



INFORME DE GESTIÓN

AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS

DE JULIO 2018 A SEPTIEMBRE 2019

Regional QUINDIO

Noviembre 2019

Sistema Institucional de Gestión y Autocontrol

Tabla de contenido

1	Introducción	5
2	Marco normativo	5
3	Información Institucional	5
3.1	Misión y Visión del SENA	5
3.2	Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende	6
	Funciones	6
	Según la ley 119 DE 1994, En el artículo cuatro	6
4	Gestión Administrativa y Financiera	7
4.1	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción DE JULIO DEL 2018 A SEPTIEMBRE 2019	7
4.2	Proyecciones para la siguiente vigencia: acciones y metas	11
4.3	Impacto de los recursos frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción	12
	La medición de la satisfacción del cliente tiene sustento en el requisito: 9.1.2. Satisfacción del cliente de la norma NTCISO9001:2015 , el cual determina: “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.	12
	El SENA A través del instrumento de medición realizado en el Canal Presencial a nivel nacional durante el horario de atención al ciudadano en cada Regional y Centro de Formación se invita a participar a los grupos de interés de forma voluntaria para responder las preguntas relacionadas con:	12
4.4	Ejecución presupuestal	14
4.4.1	Dificultades en la ejecución	15
•	Poca participación de las empresas del Quindío en contratación pública.	15
•	Poco interés de la juventud para inscribirse en la oferta educativa de la entidad.	15
•	Falta de apoyo de entes territoriales para la gestión de recursos adicionales.	15
•	Requerimiento de necesidad de espacio físico adicional.	15
5	Gestión del Talento Humano	15
5.1	Planta de personal y número de contratistas	15
6	Gestión Institucional	15
6.1	Transparencia en la Contratación	15
	La Regional Quindío realiza sus procesos de contratación dando cumplimiento a los lineamientos establecidos para tal fin	15

• Ley 80 de 1993	16
• Ley 1150 de 2007	16
• Decreto 1082 de 2015	16
• Resolución 2331 de 2013	16
• Resolución 069 de 2014.	16
• Resolución 2800 de 2014	16
• Circular 3-2013-000194 (tramite de autorizaciones),	16
• Circular 3-2017-000208 (contratación Instructores virtuales o a distancia).	16
• Circular 3-2017-000202 (Contratación de servicios personales vigencia 2018)	16
Igualmente se realiza trimestralmente seguimiento a la contratación del despacho regional y los centros de formación, con el fin de fortalecer los procesos.	16
El SENA no realiza contratación directa para bienes y servicios e Instructores.	16
La contratación se encuentra publicada en SECOP.	16
Los procesos de Contratación mínima cuantía pueden consultarse en COLOMBIA COMPRA EFICIENTE	16
6.2 Prevención de hechos de corrupción	16
• Inducciones tanto a funcionarios como a contratistas donde se socializa el código de ética de la entidad.	16
• Se Suscribió el compromiso de “Integridad y Transparencia” por todos los funcionarios y contratistas de la Regional.	16
6.3 Plan de mejoramiento institucional	16
6.4 Trámites SENA	17
El SENA cuenta con el link	17
http://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Paginas/tramitesServicios.aspx	17
donde la ciudadanía puede acceder a los diferentes servicios de la entidad así:	17
6.5 Participación ciudadana	17
<i>Presencial</i>	17
Se puede realizar directamente por el Ciudadano en las Regionales o Centros de Formación en las dependencias facultadas para la recepción de PQRS ó en actividades donde participe la entidad.	17
Horario de atención: De 7:30 am - 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm	17
+ Virtual	18

Atención al Ciudadano – Pagina Web: Esta dispuesto el aplicativo PQRS en el cual se puede hacer la radicación en línea directamente por los grupos de interés. Horario de atención permanente. http://www.sena.edu.co/atencion-al-ciudadano/Servicios/Paginas/PQRS.aspx	18
+ Telefónico	18
Línea gratuita de atención al cliente 5925555 en Bogotá o al 01 8000 910270 a nivel nacional.	18
Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am - 7:00 pm y sábados de 8:00 am – 1:00 pm en jornada continua.	18
REDES SOCIALES	18
Facebook SENAColombiaOficial	18
Twiter @SENAComunica	18
Instagram senacomunica	18
Resultados de la atención a las PQRSD	18
7 Compromiso por la paz	19
8 Anexos	20
9 Referencias bibliográficas (si aplica)	20

