



Direccionamiento Estratégico

Formato plantilla para diligenciar el Informe de Gestión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la Regionales

INFORME DE GESTIÓN

AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS

Junio 2018 a Septiembre 2019

Regional Cesar

Sistema Institucional de Gestión y Autocontrol

Tabla de contenido

1	Introducción	3
2	Marco normativo	3
3	Infomación Institucional	3
3.1	Misión y Visión del SENA	3
3.2	Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende	3
4	Gestión Administrativa y Financiera	4
4.1	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción	4
4.2	Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión	8
4.3	Proyecciones para la siguiente vigencia: acciones y metas	10
4.4	Impacto de los recursos frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción 10	
4.5	Ejecución presupuestal (Incluir la ejecución presupuestal de la vigencia de la información reportada, de acuerdo al corte definido para la realización de la audiencia)	10
5	Gestión del Talento Humano	11
5.1	Planta de personal y número de contratistas	11
6	Gestión Institucional	12
6.1	Transparencia en la Contratación (Acciones para garantizar la transparencia en la contratación y estado de los contratos realizados y proyectados)	12
6.2	Prevención de hechos de corrupción (Acciones adelantadas desde la Regional para prevenir la ocurrencia de posibles hechos de corrupción en la entidad.)	12
6.3	Plan de mejoramiento institucional	13
6.4	Trámites SENA (presentar los trámites con los que cuenta la Entidad ver pestaña Trámites y Servicios de la Web del Sena)	15
6.5	Participación ciudadana (Acciones para garantizar la participación ciudadana)	16
6.6	Resultados de la atención a las PQRSD (Realizar el inventario de las quejas y reclamos que con mayor frecuencia recibió la Regional y dedicar un capítulo del informe de gestión a este punto)	17
7	Compromiso por la paz (Acciones realizadas en cumplimiento del Acuerdo Marco para la Paz, específicamente referida al trabajo adelantando por la Regional para dar cumplimiento al Acuerdo.)	18
8	Anexos	19
9	Referencias bibliográficas (si aplica)	19

1 Introducción

Este documento presenta el Informe de Gestión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Regional Cesar, con base a la plantilla definida por la Dirección de Planeación y Direccionamiento Corporativo de la Dirección General del SENA.

Las datos se enmarcan en el periodo de operación del 1° de julio de 2018 al 30 de septiembre de 2019.

2 Marco normativo

Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”. Manual único de rendición de cuentas

3 Infomación Institucional

3.1 Misión y Visión del SENA

Misión

El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

Visión

El SENA será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente, y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas, que incidirán positiva- mente en la competitividad de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

3.2 Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende

Según la Ley 119 de 1994, el SENA tiene los siguientes objetivos:

- Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la

productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.

- Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico
- Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad de la formación profesional integral
- Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral
- Propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema regional de formación profesional integral dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y El Caribe.
- Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesional integral.

4 Gestión Administrativa y Financiera

4.1 Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción

Para el período comprendido entre julio de 2018 y septiembre de 2019, la Regional Cesar realizó grandes esfuerzos encaminados al cumplimiento de las metas y los objetivos misionales trazados en el Plan de Acción 2018 y Plan de Acción 2019. Gracias a un decidido y comprometido trabajo en equipo se lograron los resultados que se exponen a continuación:

Indicadores Plan de Acción 2018 y 2019

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA REGIONAL CESAR						
CIFRAS COMPARATIVAS DE EJECUCIÓN DE METAS 2018 y 2019						
NOMBRE DEL INDICADOR DE LA META	META 2018	EJECUCIÓN A DICIEMBRE 31 2018	% EJECUCIÓN	META 2019	EJECUCIÓN A SEPTIEMBRE 30 2019	% EJECUCIÓN
META ANUAL DE APRENDICES EN FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL, TECNOLÓGICA Y ESPECIALIZACIONES	10.231	10.236	100%	10.353	9.325	90,07%



