



Anexo 2- Programación Estrategia de Servicio al ciudadano -2026 -

Dirección de promoción y relaciones corporativas
Coordinación nacional de relacionamiento con la ciudadanía

ESTRATEGIA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo	Garantizar el acceso a los servicios y trámites de la Entidad desde un enfoque diferencial que responda a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.							
Entidad:	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA		Año:	2026				
Componente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada (dd/mm/aaaa)	Formula indicador	Periodicidad medición	Meta	
Componente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	1.1	Formular y publicar la estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.	Estrategia formulada.	Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía	31/01/2026	Número de documentos realizados/ número de documentos programados (1) * 100	Anual	100%
	1.2	Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG, informes de evaluación de PQRSD, informes de control interno, entre otros.	Resultados autodiagnóstico Política Servicio al Ciudadano. Informe con identificación de debilidades y fortalezas de los procesos pertenecientes a la Política de Servicio al Ciudadano.	Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía	30/05/2026	Número de documentos realizados/ número de documentos programados (2) * 100	Anual	100%
	1.3	Desarrollar ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias	Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado.	Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía	27/11/2026	Número de informes realizados/ número de informes programados (1) * 100	Anual	1

ESTRATEGIA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo	Garantizar el acceso a los servicios y trámites de la Entidad desde un enfoque diferencial que responda a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.						
Entidad:	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA		Año:	2026			
Componente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada (dd/mm/aaaa)	Formula indicador	Periodicidad medición	Meta
	1.4 Desarrollar ejercicios de caracterización de economías campesinas y populares	Documentos de caracterización de economías campesinas y populares elaborado y publicado.	Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía	27/11/2026	Número de documentos realizados/ número de documentos programados (1) * 100	Anual	4
Componente 2 Talento humano idóneo y suficiente	2.1 Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), y desarrollar espacios de formación dirigidos a servidores públicos sobre la Política de Servicio al Ciudadano.	PIC formulado e implementado con temáticas de servicio y relacionamiento con la ciudadanía, lenguaje claro, enfoque diferencial, gestión de PQRS, entre otras, que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano. esta capacitación es de funcionarios diferente a instructor Informe de personas capacitadas y satisfacción de la capacitación	Responsable: Secretaría General - Grupo de Formación y Desarrollo del talento humano Apoyo: Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía	27/11/2026	Número de personas capacitadas en temas relacionados con servicio al ciudadano / Número de personas programadas en temas relacionados con servicio al ciudadano	Anual	80%

ESTRATEGIA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo	Garantizar el acceso a los servicios y trámites de la Entidad desde un enfoque diferencial que responda a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.							
Entidad:	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA		Año:	2026				
Componente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada (dd/mm/aaaa)	Formula indicador	Periodicidad medición	Meta	
	2.2	Reconocer, incentivar y estimular la labor desarrollada por los funcionarios y contratistas responsables de atender a la ciudadanía	Informe sobre los reconocimientos realizados.	Responsable: Secretaria General Apoyo: Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía	11/12/2026	Informe realizado/ Informe programado (1) * 100	Anual	1
	2.3	Generar espacios de sensibilización sobre el proceso de PQRSD a actores involucrados.	Informes con las sensibilizaciones realizadas	Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía	11/12/2026	Número de informes elaborados /número de informes programados (2) * 100	Anual	100%
	2.4	Realizar la transferencia de conocimiento a los responsables CRM	Informe sobre las transferencias de conocimiento realizadas	Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía	11/12/2026	Número de informes elaborados /número de informes programados (2) * 100	Anual	100%
	3.1	Actualizar y publicar la carta de trato digno	Carta de trato digno diseñada y/o actualizada.	Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía	30/04/2026	Cartas de trato digno publicadas	Anual	1