1 Introducción

De acuerdo con la Constitución Política de Colombia, lo dispuesto en los artículos 26 y 29 de la Ley 152 de 1994, y teniendo en cuenta que la entidad entró a nivel estratégico en la tarea de desarrollar la alineación institucional con el nuevo Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2018- 2022, “El Pacto por Colombia”, el Plan Estratégico Sectorial del Ministerio del Trabajo 2018-2022 y los ejes prioritarios del Gobierno Nacional; y dado que debemos garantizar la continuidad de nuestra misión y la prestación de los servicios institucionales, nos permitimos presentar el Informe de Gestión de Rendición de cuentas correspondiente a la Regional Quindío entre julio 2018 y septiembre 2019.

A través del presente informe queremos presentar al público en general las gestiones y acciones realizadas por todo el equipo de la regional, es así como en él, podrán encontrar reflejadas las cifras alcanzadas por la entidad. Es de destacar que los resultados obtenidos son acordes a las orientaciones y lineamientos emanados por la Dirección General, las cuales están alineadas al direccionamiento estratégico y enfocadas a atender nuestro propósito fundamental, logrando así el cumplimiento de los compromisos establecidos en los documentos CONPES en los que el SENA ha venido participando, y el desarrollo de los ejes prioritarios que ha establecido el Gobierno Nacional: “legalidad, emprendimiento, equidad, transparencia y construyendo país”.

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 Información 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 positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución a una Colombia educada, equitativa y en paz.

3.2 Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende

Funciones

Según la ley 119 DE 1994, En el artículo cuatro

- Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación profesional integral, para hacer de él un ciudadano útil y responsable, poseedor de valores morales éticos, culturales y ecológicos.
- Velar por el mantenimiento de los mecanismos que aseguren el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, relacionadas con el contrato de aprendizaje.
- Organizar, desarrollar, administrar y ejecutar programas de formación profesional integral, en coordinación y en función de las necesidades sociales y del sector productivo.
- Velar porque en los contenidos de los programas de formación profesional se mantenga la unidad técnica.
- Crear y administrar un sistema de información sobre oferta y demanda laboral.
- Adelantar programas de formación tecnológica y técnica profesional, en los términos previstos en las disposiciones legales respectivas.
- Diseñar, promover y ejecutar programas de formación profesional integral para sectores desprotegidos de la población.
- Dar capacitación en aspectos socio empresarial a los productores y comunidades del sector informal urbano y rural.
- Organizar programas de formación profesional integral para personas desempleadas y subempleadas, y programas de readaptación profesional para personas en situación de discapacidad.
- Expedir títulos y certificados de los programas y cursos que imparta o valide, dentro de los campos propios de la formación profesional integral, en los niveles que las disposiciones legales le autoricen.
- Desarrollar investigaciones que se relacionen con la organización del trabajo y el avance tecnológico del país, en función de los programas de formación profesional.

- Asesorar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en la realización de investigaciones sobre recursos humanos y en la elaboración y permanente actualización de la clasificación nacional de ocupaciones, que sirva de insumo a la planeación y elaboración de planes y programas de formación profesional integral.
- Asesorar al Ministerio de Educación Nacional en el diseño de los programas de educación media técnica, para articularlos con la formación profesional integral.
- Prestar servicios tecnológicos en función de la formación profesional integral, cuyos costos serán cubiertos plenamente por los beneficiarios, siempre y cuando no se afecte la prestación de los programas de formación profesional.

