



# Estrategia relacionamiento con la ciudadanía

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

## Tabla de contenido

Introducción	3
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Normatividad	5
Estrategia relacionamiento con la ciudadanía	8
Política de servicio al ciudadano	12
Política de participación ciudadana y rendición de cuentas	15
Política de racionalización de trámites	18

# **Introducción**

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), como entidad del Estado comprometida con la formación para el trabajo, la productividad y la inclusión social, reconoce la importancia de fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. En este sentido, y en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se estructura una estrategia que busca consolidar procesos de participación, transparencia y control social, con el fin de garantizar una gestión pública eficiente, articulada y orientada a las necesidades de los ciudadanos.

El presente documento establece los componentes claves de la estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía y consolida las estrategias de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas y racionalización de trámites; que permitirán al SENA avanzar en la consolidación de una administración pública participativa, transparente y efectiva.

A través de la implementación de acciones estratégicas, se busca no solo el cumplimiento normativo, sino también la construcción de una relación de confianza con la ciudadanía, generando mecanismos innovadores que faciliten la interacción y el fortalecimiento de la gestión institucional.

# Objetivo general

**Fortalecer la relación entre el SENA y la ciudadanía**, mediante la implementación articulada de estrategias alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientadas a la racionalización de trámites, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el servicio al ciudadano.

## Objetivos específicos

Fortalecer la participación ciudadana en la gestión institucional del SENA.

1

2

Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, asegurando que la ciudadanía disponga de datos claros, oportunos y accesibles sobre la gestión del SENA.

Implementar mecanismos efectivos de rendición de cuentas que permitan la evaluación y el control social sobre la gestión institucional.

3

4

Fortalecer la política de servicio al ciudadano, garantizando una atención ágil, efectiva e incluyente, que responda a las necesidades de la ciudadanía.

Racionalizar los trámites, identificándolos, simplificándolos y eliminando barreras.

5

## Alcance

La estrategia de relación Estado-Ciudadanía en el SENA se aplicará en toda la entidad - Dirección General, regionales y centros de formación -. Su implementación incluirá el diseño de lineamientos de políticas, procedimientos y acciones orientadas a mejorar la comunicación y la participación de la ciudadanía en la gestión institucional, alineándose con los lineamientos del MIPG.





## Normatividad

**CONSTITUCIÓN POLÍTICA -Art 1.** Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante donde todas las actividades estatales y particulares deben ser pensadas en función de este; la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano se enmarca en las condiciones sociales.

**Art 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

**Art 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Para hacer efectivo este derecho puede:

- 1- Elegir y ser elegido.
- 2- Tomar parte en elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares y otras formas de participación democrática.
- 3- Constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas sin limitación alguna; formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas.
- 4- Revocar el mandato de los elegidos en los casos y en la forma que establecen la Constitución y la ley.
- 5- Tener iniciativa en las corporaciones públicas.
- 6- Interponer acciones públicas en defensa de la Constitución y de la ley.
- 7- Acceder al desempeño de funciones y cargos públicos, salvo los colombianos, por nacimiento o por adopción, que tengan doble nacionalidad. La ley reglamentará esta excepción y determinará los casos a los cuales ha de aplicarse.

Las autoridades garantizarán la adecuada y efectiva participación de la mujer en los niveles decisorios de la Administración Pública.

**Art 103.** Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará. El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

**Art 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

**Ley 134 de 1994** La presente Ley estatutaria de los mecanismos de participación del pueblo regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.

**Ley 489 de 1998** La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública Art 3, 32, 33.

**Ley 850 de 2003** Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

**Ley 1474 de 2011** Conocida como el Estatuto Anticorrupción, es una norma integral que busca prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción en Colombia. Aunque su enfoque principal no es la participación ciudadana o la rendición de cuentas, sí establece disposiciones que las fortalecen como herramientas de control social y transparencia institucional.

**Ley 1437 de 2011** Regula las actuaciones de las entidades públicas y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos frente a la administración. Aunque su enfoque principal es el procedimiento administrativo, sí contiene disposiciones importantes sobre participación ciudadana y acceso a la información. Art 2, 24, 39.

