un análisis que impacte de manera positiva la toma de decisiones para definir la información y la manera como se debe publicar las ofertas institucionales en la Entidad.
- Proporcionar como herramienta de apoyo el documento de caracterización para proyectar las acciones necesarias en pro de mejorar el Relacionamiento con los usuarios, la atención oportuna y pertinente de sus requerimientos.



- Aportar un insumo para la mejora de las estrategias de promoción, comunicaciones y canales de atención, para los diferentes usuarios, de acuerdo a los resultados de la caracterización.

3. ALCANCE

Relacionar las características de los principales grupos de interés del SENA, consolidadas mediante instrumentos de apoyo que permita la toma de decisiones de mejora continua en el relacionamiento con los grupos de interés y la oferta de servicios de la Entidad.

4. NORMATIVIDAD

El ejercicio de caracterización de usuarios se soporta en las siguientes normas:

4.1. NORMATIVIDAD INTERNA

- Decreto 249 del 2004, por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.
- Resolución 2110 del 2014, por la cual se crea el comité institucional de desarrollo administrativo del SEN y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 2275 del 2014, por la cual se corrige un error en la solución 2110 del 2014.

Adicionalmente este documento da cumplimiento al requisito de Caracterización de usuarios contenido en los subsistemas de gestión del modelo integrado de planeación y gestión de la Entidad:





4.2. **NORMATIVIDAD EXTERNA, ESTANDARES Y BUENAS PRACTICAS RELACIONADAS**

- Ley 962 de 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1581 de 2012 Por la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales
- Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
- Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios e1istentes en la administración pública.
- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios e1istentes en la Administración Pública.
- Decreto 2693 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"
- Decreto 2482 del 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Guía de caracterización de ciudadanos y grupos de interés de la Estrategia de Gobierno en línea.
- Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores del DNP (2009).

5. **RELACION CON EL SUIT**

El Sistema Único de Información de Trámites SUIT, es un instrumento de apoyo a la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el cual tiene como propósito ser la fuente única y válida de información de los trámites de las entidades del Estado.



En el SUIT, el SENA tiene registrados los trámites de Inscripción de aspirantes a programas de formación profesional, Certificación de paz y salvo de aportes parafiscales (documento que se expide a los empleadores que hayan cumplido con su obligación de efectuar oportunamente los aportes parafiscales con destino al SENA) y Certificados y constancias académicas (certificación o título del programa de formación aprobado por el aprendiz en los centros de formación del SENA).

Los anteriores trámites son objeto de la interacción de los usuarios con la Entidad, por lo tanto la información contenida en los informes estadísticos, reflejan algunos de estos temas.

6. NICHO SELECCIONADO

Usuarios que utilizan y/o interactúan de alguna manera con los servicios misionales del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

6.1. Tipo de población a caracterizar:

Teniendo en cuenta que dentro de las áreas misionales existe interacción con todo tipo de usuario, se definieron los siguientes tipos de población a caracterizar:

Grupos de interés	Definición	Tipo de personas
Interno	Son todas aquellas personas que hacen parte de la entidad y con el ejercicio directo o indirecto de sus funciones pueden afectar el resultado de un producto o proceso o actividad de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios • Contratistas • Proveedores
Externo	Son todas aquellas personas que no hacen parte de la entidad y son quienes solicitan un trámite, servicio, atención y/o respuesta a sus necesidades	Persona Natural: <ul style="list-style-type: none"> • Aspirante • Aprendiz SENA • Egresado • Menor de Edad no Aprendiz • Persona con Discapacidad • Emprendedor • Persona en Situación de Desplazamiento • Adulto Mayor • Congresista



Grupos de interés	Definición	Tipo de personas
		<ul style="list-style-type: none"> Periodista <p>Persona Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Empresa Comunidad Internacional Entidades del Estado y/o Autoridades Otras Instituciones de Educación

7. BENEFICIOS PARTICULARES DE LA CARACTERIZACIÓN

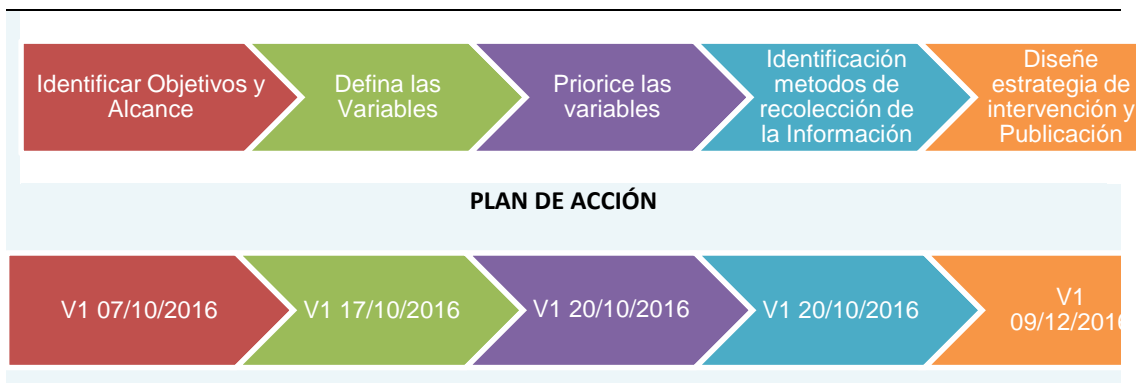
- Información relevante y consistente para la toma de decisiones en materia de portafolio institucional y canales de atención.
- Brindar un insumo a las regionales de la entidad para la Mejora Continua, con un enfoque centrado al usuario.
- Conocer gracias a las características principales, las posibles necesidades de los clientes, usuarios o grupos de interés que interactúan con la Entidad, con el fin de mejorar la atención a los usuarios.