4 Gestión Administrativa y Financiera

4.1 Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción DE JULIO DEL 2018 A SEPTIEMBRE 2019

FORMACIÓN TITULADA

TIPO DE FORMACIÓN	EJECUCIÓN APRENDICES	EJECUCIÓN CUPOS
TOTAL FORMACIÓN EDUCACIÓN SUPERIOR	9.570	9.570
OTROS Incluye: AUXILIAR, OCUPACIÓN, OPERARIOS, PROFUNDIZACIÓN TÉCNICA	941	941
TOTAL TÉCNICO LABORAL	12.505	12.505
TOTAL FORMACIÓN TÉCNICA LABORAL Y OTROS	13.446	13.446
TOTAL FORMACIÓN TITULADA	23.016	23.016
PROGRAMA DE ARTICULACION CON LA MEDIA	7.231	7.231

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

TIPO DE FORMACIÓN	EJECUCIÓN APRENDICES	EJECUCIÓN CUPOS
TOTAL FORMACION COMPLEMENTARIA	275.099	355.932
BILINGÜISMO	45.367	48.083
FORMACIÓN VIRTUAL	198.951	211.180



APRENDICES - CUPOS PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTÍNUA ESPECIALIZADA - A DICIEMBRE 2018 Y ENERO A SEPTIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018		ENERO A SEPTIEMBRE 2019	
	Ejecución Aprendices	Ejecución Cupos	Ejecución Aprendices	Ejecución Cupos
	988	1.038	280	301

SENA EMPRENDE RURAL JULIO 2018 A SEPTIEMBRE 2019	Ejecución Aprendices	Ejecución Cupos	No. de Unidades productivas creadas	Unidades Productivas Fortalecidas
	892	1.056	43	43

POBLACIÓN VULNERABLE - JULIO 2018 A SEPTIEMBRE 2019	DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA		VICTIMAS SIN DESPLAZADOS POR LA VIOLENCIA		GRAN TOTAL POBLACIÓN VULNERABLE	
	Ejecución Aprendices	Ejecución Cupos	Ejecución Aprendices	Ejecución Cupos	Ejecución Aprendices	Ejecución Cupos
	25.491	33.706	1.859	2.469	93.058	139.863

CONTRATOS DE APRENDIZAJE JULIO 2018 A SEPTIEMBRE 2019	Total Contratos de Aprendizaje		Aprendices con Contrato de Aprendizaje Voluntario	
	Ejecución		Ejecución	
	4.240		616	

AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO				
INSCRITOS	VACANTES	COLOCADOS		ORIENTADOS
		COLOCADOS POR LA APE - EGRESADOS SENA	TOTAL COLOCADOS POR LA APE	
EJECUCIÓN	EJECUCIÓN	EJECUCIÓN	EJECUCIÓN	EJECUCIÓN
30.358	12.231	4.750	8.365	18.381



FONDO EMPRENDER julio a diciembre de 2018	Empleos potenciales Indirectos generados por Empresas del Fondo Emprender	Total Empleos potenciales generados por el Fondo Emprender (Directos - Indirectos)	Empresas Creadas - Fondo Emprender	Empleos potenciales directos generados por Empresas del Fondo Emprender	Planes de negocio formulados Fondo Emprender
	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución
	53	186	22	142	41

EMPRENDIMIENTO Y FORTALECIMIENTO JULIO 2018 A SEPTIEMBRE 2019	Mypes con Acompañamiento y seguimiento (2018)-Empresas en Fortalecimiento (2019)	Empresas constituidas a partir del asesoramiento (2018)- Empresas creadas a partir del asesoramiento (2019)
	Ejecución	Ejecución
	70	93

CERTIFICADOS DE FORMACIÓN POR REGIONAL, TIPO DE FORMACIÓN JULIO 2018 A SEPTIEMBRE 2019	FORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR	FORMACIÓN TECNICO LABORAL Y OTROS	TOTAL FORMACIÓN TITULADA	TOTAL FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	GRAN TOTAL
	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución
	2.087	4.529	6.616	172.654	179.270

Certificación de Competencias Laborales Julio 2018 a Septiembre 2019	Evaluaciones en Competencias Laborales	Personas Evaluadas en Competencias Laborales	Certificaciones expedidas en Competencias Laborales	Personas Certificadas en Competencias Laborales	Número de Personas Inscritas para Competencias Laborales
	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución	Ejecución
	3.604	2.447	3.279	2.329	2.595