META ANUAL DE APRENDICES EN FORMACIÓN DEL NIVEL TECNÓLOGO, AL PERIODO EVALUADO	10.200	10.204	100%	10.119	9.081	89,74%
META ANUAL DE APRENDICES EN EN FORMACIÓN TECNICA LABORAL Y OTROS	22.468	22.676	101%	25.308	24.418	96,48%
META ANUAL DE APRENDICES EN FORMACIÓN COMPLEMENTARIA.	144.720	150.647	104,10%	147.444	128.727	87,31%
META ANUAL DE APRENDICES PROGRAMA DE ARTICULACIÓN CON LA EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICOS.	14.052	14.791	105,20%	15.082	15.440	102,37%
META ANUAL DE APRENDICES EN FORMACIÓN VIRTUAL SIN BILINÜISMO	26.248	30.858	117,50%	35.310	30.832	87,32%
META ANUAL DE APRENDICES DEL PROGRAMA DE BILINGÜISMO	9.450	11.500	121,60%	9.216	9.034	98,03%
META ANUAL DE APRENDICES EN EL PROGRAMA SENA EMPRENDE RURAL	7.370	7.603	103,10%	6.430	5.742	89,30%
META ANUAL DEL NÚMERO DE APRENDICES EN FORMACIÓN TITULADA POR CONVENIO DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA.	1.140	669	58,60%	1.041	827	79,44%

META EN LA TASA DE RETENCIÓN DE CUPOS DE FORMACIÓN TITULADA	91.00%	90,98%	99,98%	91%	96,28%	105,81%
META EN LA TASA DE RETENCIÓN DE CUPOS DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	73.00%	71,56%	98,03%	73%	73,58%	100,80%
META EN LA TASA DE RETENCIÓN DE CUPOS DE FORMACIÓN VIRTUAL	27.00%	24,51%	90,78%	27%	35,87%	132,85%
META EN LA TASA DE RETENCIÓN DE CUPOS EN FORMACIÓN TECNICO LABORAL Y OTROS POR CONVENIOS DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA	87.00%	94,69%	108,83%	86%	97,34%	113,19%
META DE CERTIFICACIONES EXPEDIDAS EN TECNICA LABORAL Y OTROS CONVENIOS DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA	729	254	34,84%	38	69	181,58%
META ANUAL DEL NÚMERO DE EVALUACIONES EN COMPETENCIAS LABORALES	4.828	5.700	118,06%	5.223	4.483	85,83%
META ANUAL DEL NÚMERO DE PERSONAS EVALUADAS EN COMPETENCIAS LABORALES	3.850	4.797	124,60%	4.198	3.962	94,38%



META ANUAL DEL NÚMERO DE CERTIFICACIONES EXPEDIDAS EN COMPETENCIAS LABORALES,.	4.391	5.290	120,47%	4.878	4.250	87,13%
META ANUAL DEL NÚMERO DE PERSONAS CERTIFICADAS EN COMPTENCIAS LABORALES	3.502	4516	128,95%	3913	3.831	97,90%
META ANUAL DEL NÚMERO DE PERSONAS CERTIFICADAS EN COMPTENCIAS LABORALES - COLOCADAS.	676	841	124,41%	0	0	0
META CERTIFICACIONES EXPEDIDAS EN FORMACIÓN TECNICA LABORAL Y OTROS PARA LA VIGENCIA	9.178	8.050	87,71%	9.882	1.987	20,11%
META ANUAL DE NÚMERO DE CERTIFICACIONES EXPEDIDAS EN FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	127.447	152.586	119,73%	158.596	92.980	58,63%
META ANUAL DE CERTIFICACIONES EXPEDIDAS EN FORMACIÓN TECNICA PROFESIONAL, TECNOLÓGICA Y ESPECIALIZACIONES.	1.685	1835	108,90%	2.514	1651	65,67%
META DEL NÚMERO DE APRENDICES CON CONTRATO DE APRENDIZAJE	5.524	4.940	89,43%	5.038	4.482	88,96%