8. APOORTE Y RELACIÓN CON EL PLAN ESTRATEGICO

Dentro del plan estratégico existe un vector denominado Fortalecimiento Institucional al cual apunta esta caracterización en el componente de Servicio al Ciudadano.

9. CRONOGRAMA Y PLAN DE ACCION

VERSION	FECHA	CARACTERIZACION	RESPONSABLE	FUENTE
V1	Noviembre 25 de 2016	Versión 1 de la Caracterización de usuarios basada en las áreas misionales	CINTEL (proveedor SENA)	Informes estadísticos del SENA



10. PLAN DE ACCION

Acción	Descripción	Avance	Fecha
Identificar Objetivos y Alcance	Basados en las orientaciones del primer taller de caracterización de usuarios, se definió la fuente de información a trabajar y con este insumo se plantearon el objetivo principal y específicos	Revisión primera versión con los líderes relacionados	07/10/2016
Defina las Variables	Basados en la guía de caracterización del MinTIC y en la guía metodológica para la formulación de indicadores del DNP, se procedió a seleccionar de la información, las posibles variables según los criterios establecidos en la metodología analizando una por una las variables tal como se evidencia en este documento.	Revisión preliminar de las variables identificadas con los líderes (funcionarios del SENA y/o contratistas relacionados) correspondientes.	17/10/2016
Priorice las variables	Basados en la guía metodológica para la formulación de indicadores del DNP, se procedió a calificar las variables seleccionadas según los criterios establecidos en la metodología; analizando las características de Relevante, Económica, Medible, Asociativa, Consistente.	Revisión preliminar de las variables priorizadas con los líderes (funcionarios del SENA y/o contratistas relacionados) correspondientes.	25/11/2016
Identificación métodos de	Realizando la segunda sesión de trabajo de caracterización,	Envío documento preliminar, ficha de	22/11/2016



Acción	Descripción	Avance	Fecha
recolección de la Información y estrategia de intervención	se analizó la metodología en la recolección de la información, en este caso la fuente de extracción son los informes estadísticos mensuales de la Entidad.	caracterización, propuesta	
Participación en la jornada de retroalimentación de los entregables	Plenaria de retroalimentación.	Aprobación del trabajo realizado y retroalimentación para ajustes	01/12/2016
Formalización del Documento en Compromiso	Solicitud de cargue de la caracterización en el módulo de documentación de la Plataforma compromiso	Solicitud formal al administrados del Sistema Integrado de gestión y Autocontrol para cargue del archivo.	28/02/2017
Diseño estrategia y Publicación	Reunión con la Jefe de Comunicaciones para plantear el requerimiento de la publicación cumpliendo las directrices del área en materia de Publicación de contenidos	Envió de material a la Oficina de Comunicaciones para plantear medio de publicación	28/02/2017

11. FECHA DE LA CARACTERIZACION

Noviembre de 2016 en su segunda versión.

12. CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN DE VARIABLES

Teniendo en cuenta que al SENA le aplican diferentes variables, se realizó la correspondiente priorización para identificar cuáles son las más relevantes para la Entidad. Para este ejercicio se estableció que las variables que estén por encima de 3 puntos son las elegidas para ser estudiadas, las demás se descartan:

CATEGORÍA	VARIABLE	MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE VARIABLES					TOTAL	SELECCIONADA	
		¿LA VARIABLE ES...?						SI	NO
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE			
GEOGRÁFICA	Ubicación	1	1	1	1	1	5	x	
	Clima	0	0	1	0	1	2		x
DEMOGRÁFICO	Edad	1	1	1	1	1	5	x	
	Sexo	1	1	1	1	1	5	x	
	Ingresos	0	0	1	0	1	2		x
	Actividad económica	1	0	0	1	0	2		x
	Puntaje Sisbén	0	0	1	1	0	2		x
	Tamaño familiar	0	0	1	0	1	2		x
	Estado del ciclo familiar	0	0	1	0	1	2		x
	Idiomas	0	0	1	1	0	2		x
	Vulnerabilidad	1	1	1	1	1	5	x	
	Nivel académico	1	0	1	0	0	2		x
INTRÍNSECO	Intereses	1	0	0	1	0	2		x
	Lugares de encuentro	0	0	0	1	0	1		x
	Acceso a canales	1	0	0	1	0	2		x