La Regional Quindío cumplió con la mayoría de las metas establecidas para esta vigencia, Igualmente se realizaron diferentes estrategias las que permitieron el fortalecimiento de la empleabilidad y el emprendimiento de la región. En cuanto a los indicadores correspondientes a la Agencia pública de empleo, los cuales se evidencian sobre ejecutados, es de anotar que el SENA cuenta con un aplicativo al cual se puede acceder en cualquier sitio que tenga internet, por lo tanto no existe

restricción alguna por parte de la entidad, ya que somos un servicio público gratuito e indiscriminado, se hace énfasis en que la población Red Unidos tiene acceso preferente y es de obligatoria atención por planes de gobierno. con relación a los indicadores de contrato de aprendizaje se presentaron dificultades con las empresas a pesar de que se realizaron diferentes estrategias como Capacitación en normatividad de contrato de aprendizaje y manejo del aplicativo SGVA a empresas y aprendices de los Centros de Formación, envío de correos electrónicos a los aprendices que se encuentran en estado inhabilitado por actualización para garantizar la depuración del aplicativo SGVA, disponibilidad para participar en procesos, entre otras.

En el tercer trimestre 2019, La Regional Quindío presenta un cumplimiento de metas en la mayoría de los indicadores, acorde a la fecha. Con relación a los indicadores relacionados con la Agencia Pública de empleo se están realizando estrategias para incrementar el % de cumplimiento de los indicadores, haciendo actividades de inscripción, socializaciones en la Inducción aprendices SENA, Talleres de hoja de vida y orientación ocupacional, Ferias y evento para divulgación de la APE. En el indicador población Red Unidos, se hace claridad en que tiene acceso preferente y es de obligatoria atención por planes de gobierno.

4.2 Proyecciones para la siguiente vigencia: acciones y metas

CONSTRUCCIÓN Y DOTACIÓN ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO PARA EL PAISAJE CULTURAL CAFETERO DEL QUINDÍO



Construcción y dotación de la Escuela de Hotelería y Turismo como apoyo al desarrollo del sector Turístico en el Quindío, con un área aproximada de 3.636,27 m², representada en:

- Treinta y tres (33) ambientes de formación en las áreas de:
 - Turismo
 - Hotelería
 - Gastronomía
 - Mesa y bar.
 - Salud
 - TIC.
- Espacios para área administrativa.

Con el fin de atender aprendices de formación Titulada y complementaria.

TECNOPARQUE

Con esta iniciativa el SENA promueve y estimula la productividad y competitividad para las empresas y las regiones de Colombia.

Cuatro líneas tecnológicas:

- Electrónica y Telecomunicaciones
- Tecnologías Virtuales
- Ingeniería y diseño
- Biotecnología nanotecnología

FUNDACION ESCUELA TALLER PARA LA CONSERVACIÓN DEL PAISAJE CULTURAL CAFETERO

Tendrá como escenario principal el complejo turístico y cultural La Estación y su objetivo es preservar los oficios y tradiciones de los municipios de esta parte del país.

- ALCALDIA DE ARMENIA
- ONG CENTRO DE ESTUDIOS PARA EL PATRIMONIO “CEPA”
- GOBERNACION DEL QUINDIO
- MINISTERIO DE CULTURA
- SENA



PREDIO ACTIVOS ESPECIALES

Consecución de un predio para fortalecer la cobertura, teniendo en cuenta que EL COMPLEJO LA SIRENITA donde está ubicada la sede del SENA abarca zona de protección ambiental.