META DEL NÚMERO DE APRENDICES CON CONTRATO DE APRENDIZAJE - CUOTA VOLUNTARIA	688	577	83,87%	550	389	70,73%
META ANUAL DE LAS EMPRESAS CON CUOTA REGULADAS	199	218	109,55%	254	232	91,34%
META ANUAL DE EMPRESAS CON CUOTAS VOLUNTARIAS	194	105	54,12%	160	87	54,38%
META DE PERSONAS COLOCADAS A TRAVÉS DE LA APE EGRESADOS SENA.	3.579	4.237	118,39%	4.218	4.479	106,19%
META DE PERSONAS COLOCADAS A TRAVÉS DE LA APE NO SENA.	2.420	2.188	90,41%	3.143	2.008	63,89%
META DE VACANTES REGISTRADAS EN LA APE	7.634	10.412	136,39%	10.516	11.418	108,58%
META INSCRITO EN LA AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO	36.177	41.253	114,03%	26.474	26.957	101,82%
META ORIENTADOS (DESEMPLEADOS Y EMPLEADOS)	27.461	34.057	124,02%	35.113	30.314	86,33%
META NÚMERO DE MYPES CON ACOMPAÑAMIENTO Y SEGUIMIENTO	44	46	104,55%	46	44	95,65%
META DEL NÚMERO DE EMPRESAS CONSTITUIDAS A PARTIR DEL ASESORAMIENTO	49	53	108,16%	51	40	78,43%

Tabla 1. Ejecución de Metas 2018 y 2019

4.2 Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA tiene como misión ofrecer y ejecutar la Formación Profesional Integral que le permita a las personas adquirir y desarrollar conocimientos, destrezas y aptitudes, para incorporarse al mundo laboral y desarrollar actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico de cada región.

Para hacer efectiva la Misión institucional en el departamento del Cesar, la Regional Cesar cuenta con recursos que garantizan el cumplimiento de todos los objetivos misionales.

En la siguiente tabla se describe la distribución de los recursos destinados a la Regional Cesar para que a través de los Centros de Formación y el Despacho Regional pudieran garantizar el cumplimiento de las metas asignadas.

CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018		
No.	CONCEPTO	VALOR EJECUTADO (\$)
1	CONTRATACIÓN DE INSTRUCTORES	\$ 10.958.307.514,00
2	MATERIALES DE FORMACIÓN	\$ 1.877.155.826,00
3	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES DE PROFESIONALES Y PERSONAL DE APOYO PARA EL BIENESTAR PARA EL APRENDIZ	\$ 2.435.456.471,00
4	ACTIVIDADES Y EVENTOS DE BIENESTAR DEL APRENDIZ	\$ 1.417.777.942,00
5	APOYOS DE SOSTENIMIENTO	\$ 1.042.892.231,00
6	TRANSPORTE DE APRENDICES	
7	MANTENIMIENTO Y/O ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	\$ 597.817.776,00

Tabla 2. Inversiones y presupuesto asociado a la metas Regional Cesar 2018.

CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019		
No.	CONCEPTO	VALOR EJECUTADO (\$)
1	CONTRATACIÓN DE INSTRUCTORES	\$ 16.569.273.669,00
2	MATERIALES DE FORMACIÓN	\$ 1.532.167.382,00
3	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES DE PROFESIONALES Y PERSONAL DE APOYO PARA EL BIENESTAR PARA EL APRENDIZ	\$ 2.729.525.313,00
4	ACTIVIDADES Y EVENTOS DE BIENESTAR DEL APRENDIZ	\$ 1.918.249.973,00
5	APOYOS DE SOSTENIMIENTO	\$ 2.434.830.933,00
6	TRANSPORTE DE APRENDICES	\$ 1.258.356.203,00

7	MANTENIMIENTO Y/O ADECUACIÓN	\$	495.306.850,00
---	------------------------------	----	----------------

Tabla 3. Inversiones y presupuesto asociado a las metas Regional Cesar 2019.

4.3 Proyecciones para la siguiente vigencia: acciones y metas:

En la actualidad la entidad se encuentran adelantando las gestiones de proyección de metas para los diferentes indicadores para vigencia 2020.

4.4 Impacto de los recursos frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción

En cuanto a cobertura, el impacto de la regional Cesar ha sido muy positivo, por cuanto se tiene cobertura en el 100% de los municipios del departamento, fortaleciendo la atención subregional con las nuevas 5 subsedes que iniciaron operación en el 2019.