CATEGORÍA	VARIABLE	MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE VARIABLES					TOTAL	SELECCIONADA	
		¿LA VARIABLE ES...?						SI	NO
		RELEVANTE	ECONÓMICA	MEDIBLE	ASOCIATIVA	CONSISTENTE			
	Uso de canales	1	0	0	0	1	2		x
COMPORTAMIENTO	Niveles de uso	1	0	0	0	0	1		x
	Estatus del Usuario	0	0	0	0	0	0		x
	Eventos	1	0	1	0	0	2		x

12.1. DESCRIPCIÓN DE VARIABLES A TRABAJAR

Para identificación de variables, se seleccionaron inicialmente aquellas que están vinculadas al logro de los objetivos o que aportan información relevante para los mismos; el resto se descartaron por no ser consideradas relevantes para el logro de objetivo de este ejercicio:

No	Categoría	Variable	Descripción
1	GEOGRÁFICO	UBICACIÓN	Permite identificar el lugar y región de residencia o trabajo de un ciudadano, usuario o grupo de interés.
2	DEMOGRÁFICO	EDAD	Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades. Su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas
3		SEXO	Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento, especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno o por las connotaciones culturales sobre cada sexo.
4		VULNERABILIDAD	Estas variables permiten identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados.

13. METODOLOGÍA Y FUENTE DE INFORMACIÓN

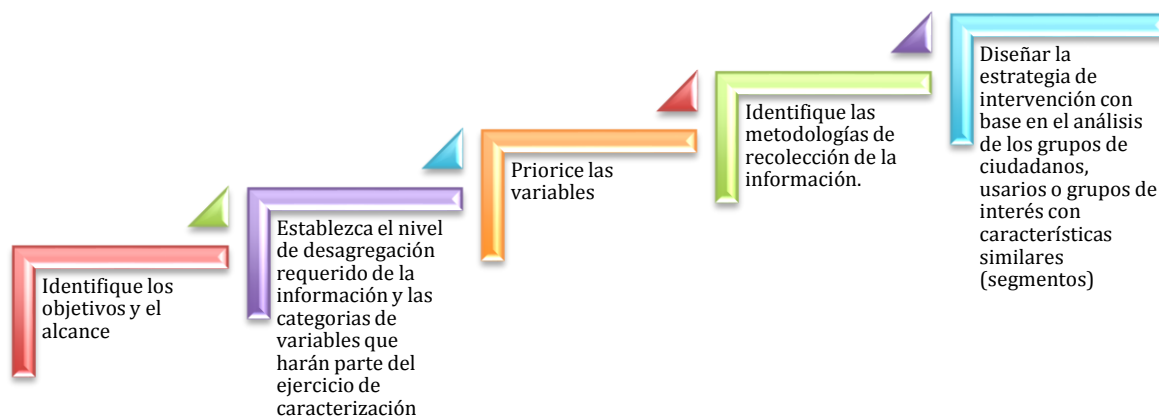
Los canales por los que se recolecta información son de carácter secundario, dado que los datos y documentos consolidados con la información, ya se venía manejando al interior de la Entidad:

- Los datos fueron descargados del reporte mensual de estadísticas de la Entidad, disponible en el link de transparencia de la página web principal del SENA. Cuya información, es procesada desde la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo, quien posteriormente solicita que sea publicado; así mismo, periódicamente es analizada por cada área y lo convierten en insumo para la mejora continua de la gestión del proceso.



Periodo a Considerar en los Registros: Del 1 de enero hasta el 30 de octubre de 2016.
Fuente: Link de Transparencia del portal principal de la Entidad
Tipo de Reporte: Estándar
Periodicidad de Reporte : Mensual
Dependencia que la genera: Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo
Responsables: Todas las áreas
Tipo de Datos: Registros alfanuméricos
Tipo de Archivo: Archivos comprimidos, Hojas de cálculo Excel (xls) y documento texto –PDF
Nivel de Seguridad: Documentos de acceso publico

La metodología utilizada, es la sugerida por el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones en la guía de caracterización de ciudadanos y grupos de interés:



14. RESULTADOS DEL EJERCICIO

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, ha venido desarrollando informes mensuales estadísticos que contienen información relevante de las áreas de misionales, la información contenida dentro de estos informes ha sido utilizada como fuente del presente documento de caracterización de usuarios.

Cada mes se presentan desde las diferentes áreas la siguiente información:

- Integración con la Media
- Nuevos Sectores Estratégicos
- Población Vulnerable (Desplazados- Víctimas)
- Tasa Deserción
- Tasa Retención



- Apoyos de Sostenimiento
- Aulas Mviles
- Certificados
- Contrato de Aprendizaje
- Formación Bilingüismo
- Formación Integral
- Formación por Edades
- Formación por Genero
- Formación por Regiones
- Formación Virtual

Teniendo en cuenta, las variables priorizadas en la matriz de variables, se utilizaron principalmente los informes de formación por edades, genero, por regiones y de población vulnerable. Analizando los datos contenidos en estos informes se obtuvo la caracterización de las características principales de los usuarios que interactúan con las áreas misionales del SENA.