Total, del área: 25,4 Cuadras

Zona de protección: 12,5 Cuadras

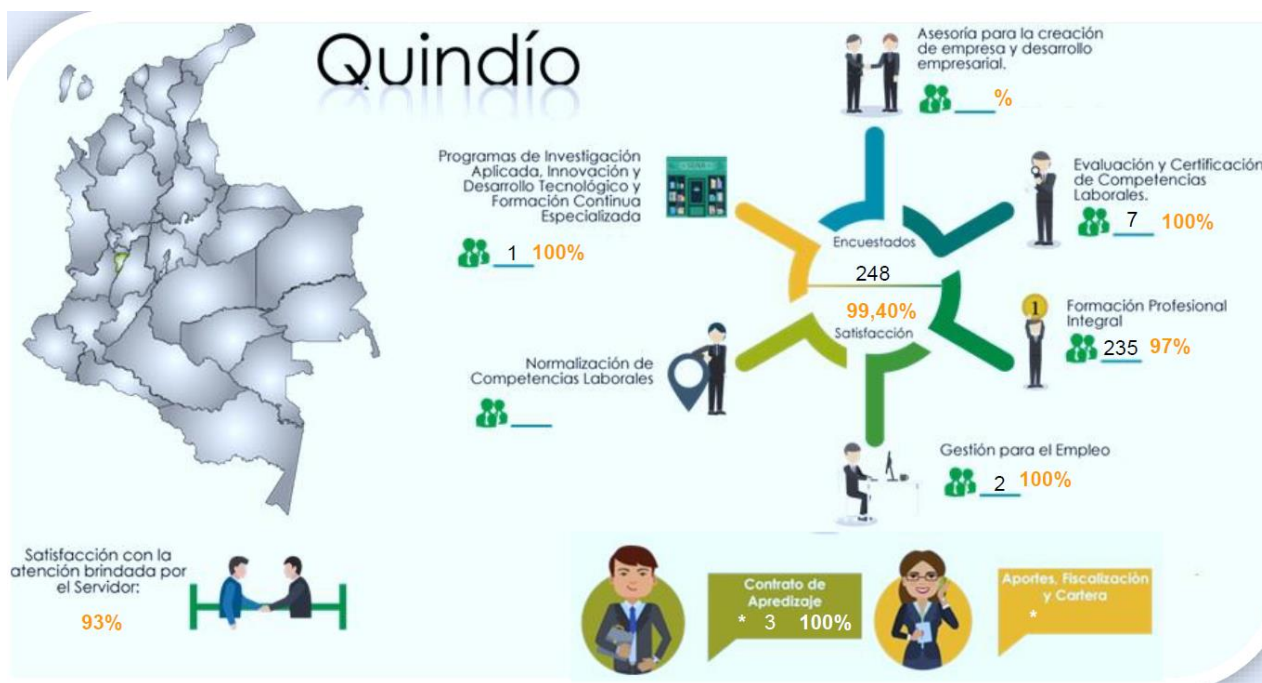
4.3 Impacto de los recursos frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción

La medición de la satisfacción del cliente tiene sustento en el requisito: 9.1.2. **Satisfacción del cliente** de la norma **NTCISO9001:2015**, el cual determina: “La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

El SENA A través del instrumento de medición realizado en el Canal Presencial a nivel nacional durante el horario de atención al ciudadano en cada Regional y Centro de Formación se invita

a participar a los grupos de interés de forma voluntaria para responder las preguntas relacionadas con:

- Atención del Servidor.
- Satisfacción y Calidad en el servicio.
- Cumplimiento de la entidad en cuanto a responsabilidad en los horarios, calidad de la respuesta, sencillez en los procesos.
- Servicio más solicitado.





4.4 Ejecución presupuestal

EJECUCION PRESUPUESTAL 2018						
Centro	Apropiación Vigente	Ejecución Compromisos		Ejecución Pagos		
		Valor	% Compromisos	Valor	% Pagos	
					Con respecto a compromisos	Con respecto a la apropiación
Dirección Regional	9.183.252.855	8.768.669.906	95,49%	6.894.905.915,00	78,63%	75,08%
Centro Agroindustrial	11.091.134.713	11.015.436.666	99,32%	9.992.775.892,21	90,72%	90,10%
Centro para el Desarrollo Tecnológico de la construcción y la Industria	10.437.755.951	10.421.373.497	99,84%	10.088.189.470,00	96,80%	96,65%
Centro de Comercio y Turismo	9.919.327.864	9.815.457.709	98,95%	9.388.945.365,00	95,65%	94,65%
TOTAL REGIONAL	40.631.471.382	40.020.937.778	98,50%	36.364.816.642,21	90,86%	89,50%

Fuente: SIIF Nación II

En cuanto a la ejecución presupuestal en general se desarrolló de una manera óptima, A nivel presupuestal se evidencia una excelente ejecución presupuestal.