Como se precisa en los indicadores de medición de PQRS, los servicios prestados por la regional Cesar tienen una alta calificación de satisfacción; concepto que se reafirma con la operación de las nuevas sedes de atención integral de servicios.

4.5 Ejecución presupuestal

Para el año 2019 el presupuesto de la Regional Cesar es de \$ 49.765.453.451. Al corte de septiembre 30 del año en curso, del presupuesto asignado a la regional se ha logrado ejecutar un valor total de \$ 38.861.918.925 que equivale al 78,09% del presupuesto asignado.

En la siguiente tabla se describe el avance de la ejecución presupuestal de cada uno de los Centros y del Despacho de la Regional.

AVANCES EN LA EJECUCIÓN DEL PREUPUESTO	APROPIACIÓN VIGENTE DEL PRESUPUESTO	APROPIACIÓN DISPONIBLE DEL PRESUPUESTO	TOTAL COMPROMETIDO DEL PRESUPUESTO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO	CDP POR COMPROMETER DEPSTOS	TOTAL PAGOS	PORCENTAJE DE EJEUCION PAGOS
DESPACHO REGIONAL	12.989.892.359	205.901.535	9.382.824.796	72%	2.160.216.947	5.896.809.331	45%
CENTRO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO MINERO	16.609.022.708	1.919.921.477	12.383.470.967	75%	2.305.630.264	8.430.112.401	51%
CENTRO BIOTECNOLOGICO DEL CARIBE	12.418.691.466	546.166.479	10.746.934.153	87%	1.125.590.833	6.655.297.943	54%
CENTRO AGRO EMPRESARIAL	7.747.846.916	41.354.277	6.348.689.008	82%	766.351.515	4.339.041.502	56%

TOTAL REGIONAL	49.765.453.451	2.713.343.769	38.861.918.925	78,09%	6.357.789.560	25.321.261.178	51%
----------------	----------------	---------------	----------------	--------	---------------	----------------	-----

Tabla 4. Ejecución Presupuestal Regional Cesar 2019. Fuente SIIF – Septiembre 30 de 2019

4.5.1 Dificultades en la ejecución : Para la Regional, las mayores dificultades en la ejecución del presupuesto, se enmarca en algunos casos de contratación, debido al poco interés de oferentes, en algunas necesidades que requieren ser satisfechas por la entidad, mediante la contratación de bienes y servicios. Lo anterior, genera reprocesos en la gestión, haciendo muy lenta el logro de contrataciones, como son las especialidades de los servicios médicos asistenciales para los empleados y beneficiarios

5 Gestión del Talento Humano

5.1 Planta de personal y número de contratistas

En la actualidad, la Regional Cesar cuenta con el Talento Humano requerido para garantizar el cumplimiento de sus objetivos misional conformado por la planta de personal y los contratistas que se describen a continuación:

Año 2018		Año 2019	
Nivel	Número de Empleados	Nivel	Número de Empleados
Auxiliar	0	Auxiliar	1
Secretaria	3	Secretaria	3
Oficinista	1	Oficinista	1
Técnico	21	Técnico	22
Profesional	31	Profesional	51
Instructor	130	Instructor	152
Trabajadores Oficiales	6	Trabajadores Oficiales	6

Directivo	4	Directivo	4
-----------	---	-----------	---

Tabla 5. Relación de la Planta de Personal Regional Cesar

6 Gestión Institucional

6.1 Transparencia en la Contratación

Para garantizar la transparencia de los procesos de contratación, la Entidad utiliza medios de publicidad y transparencia a través de la plataforma SECOP y de la página de la Agencia Pública de Empleo.

En la siguiente tabla se describe el número de contratos celebrados en el Despacho de la Regional Cesar durante la vigencia 2018 y 2019 en sus diferentes modalidades de contratación.