Los valores que se tuvieron en cuenta fueron los ejecutados hasta el momento, de donde se sacaron los porcentajes de impacto por cada una de las variables, comparando el número total de usuarios que interactuaron con el trámite o servicio con el número de personas con identificadas con la característica en común tales como género, grupo etario, situación de vulnerabilidad y ubicación dentro de las regionales.

A continuación se presenta un ejemplo de la depuración de la información:

Después de depurar la información contenida en los informes estadísticos a corte de Octubre de 2016 del SENA, se identifica el avance respecto a la meta que la Entidad se propuso en su plan de acción anual.

En cuanto a los principales indicadores del total nacional para el presente año se tiene:

INDICADOR	Aprendices			Cupos		
	Meta 2016	Ejecución	% Ejecución	2016 Meta	Ejecución	% Ejecución
Educación superior	466.804	420.024	89,98%	466.804	420.039	89,98%
Educación técnica laboral y otros	841.404	839.147	99,73%	841.404	839.225	99,74%



INDICADOR	Aprendices			Cupos		
	Meta 2016	Ejecución	% Ejecución	2016 Meta	Ejecución	% Ejecución
Formación titulada	1.308.208	1.259.171	96,25%	1.308.208	1.259.264	96,26%
Formación complementaria	5.738.082	5.171.111	90,12%	7.102.604	6.751.841	95,06%
Formación total	7.046.290	6.430.282	91,26%	8.410.812	8.011.105	95,25%
Programa SENA emprende rural	188.980	190.230	100,66%	205.116	210.503	102,63%
Formación virtual	2.728.511	2.827.602	103,63%	3.273.223	2.995.555	91,52%
Programa bilingüismo	886.991	915.263	103,19%	1.089.430	1.012.280	92,92%
Técnico articulación con la educación media	384.480	399.991	104,03%	384.48	400.051	104,05%
Desplazados por la violencia	318.947	683.307	214,24%	445.991	925.552	207,53%
Población vulnerable- (incluye desplazados por la violencia y víctimas)	1.647.448	2.124.857	128,98%	2.093.418	2.919.568	139,46%

En conclusión, en lo que respecta a la cantidad de usuarios que han interactuado con la oferta de formación del SENA (Educación superior, técnica laboral y otros, y formación complementaria), el mayor número de usuarios se encuentra en la formación complementaria, lo que quiere decir que las personas están optando más por éste tipo de formación versus las otras que ofrece la Entidad. Siguen presentándose en menor proporción usuarios que acceden a la formación titulada, especialmente en lo referente a la educación superior, con un total hasta el momento



de 420.024 personas formadas en esta modalidad, por lo cual se percibe que dichos usuarios tienen la capacidad de acceder con más facilidad a formaciones que ameriten menor tiempo, requisitos o esfuerzos de otro tipo.

De acuerdo a las estadísticas identificadas y luego de analizar los datos allí publicados, los usuarios de formación virtual van en aumento, por lo que se estima que los usuarios de la Entidad, están haciendo uso de los canales virtuales y de la misma manera, que mayor número de estos, están optando por este tipo de medios porque desde luego, están disponibles en su comunidad. Motivo por el cual, el SENA puede continuar con la generación de estrategias de promoción y comunicación a través de sus portales Web.

El 13% de los usuarios optan por la educación técnica laboral, dado a que son estudios específicos enfocados a roles laborales, que pueden influir en la selección del personal dentro de una convocatoria.

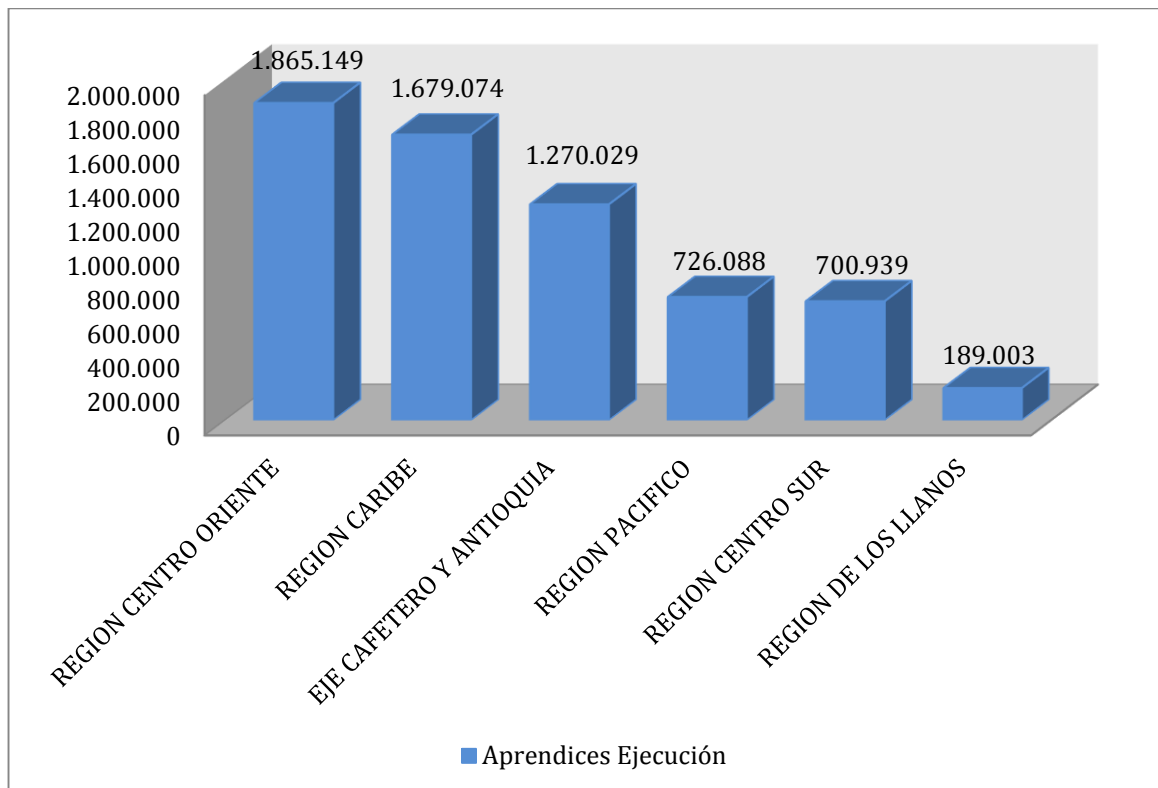
13.1 Categoría: Geográfica- Variable: Ubicación