EJECUCION PRESUPUESTAL 2019						
Centro	Apropiación Vigente	Ejecución Compromisos		Ejecución Pagos		
		Valor	% Compromisos	Valor	% Pagos	
					Con respecto a compromisos	Con respecto a la apropiación
Dirección Regional	8.476.959.937	6.604.426.538	77,91%	4.030.065.301,57	61,02%	47,54%
Centro Agroindustrial	8.746.452.765	7.943.996.013	90,83%	5.777.053.176,00	72,72%	66,05%
Centro para el Desarrollo Tecnológico de la construcción y la Industria	7.717.042.751	6.839.475.757	88,63%	4.867.183.466,00	71,16%	63,07%
Centro de Comercio y Turismo	9.960.231.098	7.432.748.540	74,62%	5.723.682.808,00	77,01%	57,47%
TOTAL REGIONAL	34.900.686.551	28.820.646.848	82,58%	20.397.984.751,57	70,78%	58,45%

Fuente: SIIF Nación II

Con relación al presupuesto se están realizando unas centralizaciones de los saldos de los contratos de bienes y servicios realizados. Con relación al proyecto de Implantación de programas para la innovación y el desarrollo tecnológico a nivel Nacional se realizara traslado de los recursos al centro

de Comercio y Turismo quien será el centro encargado del Bootcamp. Con el proyecto de Mejoramiento del servicio de formación profesional del SENA se está haciendo una revisión de las actividades para saber que debemos centralizar y los demás recursos comprometerlos en el transcurso del IV trimestre.

4.4.1 Dificultades en la ejecución

- Poca participación de las empresas del Quindío en contratación pública.
- Poco interés de la juventud para inscribirse en la oferta educativa de la entidad.
- Falta de apoyo de entes territoriales para la gestión de recursos adicionales.
- Requerimiento de necesidad de espacio físico adicional.

5 Gestión del Talento Humano

5.1 Planta de personal y número de contratistas

PERSONAL DE LA REGIONAL QUINDIO	PLANTA	CONTRATISTA	TOTAL
Despacho Regional	5	73	78
Centro Agroindustrial	67	192	259
Centro para el Desarrollo Tecnológico de la construcción y la Industria	44	146	190
Centro de Comercio y Turismo	71	208	279
TOTAL REGIONAL	187	619	806

6 Gestión Institucional

6.1 Transparencia en la Contratación

La Regional Quindío realiza sus procesos de contratación dando cumplimiento a los lineamientos establecidos para tal fin

- Ley 80 de 1993
- Ley 1150 de 2007
- Decreto 1082 de 2015
- Resolución 2331 de 2013
- Resolución 069 de 2014.
- Resolución 2800 de 2014
- Circular 3-2013-000194 (tramite de autorizaciones),
- Circular 3-2017-000208 (contratación Instructores virtuales o a distancia).
- Circular 3-2017-000202 (Contratación de servicios personales vigencia 2018)

Igualmente se realiza trimestralmente seguimiento a la contratación del despacho regional y los centros de formación, con el fin de fortalecer los procesos.

El SENA no realiza contratación directa para bienes y servicios e Instructores.

La contratación se encuentra publicada en SECOP.

Los procesos de Contratación mínima cuantía pueden consultarse en COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

6.2 Prevención de hechos de corrupción

- Inducciones tanto a funcionarios como a contratistas donde se socializa el código de ética de la entidad.
- Se Suscribió el compromiso de “Integridad y Transparencia” por todos los funcionarios y contratistas de la Regional.

6.3 Plan de mejoramiento institucional

Los planes de mejoramiento suscritos por la Regional Quindio, se encuentran debidamente registrados en el aplicativo COMPROMISO, donde se realiza seguimiento trimestral a su cumplimiento en el Subcomité de Coordinación Regional de Control Interno, a septiembre se encuentran en el siguiente estado:



(Auditorías de Gestión – OCI)	No. Observaciones En Proceso y Seguimiento	%AVANCE
Despacho Regional	11	80%
Centro de Comercio y Turismo	16	60%
Centro para el Desarrollo de la Construcción y la industria	0	0%
Centro Agroindustrial	2	70%
Total general	29	79%
(Auditorías Contraloría General de la Republica)	En Proceso y Seguimiento	% AVANCE
Vigencia 2014	5	100%
Vigencia 2015	11	100%
Vigencia 2016	9	100%
Total general	25	100%