Año 2018		Año 2019	
Modalidad de Contratación	Número de Contratos	Modalidad de Contratación	Número de Contratos
Prestación de Servicios	118	Prestación de Servicios	100
Contratación directa (Arrendamiento)	4	Contratación directa (Arrendamiento)	4
Mínima cuantía	37	Mínima cuantía	19
Menor cuantía	2	Menor cuantía	1
		Subasta Inversa presencial	1

Tabla 6. Procesos de contratación según modalidad Despacho Regional

6.2 Prevención de hechos de corrupción

La Entidad cuenta con un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; mediante el cual se establece los lineamientos para la gestión de las actividades para prevenir las prácticas corruptas; en sus componentes: Gestión de Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos Corrupción), Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas adicionales (Código de Integridad).

En el despacho regional se identifican principalmente los siguientes riesgos de corrupción:

- Toma de decisiones o actuaciones con base en documentos falsos o alterados para beneficiar a terceros: Aplica para los procesos de Gestion de Recursos Financieros, Gestion de Talento Humano, Gestion de Emprendimiento y Empresarismo, Relacionamiento Empresarial y Gestion del Cliente
- Alteraciones de Tramite o documentos con el fin de beneficiar a un tercero: Aplica para los procesos de Gestion de Empleo, Análisis Ocupacional y Empleabilidad, Gestion de Emprendimiento y Empresarismo y Gestion de Certificación de Competencias Laborales.
- Proferir resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la Ley para beneficiar a un tercero: aplica al proceso de Gestion Jurídica.

La entidad cuenta con una herramienta institucional llamada Compromiso por medio de la cual se hace la Gestion de los Riesgos de Corrupción: Identificación, Análisis, Control y Evaluación del tratamiento de los riesgos generadores de posibles hechos de Corrupción; según metodología formalizada en la Guía para la Administración del Riesgo – 2018. Los tratamientos se encuentran enfocados principalmente en el uso de sistemas de información como el SIIF Nacion y otros de orden institucional; así como la capacitación a los funcionarios involucrados en el proceso, socialización de requisitos de orden legal para los tramites o servicios y socialización del Código de integridad al Servidor público en donde busca la interiorización de los 7 valores institucionales. Honestidad, Compromiso, Respeto, Diligencia, Justicia, solidaridad y Lealtad.

Con lo anterior, la Alta Dirección de la Entidad pretende lograr la seguridad razonable en el logro de los objetivos; con base en una adecuada gestión del riesgo. El seguimiento de los riesgos de corrupción se realiza tres veces al año.

6.3 Plan de mejoramiento institucional

El SENA está comprometido con el mejoramiento continuo que garantice alcanzar la calidad en su gestión misional. A partir de las auditorías internas y externas que han puesto en evidencia oportunidades de mejora, la Regional Cesar ha implementado planes y acciones de mejoramiento en aras de lograr la calidad en su gestión.

La entidad Cuenta con un Sistema Institucional de Gestion y Autocontrol- SIGA; que le permite garantizar la operación de los procesos por medio de procedimientos, guías y otros documentos y registros de gestión; así como la implementación de controles de riesgos de procesos y de corrupción. Cuenta con una herramienta tecnológica para la Gestion de la Mejora Continua llamada Compromiso; por medio de la cual se realiza el registro, seguimiento y control de los hallazgos de

cualquier origen. Del total de Regionales somos una de las 26 que contamos con un Sistema de Gestión de la Energía implementado y certificado por el ICONTEC bajo la Norma Técnica NTC 50001: 2019; por tanto hemos implementado acciones para el mejoramiento del desempeño energético en dos de los tres centros de formación de la Regional, que sumado con las acciones del Sistema de gestión Ambiental contribuimos con la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación ambiental.

A continuación se presenta una descripción de los avances en los planes de mejoramiento que se vienen adelantando en la Regional Cesar.

Origen	Contraloría General de la República
Fecha	Año 2017

- Al 31 de diciembre de 2018 se gestionó 4 de los cinco hallazgos con la implementación de acciones del Plan de Mejoramiento realizado con base en la Auditoría Especial de la Contraloría General de la República realizado en el año 2017.
- A septiembre 30 de 2019 se gestiona el 100% de las acciones del Plan de Mejoramiento correspondiente a la Auditoría Especial
- A septiembre 30 de 2019; se ejecutan el 100% de las acciones de mejora correspondientes a los hallazgos 59, 60 y 96 de la auditoría realizada en el año 2017 de vigencia 2016 (informe 046)

De un total de 8 hallazgos, a la fecha se encuentran ejecutadas el 100% de las acciones de mejora de las dos auditorías realizadas durante la vigencia de 2017 a la Entidad con hallazgos asignados al Despacho Regional Cesar; los cuales se encuentran pendientes de verificación y cierre de parte de la Contraloría General de República.