Ubicación geográfica de los aprendices de formación Total (Formación Titulada, tecnólogos, Especialización tecnológica, técnica laboral y complementaria, año 2016 a corte de octubre de 2016:

Regiones	Incluye	Aprendices			Cupos	
		Metas	Ejecución	% Ejecu.	Metas	Ejecución
REGION CENTRO ORIENTE	Distrito Capital, Cundinamarca, Boyacá, Norte de Santander y Santander	1,991,982	1,865,149	94 %	2,324,423	2,282,518
REGION CARIBE	Bolívar, San Andres, Córdoba, Cesar, Atlántico, La Guajira, Magdalena y Sucre	1,848,559	1,679,074	91 %	2,161,101	2,070,741
EJE CAFETERO Y ANTIOQUIA	Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda	1,392,125	1,270,029	91 %	1,682,408	1,564,357
REGION PACIFICO	Cauca, Chocó, Nariño y Valle	808,392	726,088	90 %	917,875	883,849
REGION CENTRO SUR	Amazonas, Caquetá, Huila, Putumayo y Tolima	730,381	700,939	96 %	1,003,769	978,167
REGION DE LOS LLANOS	Arauca, Casanare, Guaina, Guaviare,	198,961	189,003	95 %	230,891	231,473



Regiones	Incluye	Aprendices			Cupos	
		Metas	Ejecución	% Ejecu.	Metas	Ejecución
	Meta, Vaupés y Vichada					
TOTAL		6,970,400	6,430,282	92 %	8,320,467	8,011,105



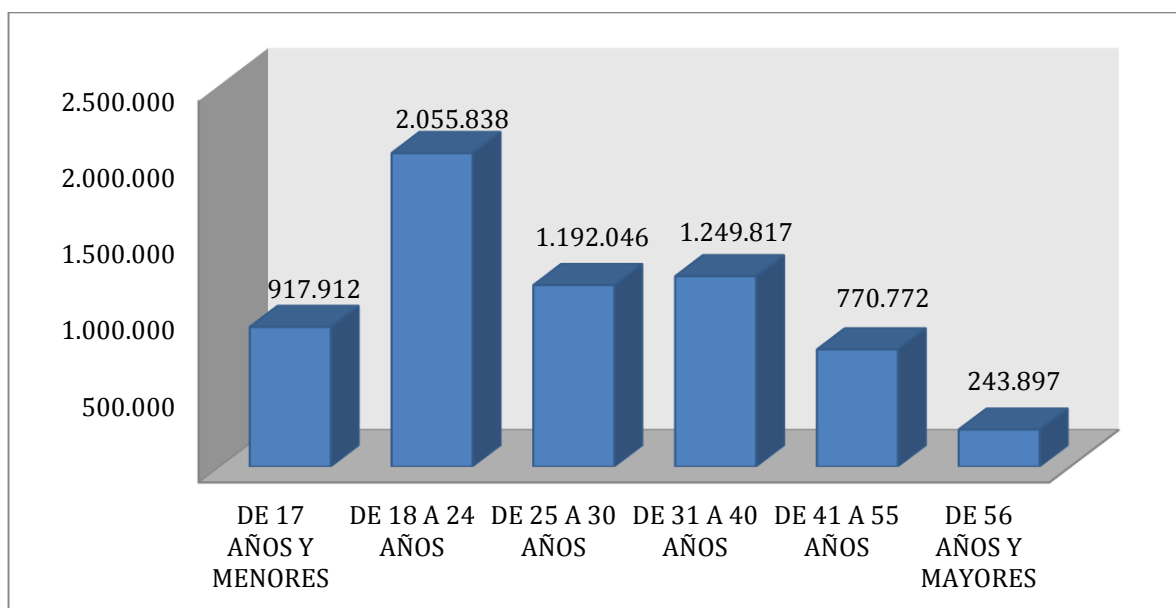
De acuerdo a la información de la tabla y gráfica anterior, se puede ver que el mayor número de usuarios del servicio de formación se encuentra ubicado en la región centro oriente del país con un total de 1.865.149 personas formadas en las diferentes modalidades que ofrece la Entidad. Hay que tener en cuenta que dentro de esta región se ubica la capital Colombiana con un mayor número de habitantes que el resto del país; por lo que la oferta hacia esta zona, debe hacerse continuamente y así mismo, identificar las necesidades de aprendizaje de la comunidad apoyados en las mesas sectoriales para ofrecer estudios de interés a estos usuarios. No obstante, a pesar que en las zonas Centro Sur y en los Llanos hay menor número de usuarios comparados con la primera, estas regiones están más próximas a cumplir con las metas de formación propuestas para este año, con unos porcentajes de ejecución del 96% y 95% consecutivamente, por lo que se concluye que aunque hay menor número de usuarios a los que se quiere impactar con este servicio, hay más interés en la oferta de formación del SENA.