6.4 Trámites SENA

El SENA cuenta con el link

<http://www.sena.edu.co/es-co/transparencia/Paginas/tramitesServicios.aspx>

donde la ciudadanía puede acceder a los diferentes servicios de la entidad así:

- Inscripción, selección y matrícula de aspirantes a programas de formación profesional
- Certificado tributario de aportes parafiscales
- Consulta Virtual de Perfiles y Aspirantes para Contrato de Aprendizaje
- Certificados y constancias académicas

6.5 Participación ciudadana

Presencial

Se puede realizar directamente por el Ciudadano en las Regionales o Centros de Formación en las dependencias facultadas para la recepción de PQRS ó en actividades donde participe la entidad.

Horario de atención: De 7:30 am - 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm



+ Virtual

Atención al Ciudadano – Pagina Web: Esta dispuesto el **aplicativo PQRS** en el cual se puede hacer la radicación en línea directamente por los grupos de interés. Horario de atención permanente. <http://www.sena.edu.co/atencion-al-ciudadano/Servicios/Paginas/PQRS.aspx>

+ Telefónico

Línea gratuita de atención al cliente 5925555 en Bogotá o al 01 8000 910270 a nivel nacional.

Horario de atención: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am - 7:00 pm y sábados de 8:00 am – 1:00 pm en jornada continua.