**Ley 1581 de 2012** La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

**Ley 1712 de 2014** El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

**Ley 1757 de 2015** El objeto de la presente ley es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.

**Ley 2195 de 2020** La presente Ley tiene por objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público.



## Estrategia relacionamiento con la ciudadanía

**Decreto 1081 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

**Decreto 1499 de 2017** Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

**Decreto 2030 de 2021** Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas. reglamenta

**Decreto 1122 de 2024** Por el cual se el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.

**Conpes 3649 de 2010** Política Nacional de Servicio al Ciudadano en Colombia, con el objetivo de mejorar la calidad de la relación entre la ciudadanía y la administración pública. Esta política busca fortalecer la confianza y satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por el Estado, ya sea directamente o a través de particulares autorizado

**Conpes 3654 de 2010** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos en Colombia. Aprobado el 12 de abril de 2010, su objetivo central es consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre el Estado y la ciudadanía, promoviendo una cultura de transparencia, participación y control social

**Conpes 4070 de 2021** Establece los lineamientos de política para la implementación de un modelo de Estado Abierto en Colombia. Aprobado en diciembre de 2021, este documento busca fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas en la gestión pública.

**Acuerdo 0006 de 2025** "Por medio del cual se modifica y adiciona el Acuerdo 004 de 2021 "Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y se dictan otras disposiciones"





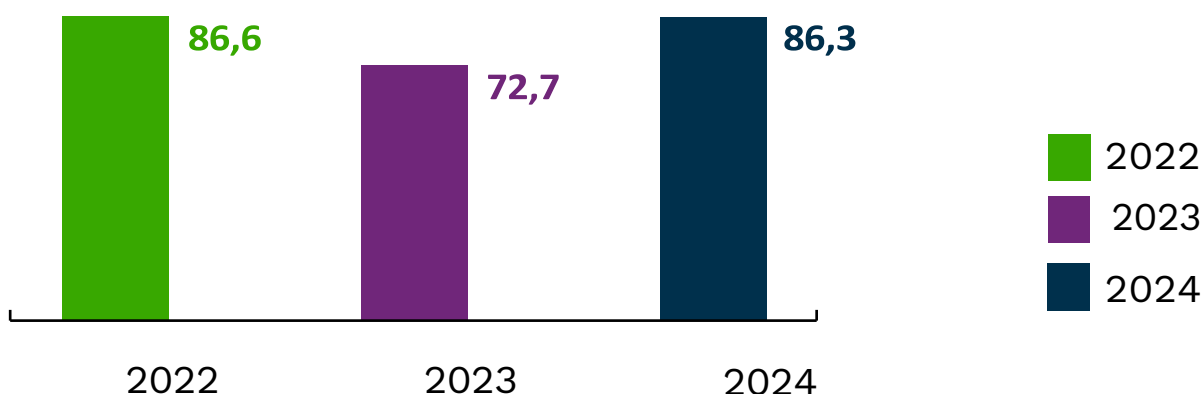
## Estrategia relacionamiento con la ciudadanía

La presente estrategia consolida la hoja de ruta institucional para garantizar la implementación de las políticas de servicio al ciudadano, participación ciudadana y rendición de cuentas, racionalización trámites, y transparencia, acceso a la información.

Se fundamenta en un diagnóstico sólido y en el compromiso con la mejora continua, integrando los resultados de desempeño institucional con los desafíos territoriales de la Entidad.

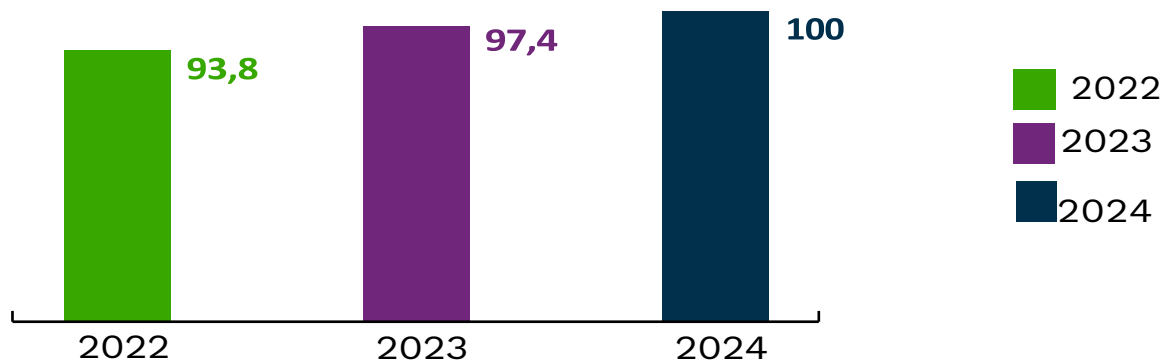
### Resultados FURAG 2024:

#### Evaluación del desempeño en la Política de Participación Ciudadana y su componente de rendición de cuentas

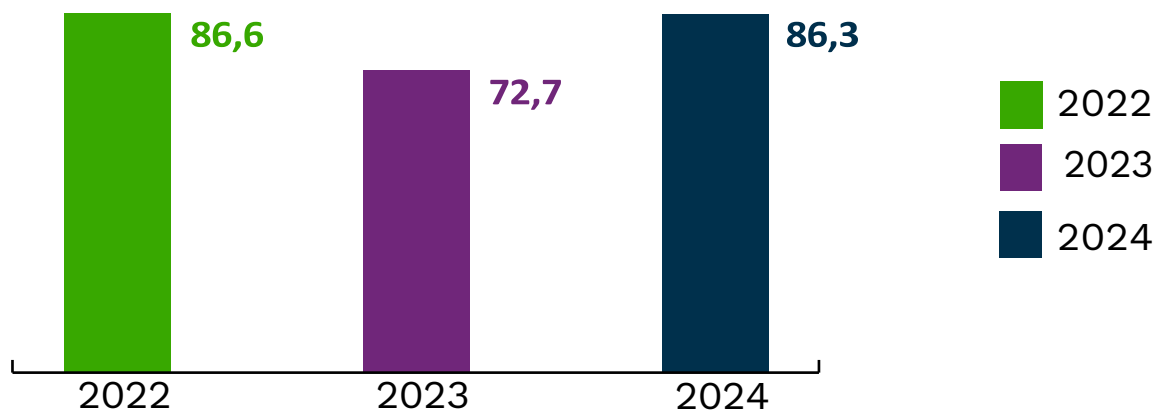


## Estrategia relacionamiento con la ciudadanía

### Evaluación del desempeño en la Política de Servicio al Ciudadano



### Evaluación del desempeño en la Política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites



La Entidad cuenta con múltiples canales para garantizar el acceso a la información, servicios y trámites:

**Presenciales: 100** puntos de atención a la ciudadanía a nivel nacional.



**Telefónico-:** para comunicación gratuita desde cualquier lugar del país.



**Digitales:** Página web- [sena.edu.co](http://sena.edu.co)- Portal PQRSD, Micrositio "Participa", WhatsApp, videollamadas en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y redes sociales.



**Espacios de diálogo como:** Encuentros con voceros, diálogos con actores de CampeSENA, mesas sectoriales y ferias de servicios "SER para SERVIR"(...)

La estrategia de relacionamiento con la ciudadanía se dirige a los grupos de valor e interés de la Entidad (aprendices, egresados, buscadores de empleo, emprendedores, gremios, entre otros), asegurando que su participación tenga incidencia en cada etapa:

- **Diagnóstico:** Identificación de necesidades y expectativas.
- **Formulación:** Consulta sobre planes, programas y servicios.
- **Ejecución y Seguimiento:** Diálogo social sobre los avances de gestión.
- **Evaluación y Control:** Ejercicios de rendición de cuentas nacionales y regionales.

## **Anexo 1- Programación Estrategia Relacionamiento con la ciudadanía**

## Estrategia relacionamiento con la ciudadanía

La Entidad con esta estrategia reconoce que el fortalecimiento de la Relación Estado–Ciudadano se materializa en distintos escenarios de interacción, entendidos también como niveles de madurez en el relacionamiento con la Entidad. Estos escenarios son:

1. Cuando la ciudadanía consulta información pública.
2. Cuando realiza trámites o accede a la oferta institucional del SENA.
3. Cuando presenta denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o exige cuentas.
4. Cuando participa activamente mediante propuestas, iniciativas o colaboración en la solución de asuntos de interés público.

Cada uno de estos escenarios se fortalece con el desarrollo de las políticas de Servicio al ciudadano, Participación y rendición de cuentas y Racionalización de trámites.