13.2 Categoría: Demográfica- Variable: Edad

Una de las variables priorizadas ha sido la Edad de los usuarios, la cual corresponde a una información que puede ser utilizada para la toma de decisiones estratégicas dentro de la Entidad como por ejemplo, la clase de mensaje que se emite por medio de los diferentes canales de comunicación, la migración, ampliación o mejora de trámites y servicios especialmente los que se realizan online y demás.

A corte de octubre de 2016, se tienen las siguientes cifras:



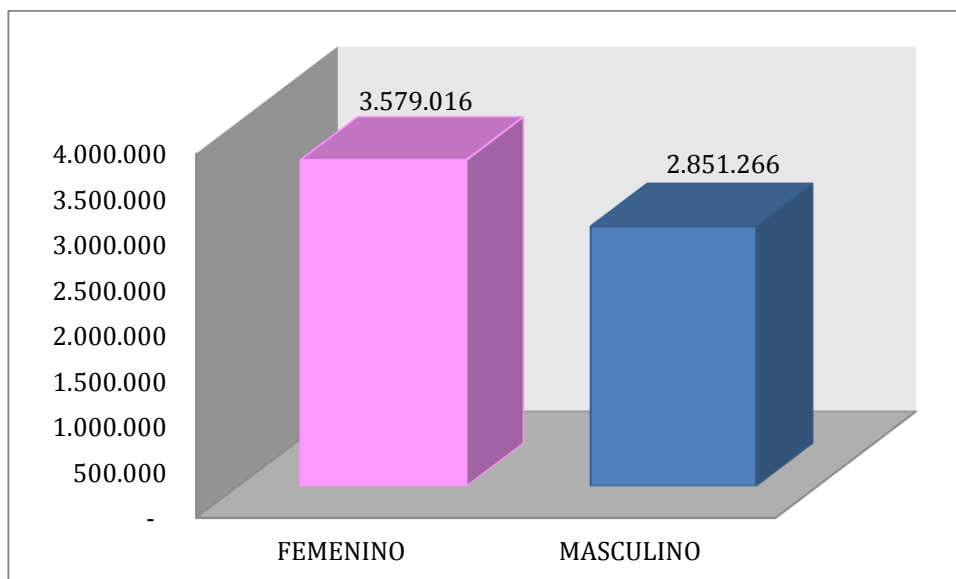
El mayor número de usuarios, corresponde a personas entre los 18 a los 24 años de Edad, es decir que pertenecen al grupo de jóvenes dentro de la clasificación de grupos etarios. Al analizar las cifras, se puede concluir que un 32% está clasificado en este rango de edades, información que la Entidad debe tener en cuenta para todos sus procesos estratégicos y planes de acción, puesto que conociendo la edad de sus usuarios se puede posterior a esto identificar sus gustos e intereses, con lo que la oferta institucional se verá impactada positivamente, al ofrecer justo lo que los usuarios necesitan y quieren.

Las personas que se encuentran entre la clasificación de mayores a 56 años, son quien en menor cantidad utilizan los servicios de formación de la Entidad y se agudiza la conclusión de que dependiendo de la edad del usuario se pueden identificar los interés más comunes de estos y el nivel de interacción con la Entidad.



13.3 Categoría: Demográfica- Variable: Sexo

Referente a la clasificación de usuarios con la Entidad de acuerdo a su sexo, se recopiló la siguiente información:



El 56% de Usuarios formados a octubre de 2016 son de sexo Femenino, versus el 44% del sexo masculino, lo que quiere decir que la mayoría de usuarias son mujeres y contrasta con la media nacional donde se puede comprobar que las personas más interesadas en recibir formación académica son de sexo femenino.