Origen	Contraloría General de la República
Fecha	Año 2019

El Informe de Auditoría independiente de vigencia 2018 CGR- CDSS No. 022 realizada en Junio 2019; aplica el siguiente Hallazgo:

Hallazgo No.51. NC – Permiso de Concesión y Vertimientos de Agua (A-D): El Decreto 1076 de 2015 decreto Único Reglamentario del Sector ambiente y desarrollo Sostenible del Ministerio de

Ambiente y Desarrollo Sostenible, Estable en su artículo 2.2.3.3.5.1 Requerimiento de permiso de vertimiento y en artículo 2.2.3.2.7.1 Permiso de concesión de aguas.

En el Centro Biotecnológico del Caribe durante el año 2019 se da inicio de acciones para el levantamiento del hallazgo así:

- Permiso de Concesión de Aguas de pozo profundo: (Avance 80%) Se está a la espera de la visita por parte de la autoridad ambiental para la evaluación ambiental de acuerdo a lo establecido en el AUTO 147 del 15 de Agosto de 2019, la cual se ha reprogramado para finales del año 2019 o a inicios de 2020 como diligencia de inspección al predio denominado POZO DEL GANADO (Dos Pozos) ubicado en el Centro Biotecnológico del Caribe.
- Del trámite de permiso de vertimientos al suelo: (Avance 50%) se ha realizado las gestiones para la formulación e implementación de acciones correctivas para el tratamiento y cierre del hallazgo.

Origen	Oficina de Control Interno
Fecha	Año 2016

De la auditoría Integral a la Gestion Territorial realizada por la Oficina de Control Interno del año 2016; se identificaron 236 Observaciones de las cuales se gestionaron a 30 de septiembre de 2019 el 89%; mediante la implementación de acciones de mejora que dieron a lugar al cierre; quedando a la fecha en trámite de seguimiento el 11%; que corresponden a 25 observaciones; asignadas a la Regional.

Origen	Oficina de Control Interno
Fecha	Año 2018

De la auditoría Integral a la Gestion Territorial realizada por la Oficina de Control Interno del año 2018; se identificaron 58 Observaciones de las cuales se gestionaron a 30 de septiembre de 2019 el 41%; mediante la implementación de acciones de mejora que dieron a lugar al cierre; quedando a la fecha en trámite de seguimiento el 59%; que corresponden a 34 observaciones; asignadas a la Regional.

6.4 Trámites SENA

El SENA dispone en su página web institucional un espacio para que cualquier usuario pueda acceder de manera gratuita a los trámites y servicios que requiera.

- [Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional:](#) Permite a los usuarios inscribirse en los programas de formación profesional Integral ofertados por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
- [Certificado tributario de aportes parafiscales:](#) Permite a los usuarios obtener el documento que se expide a los empleadores que hayan cumplido con su obligación de efectuar oportunamente los aportes parafiscales con destino al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.
- [Consulta Virtual de Perfiles y Aspirantes para Contrato de Aprendizaje:](#) Para el empleador, permite facilitar la búsqueda de perfiles de formación y Aprendices SENA disponibles para suscribir el Contrato de Aprendizaje. Para el aprendiz SENA, permite buscar y aplicar al proceso de selección abierto por la empresa para realizar las práctica laboral a través del Contrato de Aprendizaje.
- [Certificados y constancias académicas:](#) Expedir los documentos académicos como: certificados de aprobación, constancias de participación, certificados de formación profesional, títulos, actas y constancias académicas finales de los aprendices que culminaron satisfactoriamente su formación profesional en el SENA.

6.5 Participación ciudadana

El SENA dispone de una serie de canales y mecanismos para garantizar la participación ciudadana.