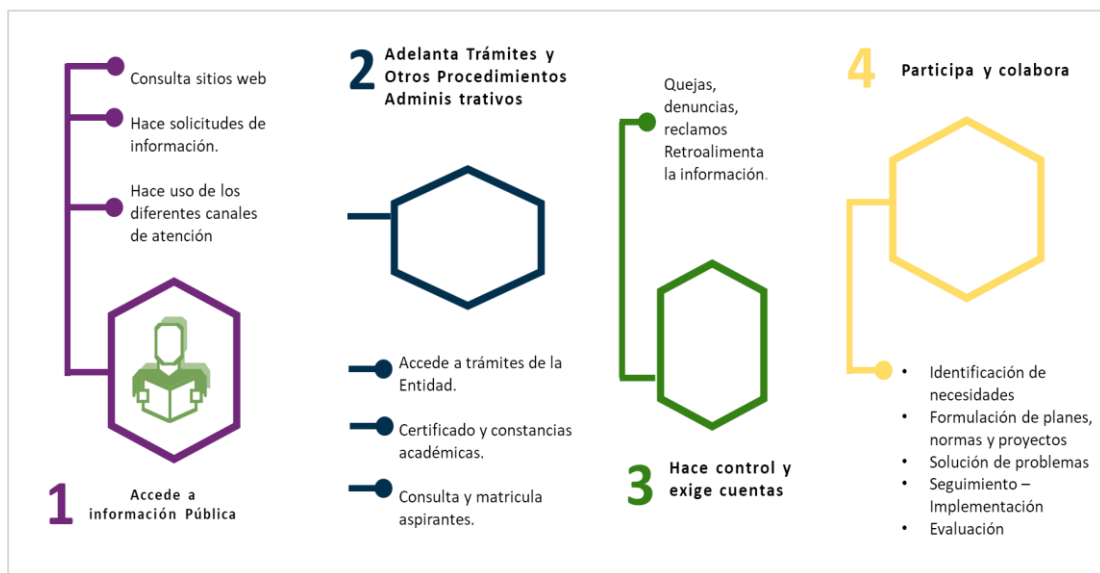


Ilustración 4. Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado.

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

La eficacia de las acciones se monitoreará mediante:

- Evaluación de Experiencia: Medición de la experiencia de la ciudadanía.
- Seguimiento de las acciones desarrolladas para el cumplimiento de la estrategia de manera cuatrimestral.



## Política de servicio al ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano se desarrolla a partir de dos áreas de intervención complementarias, conocidas como “ventanilla hacia adentro” y “ventanilla hacia afuera” o Relación Estado–Ciudadano. Estas áreas permiten orientar la gestión institucional hacia el fortalecimiento de las capacidades internas del SENA y la mejora de la experiencia de la ciudadanía en su interacción con la Entidad

### Ventanilla hacia adentro

Corresponde al fortalecimiento de los elementos internos de la Entidad que inciden directamente en la calidad del servicio, y comprende los siguientes componentes:

- **Arreglos institucionales:** orientados al direccionamiento estratégico de la Política de Servicio al Ciudadano en el SENA, asegurando su articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los planes institucionales y la estructura organizacional.
- **Procesos y procedimientos:** enfocados en el mejoramiento continuo, la estandarización y la simplificación de los procesos asociados a la atención a la ciudadanía, con el fin de garantizar eficiencia, oportunidad y coherencia en la prestación del servicio.
- **Gestión del talento humano para el servicio a la ciudadanía:** orientada al fortalecimiento de las competencias, la ética, la vocación de servicio y la apropiación de la política por parte de los servidores públicos y contratistas del SENA.

## Ventanilla hacia afuera (Relación Estado–Ciudadano)

Se orienta a la interacción directa con la ciudadanía y los grupos de valor, y comprende los siguientes componentes:

- **Cobertura:** fortalecimiento y diversificación de los canales de atención e interacción con la ciudadanía, garantizando el acceso a la oferta institucional del SENA en todo el territorio nacional.
- **Cumplimiento:** alineado con la gestión de expectativas ciudadanas y la calidad del servicio, asegurando respuestas oportunas, pertinentes y acordes con los compromisos institucionales.
- **Certidumbre:** orientado a brindar claridad y transparencia en las condiciones de la prestación del servicio, mediante el uso de lenguaje claro y accesible, que facilite la comprensión de los derechos, deberes y procedimientos por parte de la ciudadanía.