Teniendo en cuenta que con El SENA están interactuando mayormente de sexo femenino, se pueden establecer dentro del plan de comunicación de la Entidad, oferta de trámites y servicios y todo lo referente a la interacción con los usuarios, estrategias que proporcionen que las mujeres se sientan más identificadas, satisfechas e interesadas en la oferta de la Entidad, esto depende de un análisis estratégico en las áreas implicadas y el desarrollo de los correspondientes planes de acción.

13.4 Categoría: Demográfica- Variable: Vulnerabilidad

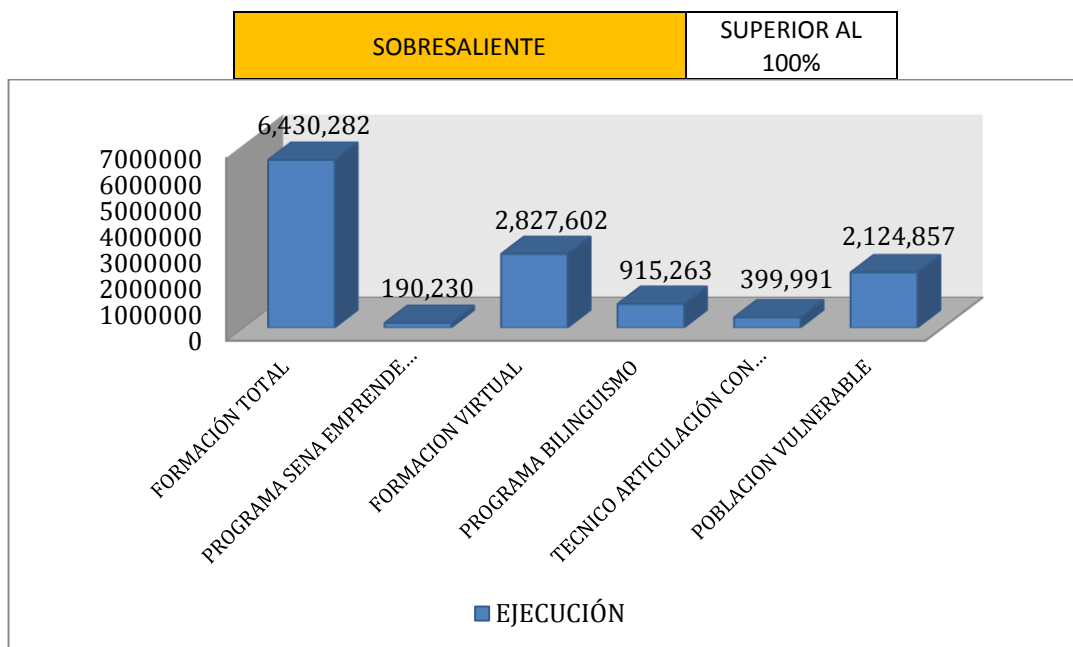
Dentro de las variables priorizadas para este ejercicio de caracterización, están los usuarios en situación de vulnerabilidad, en la siguiente gráfica se muestra el avance trabajo realizado hasta el momento con dichas personas:



TIPO POBLACION	2016 Metas Aprendices	2016 Ejecución Aprendices	% Ejecución Aprendices (*)	2016 Metas Cupos	2016 Ejecución Cupos	% Ejecución Cupos(*)
Desplazados Por La Violencia	318,947	683,307	214.24%	445,991	925,552	207.53%
Desplazados Por Fenómenos Naturales	34,104	43,466	127.45%	44,412	65,255	146.93%
Discapacitados	24,870	25,738	103.49%	34,817	39,811	114.34%
Indígenas	58,613	63,157	107.75%	71,062	83,539	117.56%
INPEC	34,055	34,552	101.46%	46,020	58,035	126.11%
Jóvenes Vulnerables	572,474	629,608	109.98%	669,079	851,128	127.21%
Adolescente En Conflicto Con La Ley Penal	11,110	10,567	95.11%	15,605	17,125	109.74%
Mujer Cabeza de Familia	305,783	292,080	95.52%	397,278	411,624	103.61%
Negro	66,226	63,937	96.54%	80,757	89,787	111.18%
Afrocolombiano	43,051	55,563	129.06%	50,165	74,865	149.24%
Raizales	3,009	8,476	281.69%	3,402	12,062	354.56%
Palenqueros	500	792	158.40%	682	1,337	196.04%
Total Adolescente Desvinculado de Grupos Armados Organizados más Reintegrados	8,340	5,174	62.04%	11,183	7,499	67.06%
Tercera Edad	46,054	47,653	103.47%	59,971	68,317	113.92%
Adolescente Trabajador	45,280	73,671	162.70%	72,448	92,978	128.34%
Remitidos Por El Pal	10,659	12,541	117.66%	13,480	18,242	135.33%
Soldados Campesinos	14,149	18,974	134.10%	18,708	29,392	157.11%
Sobre Vivientes Minas Antipersonales	1,970	1,652	83.86%	2,731	2,690	98.50%
Gitanos (ROM)	195	620	317.95%	278	1,031	370.86%
Total Víctimas (minas, secuestro, tortura, herido, terrorismo y otros)	48,059	53.329		55,349	69,299	
TOTAL VULNERABLE	1,647,448	2,124,857	128.98%	2,093,418	2,919,568	139.46%