Canal Virtual

 Forma de Presentación:
Escrita

a). Servicio al Ciudadano – Página Web: Está dispuesta la herramienta Servicio al ciudadano, en la cual se puede hacer la radicación en línea directamente por las partes interesadas. Opción Servicio al Ciudadano / PQRS

Canal Presencial

 Forma de Presentación:
Escrita

a). Buzón Peticiones Externas (PQRS): Urna de comunicación física donde la parte interesada puede depositar su Petición. Solo en las Regionales y Centros de Formación que cuenten con la misma.

b). Servicios postales: Son las allegadas a la entidad por medio de empresas de mensajería o servicios postales.

Canal Presencial

 Forma de Presentación:
Verbal

c). Personalmente: Se puede realizar directamente por la parte interesada en las Regionales o Centros de Formación en el Punto de Servicio al Ciudadano, en dependencias facultadas para la recepción de Peticiones Externas (PQRS) o en actividades donde participe la entidad.

Canal Telefónico



Forma de Presentación:
Verbal

a). Líneas atención al ciudadano: Bogotá (57 1) 5925555 - Gratuita a nivel nacional 01 8000 910270

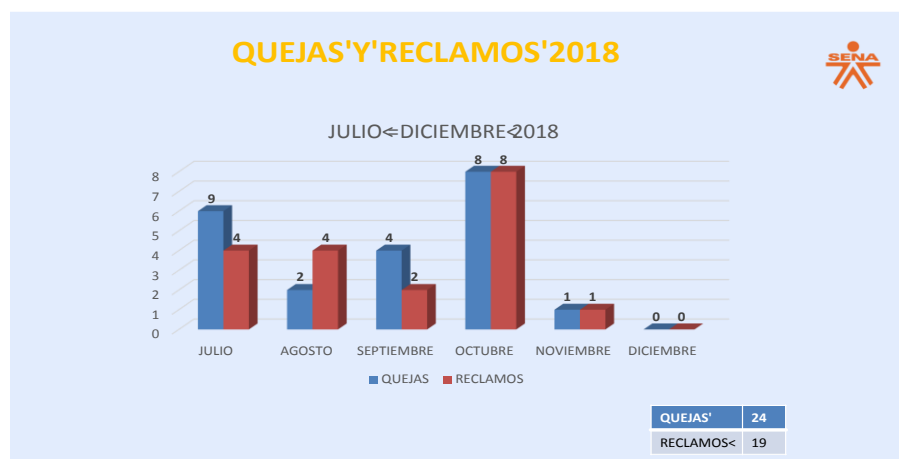
b). Líneas atención al empresario: Bogotá (57 1) 4049494 - Gratuita a nivel nacional 01 8000 910682

6.6 Resultados de la atención a las PQRS

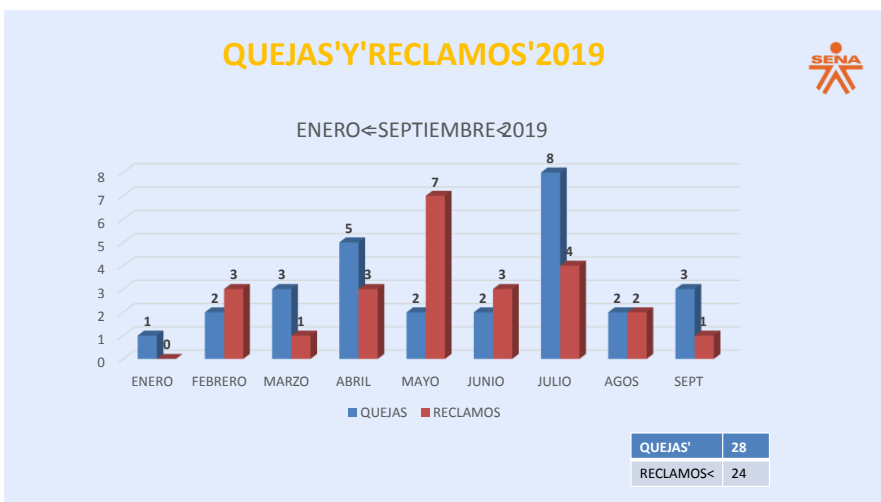
El SENA ha dispuesto al servicio de los diferentes grupos de interés de la entidad (Empresarios, Aprendices, Egresados, Gobierno, Comunidad en General, Otros), una alternativa para facilitar la radicación de PQRS que comprenden asuntos como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos, Denuncias entre otros, a través de una plataforma que le permite registrar cualquier tipo de requerimiento y efectuar su seguimiento.