La estrategia de la Política de Servicio al Ciudadano del SENA se operacionaliza a través de un conjunto de acciones estructuradas que permiten planear, implementar, fortalecer y evaluar la gestión de la Entidad orientada a la ciudadanía.

Estas acciones, desarrolladas de manera articulada entre la Dirección General, las Direcciones Regionales y los Centros de Formación, buscan garantizar el acceso efectivo a los trámites y servicios, mejorar la calidad de la atención, fortalecer los canales de interacción con la ciudadanía y promover la mejora continua a partir del seguimiento y la evaluación de la experiencia.

De manera general, la estrategia contempla las siguientes acciones:

- Fortalecimiento de los canales de atención e interacción con la ciudadanía, incluyendo la organización, actualización y difusión de los canales presenciales, virtuales y telefónicos, garantizando accesibilidad, oportunidad y calidad en la información brindada.

- Mejoramiento de la atención a la ciudadanía, la gestión de trámites y servicios, mediante la estandarización de procedimientos, la articulación entre dependencias y la implementación de acciones que faciliten la experiencia del ciudadano en su relacionamiento con la entidad.
- Gestión y seguimiento de las PQRSD, a través del análisis periódico de la información, la elaboración de informes y la adopción de acciones de mejora que contribuyan a la transparencia, la confianza institucional y la satisfacción ciudadana.
- Evaluación de la experiencia a la ciudadanía, mediante la medición periódica de la percepción de los usuarios, la elaboración de informes de resultados, la implementación de mecanismos como el ciudadano incógnito, con el fin de fortalecer la calidad del servicio y promover la mejora continua.

## **Anexo 2- Programación Estrategia Política Servicio al Ciudadano**



## Política de participación ciudadana y rendición de cuentas

La participación ciudadana y la rendición de cuentas constituyen pilares fundamentales para el fortalecimiento de la gestión pública y la consolidación de una administración transparente, eficiente y orientada al ciudadano. En coherencia con los principios del Estado Social de Derecho y las disposiciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA reconoce la importancia de promover espacios efectivos de diálogo, control social y corresponsabilidad con la ciudadanía y los grupos de valor.

En este marco, la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas orienta a la entidad en la implementación de mecanismos, instancias y estrategias que permiten a la ciudadanía incidir en las decisiones públicas, acceder a información clara y oportuna, y ejercer seguimiento a la gestión institucional. Esta política se constituye en un instrumento clave para fortalecer la confianza entre la entidad y la sociedad, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y garantizar una gestión abierta e inclusiva.

El presente documento establece la estrategia del SENA para la implementación de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, definiendo lineamientos, acciones y responsabilidades que deberán ser adoptadas tanto en la Dirección General como en las Direcciones Regionales y Centros de Formación. Su aplicación permitirá articular la participación ciudadana con los procesos institucionales, promover una cultura organizacional basada en la transparencia y la mejora continua, y asegurar el cumplimiento de los compromisos institucionales frente a la ciudadanía.

Bajo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, el SENA desarrolla un proceso circular que comprende:

**1**

**Aprestamiento y Diseño:** Organización interna y planeación estratégica de los espacios.

**2**

**Preparación y Ejecución:** Elaboración de informes de gestión y realización de más de 110 espacios de diálogo y 34 audiencias públicas (33 regionales y 1 nacional).

**3**

**Seguimiento y Evaluación:** Respuesta a compromisos ciudadanos en un plazo máximo de 15 días y medición del impacto de la participación en la gestión institucional.

La estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del SENA se desarrolla a través de acciones orientadas a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, promoviendo el diálogo, la corresponsabilidad y el control social. Estas acciones buscan garantizar el derecho de las personas a participar en la gestión pública, incidir en las decisiones institucionales y conocer de manera clara y oportuna los resultados de la gestión.

De manera general, la estrategia contempla las siguientes acciones:

- Planeación y fortalecimiento de la participación ciudadana, mediante la identificación de grupos de valor, el diseño de estrategias de participación y la articulación de los espacios participativos con los procesos misionales y de apoyo del SENA.
- Implementación y fortalecimiento de espacios de participación, tales como audiencias públicas, diálogos ciudadanos, mesas de trabajo y ejercicios de participación territorial, garantizando enfoques diferenciales, incluyentes y accesibles.