Adicional a esta medición de las personas en situación vulnerable, la Entidad realizó la semaforización del avance, de acuerdo a los porcentajes de ejecución teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

Formación Total		
(*) NIVEL DE EJECUCIÓN	Parámetro	
BUENA	84%	100%
VULNERABLE	74%	83.9%
BAJA	0%	73.9%



Analizando los resultados obtenidos, se identifica que el 33% de las personas que interactuaron con el servicio de formación, se encuentran en situación de vulnerabilidad, usuarios que han sido atendidos por la Entidad a través de una oferta de cupos dentro de los diferentes programas de formación.

La menor cantidad de población vulnerable corresponde a Gitanos (0,029% dentro de este tipo de población) y Palenqueros (0,037% dentro de este tipo de población). Así mismo, los Adolescentes Desvinculados de Grupos Armados Organizados más Reintegrados, con un 0.079% de participación, que aunque no es el grupo de usuarios con menos personas, sí es el grupo con el que la Entidad no ha alcanzado la meta de formación en lo que va corrido del año.

De la misma manera, se percibe que el mayor número de usuarios en situación de vulnerabilidad que han interactuado con el servicio, corresponden a personas desplazadas por la violencia, representados por un 10,6% del total de formados, así como los jóvenes quienes se ubican en la tabla con un 9,8%.

En cuanto a los usuarios en situación de discapacidad el SENA ha interactuado a corte de octubre con un total de 25.738 personas formadas en situación de discapacidad, lo que significa un porcentaje de 0,4%, teniendo en cuenta el total de usuarios que han sido formados a octubre del presente, de acuerdo a lo establecido en la Estrategia de Gobierno En Línea, dentro del componente de TIC para Servicios, las Entidades Públicas deben proporcionar alternativas que sean accesibles y usables para todo tipo de usuarios, incluso a los que se encuentran en situación de discapacidad.



15. ESTRATEGIA DE PUBLICACION

Posterior a la revisión final y aprobación por parte de la Entidad, la publicación del informe producto de la caracterización de usuarios basados en la interacción de los usuarios con las áreas misionales se hará a través de los siguientes canales:

- Comunicado de prensa en medio institucional a través de correo corporativo para todos los funcionarios.
- Publicación en la web de la entidad en el link correspondiente.

16. CONTROL DE CAMBIOS

El control de Cambios se hará a través de lo establecido por el sistema de gestión de calidad y autocontrol SIGA, de acuerdo a el procedimiento con código: D-P-001- Procedimiento elaboración y control de documentos, disponible en la plataforma Compromiso.



17. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Basados en este análisis del ejercicio de caracterización de usuarios, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Se han formado en el SENA a corte de octubre de 2016 seis millones cuatrocientos treinta mil doscientos ochenta y dos personas (6.430.282), las



cuales están clasificadas dentro de los diferentes grupos etarios, sexos, ubicados en las diferentes regionales de la Entidad.

- Dos millones ciento veinticuatro mil ochocientos cincuenta y siete personas (2.124.857) se encuentran en situación de vulnerabilidad representados por un 33% del total de formados, en donde sobresalen los desplazados por la violencia y los jóvenes entre 18 a 24 años de edad.
- El mayor número de personas que interactúan con la Entidad son de sexo femenino.
- Los usuarios que han sido formados con mayor representación de acuerdo a la clasificación etaria son los “jóvenes”.

Basados en el resultado del ejercicio, se recomienda a la Entidad:

- Utilizar el resultado de este ejercicio como herramienta para el mejoramiento de los procesos, estrategias de comunicación, planes, trámites y servicios de la Entidad.
- Realizar la actualización de la caracterización de usuarios del SENA con un periodo no mayor a un año, con el fin de conocer si hay o no variación en las características principales de los usuarios, cambios en la metodología de medición de esta información que afecten la mejora continua de todos los procesos, trámites y servicios de la Entidad.
- La recopilación de información relevante en otras áreas (diferentes a las misionales) que permita trabajar y priorizar variables de otras categorías tales como intrínsecas y de comportamiento ya que con dicha información, el SENA podrá identificar de manera más fácil y apoyados en esta herramienta, las necesidades de los usuarios de acuerdo a sus gustos, intereses y costumbres.
- Ejecutar el análisis de la encuesta de satisfacción realizada en el segundo semestre de 2016 a los usuarios del SENA, para identificar información relevante que pueda ser usada en el próximo ejercicio de caracterización.
- Identificar la clase de discapacidad de los usuarios con esta situación, por medio de las bases de datos de otras áreas o compartiendo información con entidades como Registraduría, Ministerio de Salud.
- De acuerdo a cada uno de los canales de comunicación que dispone la entidad, se debe generar una medición del uso e impacto de cada uno de ellos, para utilizar dicha información como fuente para la toma de decisiones y



mejoramiento en el relacionamiento con los grupos de interés y la oferta de servicios institucionales.