De igual forma cada uno de estos requerimientos pueden orientarse a los siguientes temas: aportes, certificación de cursos, contrato de aprendizaje, cursos virtuales, emprendimiento, oferta educativa, servicio al ciudadano, Agencia Pública de Empleo, Sofia Plus, solicitud de certificaciones de rete Fuente y rete ICA y solicitudes de paz y salvo de aportes, entre otros.

En las siguientes gráficas se puede observar el número de quejas y reclamos que recibió la Regional Cesar en los períodos julio-diciembre 2018 y enero-septiembre 2019.



Gráfica 1. Consolidado quejas y reclamos Regional Cesar julio-diciembre 2018



Gráfica 2. Consolidado quejas y reclamos Regional Cesar enero-septiembre 2019

En términos generales, el mayor porcentaje de las quejas y reclamos que con mayor frecuencia recibió la Regional Cesar en el período comprendido entre julio 2018 y septiembre 2019, está relacionado con los siguientes temas:

- Inconvenientes en la plataforma a la hora de realizar la inscripción a un programa de formación
- Insatisfacción y frustración por parte de aquellas personas que se han inscrito reiteradas veces en las ofertas de formación y no han podido ingresar al SENA
- Demoras en la expedición de certificados en las plataformas del SENA

7 Compromiso por la paz

El Gobierno Nacional tiene como reto la creación de condiciones necesarias para una sociedad en paz, promoviendo la garantía efectiva de los derechos y el fortalecimiento de las instituciones con un enfoque territorial, y el fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana y la confianza de los colombianos en las instituciones.

En lo que respecta a las poblaciones enmarcadas en el Acuerdo Marco para la Paz, el SENA, mediante los servicios de formación para el trabajo, emprendimiento, la orientación e intermediación laboral logró llegar con toda su oferta integral de servicios hasta la comunidad Tierra Grata ubicada en el municipio de La Paz – Cesar, garantizando así acciones concretas que coadyuven al restablecimiento de los derechos de los excombatientes y sus familias y aportando a la consolidación de una paz estable y duradera.

- Emprendimiento

Se presentaron tres (3) proyectos al Fondo Emprender, de la alianza con la Agencia de reincorporación ARN, los cuales fueron aprobados en la Convocatoria Nacional No. 68 por un Monto de \$ 366.855.388. Esta Convocatoria se abrió para los espacios territoriales con recursos que ascendieron a los 2.000 millones de pesos.

En la siguiente tabla se describen los proyectos financiados en Tierra Grata a través del Fondo Emprender.

No	Id Plan de Negocios	Nombre Plan de Negocios	Nombre Ciudad	Nombre Unidad	Nombre Subsector	Valor Recomendado (smmlv)	Valor Recomendado (\$)
1	70797	PORCICOLA TIERRA GRATA	La Paz	Centro Biotecnológico del Caribe	Cría Especializada De Ganado Porcino	146	\$ 120.904.936,00
2	70799	PORCICOLA PERIJÁ	La Paz	Centro Biotecnológico del Caribe	Cría Especializada De Ganado Porcino	150	\$ 124.217.400,00
3	70806	AVICOLA TIERRA GRATA LA FELICIDAD	Manaure	Centro Biotecnológico del Caribe	Cría Especializada De Aves De Corral	147	\$ 121.733.052,00

Tabla 7. Proyectos Financiados por el Fondo Emprender en Tierra Grata

8 Anexos

(Ilustraciones, datos adicionales incluidos en el informe) Ninguno.

9 Referencias bibliográficas (si aplica)

La fuentes de información documentadas, obedece a las consultas de Informes Oficiales periódicos, emitidos por la Dirección General del SENA; así como también, los reportes financieros generados por SIIF Nación.