## **Estrategia relacionamiento con la ciudadanía**

- Desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas, orientados a informar, explicar y dialogar con la ciudadanía sobre la gestión de la Entidad, el cumplimiento de metas, el uso de los recursos públicos y los resultados alcanzados a nivel nacional y Dirección General.
- Seguimiento y evaluación de la participación y la rendición de cuentas, a través de la sistematización de resultados, la elaboración de informes, seguimiento de los compromisos y la formulación de planes de mejora que fortalezcan la gestión y la confianza ciudadana.

### **Anexo 3- Programación Estrategia Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.**



## Política de racionalización de trámites

La presente Estrategia de Racionalización de Trámites se constituye como el instrumento de planificación técnica mediante el cual la Entidad orienta sus esfuerzos hacia la simplificación, estandarización y optimización de su oferta institucional. Bajo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), esta política se fundamenta en la reducción de barreras de acceso y la mitigación de los costos de transacción en la interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

Para efectos de la implementación de esta estrategia, se establecen las definiciones técnicas que rigen la identificación de las actuaciones administrativas. La intervención de los procesos asociados a trámites y OPAS se ejecuta a través de tres tipologías de racionalización, las cuales permiten un abordaje integral del ciclo de vida del servicio:

## Estrategia relacionamiento con la ciudadanía

1

**Racionalización Administrativa:** Enfocada en la reingeniería de procesos, mejora de la cobertura, eliminación de duplicidad de requisitos y optimización de la capacidad operativa instalada.

2

**Racionalización Normativa:** Gestión de medidas de carácter legal dirigidas a la supresión de trámites o la modificación de disposiciones que limitan la agilidad administrativa.

3

**Racionalización Tecnológica:** Implementación de soluciones digitales de punta, tales como la interoperabilidad (interna y externa), la desmaterialización de documentos, la autenticación digital y la integración con la Carpeta Ciudadana Digital.

La estrategia se desarrolla bajo un modelo de gestión basado en procesos, el cual permite una trazabilidad técnica desde la fase de preparación hasta la evaluación de impacto. Para el diagnóstico y rediseño, se emplean herramientas de análisis de alta precisión:

- **Matriz de Priorización:** Identificación de trámites críticos basados en frecuencia, impacto ciudadano, costos de operación y riesgos de corrupción.
- **Diagrama PEPSU:** Análisis técnico de Proveedores, Entradas, Procesos, Salidas y Usuarios para determinar la eficiencia en la cadena de valor.
- **Análisis de Cuellos de Botella:** Identificación de puntos de falla y tiempos de ciclo excesivos mediante diagramas de bloques y matrices de comentarios técnicos.

La racionalización no se concibe como un evento estático, sino como un Ciclo Continuo de Mejora. Las acciones resultantes son registradas y monitoreadas a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), asegurando que la automatización y optimización de los aplicativos se traduzcan en indicadores de eficiencia medibles, garantizando la sostenibilidad de la política y la transparencia en la gestión pública.

La estrategia de Racionalización de Trámites del SENA está orientada a simplificar, optimizar y mejorar los trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía, con el fin de reducir cargas administrativas, tiempos de respuesta y costos asociados, y facilitar el acceso efectivo a la oferta institucional. Esta estrategia se articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y contribuye a una gestión pública más eficiente y orientada al usuario.

De manera general, la estrategia contempla las siguientes acciones:

- Identificación, diagnóstico y priorización de trámites, orientadas a reconocer aquellos con mayor impacto en la ciudadanía y mayores oportunidades de mejora, en articulación con las dependencias responsables.
- Diseño e implementación de acciones de racionalización, que incluyen la simplificación de requisitos, la estandarización de procedimientos, la automatización y el uso de herramientas digitales que faciliten la interacción con la Entidad.
- Actualización y gestión de la información de trámites, garantizando la coherencia, claridad y oportunidad de la información publicada en los canales de la Entidad y en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
- Seguimiento y evaluación de las acciones de racionalización, mediante el monitoreo de avances, la medición de resultados y la formulación de acciones de mejora que contribuyan a la eficiencia institucional y a la satisfacción del ciudadano.

## **Anexo 4- Estrategia racionalización de trámites**