ESTRATEGIA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo	Garantizar el acceso a los servicios y trámites de la Entidad desde un enfoque diferencial que responda a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.							
Entidad:	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA		Año:	2026				
Componente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada (dd/mm/aaaa)	Formula indicador	Periodicidad medición	Meta	
Componente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	3.2	Promover los canales de atención de la Entidad, con un enfoque territorial.	Informe sobre las actividades desarrolladas para la promoción de los canales de atención.	Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía	15/12/2026	Número de informes realizados/ número de informes programados (1) * 100	Semestral	2
	3.3	Actualizar y publicar en la página web la oferta institucional.	Oferta institucional publicada en la página web.	Responsable: Oficina de Comunicaciones Apoyo: Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía	27/02/2026	Documento formalizado en la página web	Anual	1
	3.4	Implementar acciones para garantizar la accesibilidad de canales de atención en medio físico (NTC 6047)	Informe sobre las adecuaciones o construcciones realizadas para los puntos de atención presencial.	Coordinación Nacional de Relacionamento con la Ciudadanía	11/12/2026	Número de informes realizados/ número de informes programados (1) * 100	Anual	100%

ESTRATEGIA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo	Garantizar el acceso a los servicios y trámites de la Entidad desde un enfoque diferencial que responda a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.						
Entidad:	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA		Año:	2026			
Componente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada (dd/mm/aaaa)	Formula indicador	Periodicidad medición	Meta
3.5	Crear o actualizar la documentación de procesos, procedimientos, guías, manuales para la gestión del servicio o relacionamiento con la ciudadanía.	Documentos actualizados de caracterización, PQRS, medición de la experiencia y canales de atención	Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía	30/10/2026	Número de documentos actualizados / Número de documentos por programados (4)	Anual	4
3.7	Realizar ejercicios de traducción a lenguaje claro, comprensible e incluyente del portafolio de servicios.	Portafolio de servicios traducido a lenguaje claro, comprensible e incluyente	Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía	30/06/2026	Portafolio de servicios publicado	Anual	1
3.8	Traducir, de manera participativa, la información dirigida a la ciudadanía	Documentos traducidos a lenguaje claro, comprensible e incluyente.	Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía	15/12/2026	Número de documentos realizados/ número de documentos programados (3)	Anual	3
3.9	Promover el uso del lenguaje claro, comprensible e incluyente dentro de la Entidad	Campaña de comunicación para el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente.	Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía	26/11/2026	Número de campañas realizadas/ número de campañas programadas	Anual	1

ESTRATEGIA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo	Garantizar el acceso a los servicios y trámites de la Entidad desde un enfoque diferencial que responda a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.							
Entidad:	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA		Año:	2026				
Componente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada (dd/mm/aaaa)	Formula indicador	Periodicidad medición	Meta	
	3.10	Elaborar informe a partir de la información de CRM sobre el relacionamiento con la ciudadanía.	Informe relacionamiento con la ciudadanía.	Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía.	11/12/2026	Número de documentos realizados/número de documentos programados (2)	Semestral	2
Componente 4 Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	4.1	Realizar la medición de la experiencia de los Trámites y OPAS del SENA.	Informe de los resultados de la medición de la experiencia de los Trámites y OPAS del SENA.	Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía.	11/12/2026	Número de informes elaborados / Número de informes proyectados (2) * 100	Semestral	100%
	4.2	Realizar la medición de la experiencia de los Servicios del SENA	Informe de resultados de la medición de la satisfacción de los servicios del SENA.	Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía.	11/12/2026	Número de informes elaborados / Número de informes proyectados (2) * 100	Semestral	100%
	4.3	Realizar la medición de la experiencia de los canales de atención y respuestas PQRS.	Informe de la medición de la satisfacción de los canales de atención y respuestas PQRS.	Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía.	11/12/2026	Número de informes elaborados / Número de informes proyectados (3) * 100	Trimestral	3

ESTRATEGIA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Objetivo	Garantizar el acceso a los servicios y trámites de la Entidad desde un enfoque diferencial que responda a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.						
Entidad:	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE- SENA		Año:	2026			
Componente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada (dd/mm/aaaa)	Formula indicador	Periodicidad medición	Meta
	4.4 Realizar Informe semestral de PQRSD	Informes sobre PQRSD	Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía.	11/12/2026	Número de informes elaborados / Número de informes programados (2) * 100	Semestral	100%
	4.5 Diseñar e implementar el método de ciudadano incógnito en el canal telefónico, virtual y presencial	Informes desarrollo del ejercicio de ciudadano incognito	Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía.	11/12/2026	Número de informes realizados/ Número de ciudadanos incognitos programados (6)	Bimestral	6