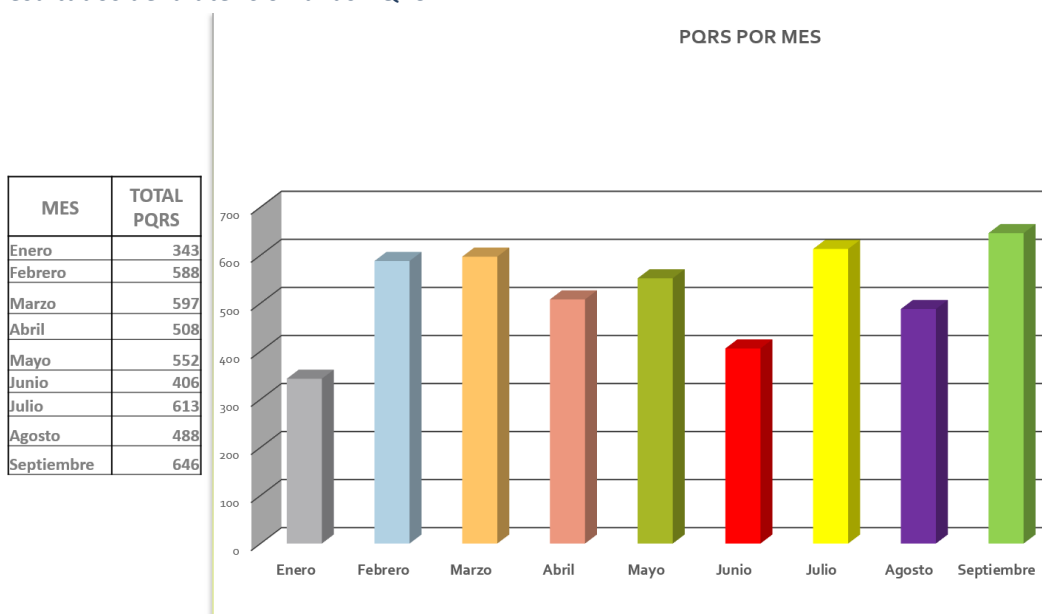
REDES SOCIALES

Facebook SENAColombiaOficial

Twitter @SENAComunica

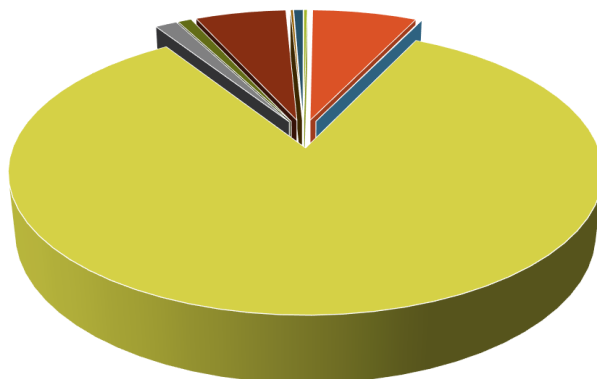
Instagram senacomunica

Resultados de la atención a las PQRS



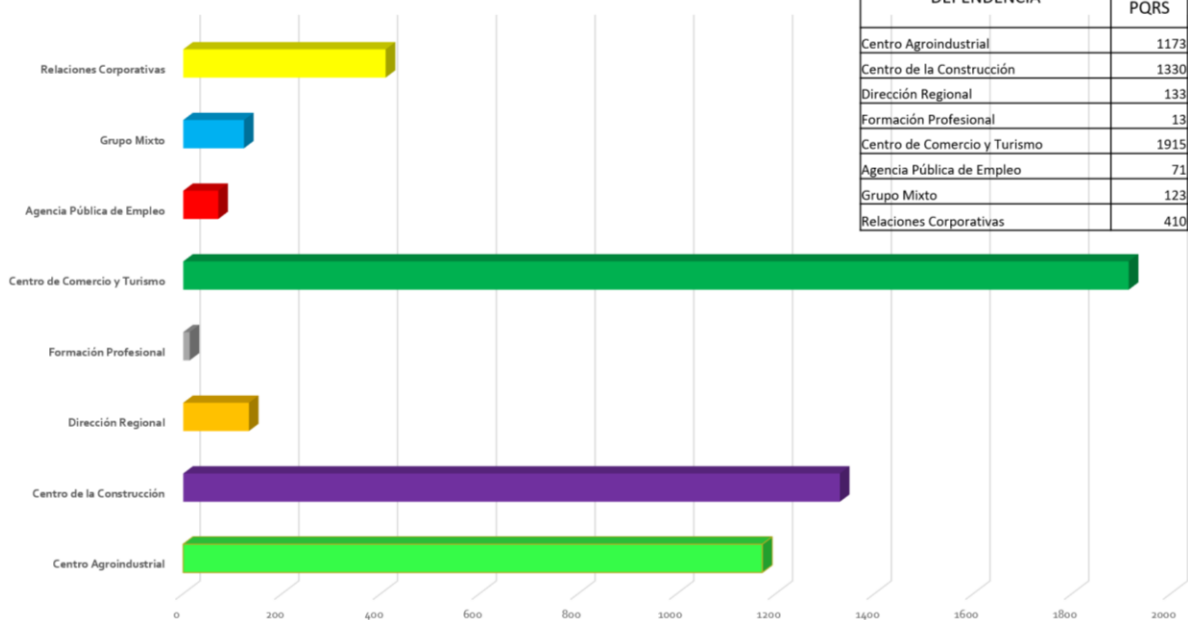
PQRS POR ASUNTO

ASUNTO	TOTAL PQRS
Agradecimientos	12
Contrato de Aprendizaje	357
Denuncias	1
Felicitación	2
Petición	4323
Queja	75
Reclamo	47
Solicitudes	310
Sugerencia	9
Tutelas	32



0 ■ Agradecimientos ■ Contrato de Aprendizaje ■ Denuncias ■ Felicitación ■ Petición ■ Queja ■ Reclamo ■ Solicitudes ■ Sugerencia ■ Tutelas

DEPENDENCIA RESPONSABLE



7 Compromiso por la paz

El SENA Regional Quindío viene trabajando desde dos frentes, uno atención a la población desmovilizada y en proceso de paz ubicada en La Tebaida y Montenegro y el segundo frente el acuerdo de restitución de tierras que se está llevando a cabo en los municipios de la cordillera. Las acciones realizadas desde la Orientación Ocupacional, formaciones específicas en temas agroindustriales y asesoramiento en proyectos productivos en lácteos.

8 Anexos

No hay anexos.

9 Referencias bibliográficas (si aplica)

- Informes estadísticos de la dirección de planeación.
- Aplicativo Plan de acción.
- Aplicativo COMPROMISO.