



Direccionamiento Estratégico

**INFORME DE GESTIÓN**

**AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS A CORTE JULIO DEL 2018 A SEPTIEMBRE DEL 2019**

**Regional San Andrés**

Octubre del 2019

---

**Sistema Institucional de Gestión y Autocontrol**

## Tabla de contenido

<b>1</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Marco normativo</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Infomación Institucional</b>	<b>3</b>
3.1	Misión y Visión del SENA	3
3.2	Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende	4
<b>4</b>	<b>Gestión Administrativa y Financiera</b>	<b>5</b>
4.1	Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción	5
4.2	Gestión Relacionamento Empresarial y Gestión del Cliente.	12
4.3	Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión	17
4.4	Proyecciones para la siguiente vigencia: acciones y metas	19
4.5	Impacto de los recursos frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción. 22	
4.6	Ejecución presupuestal	24
4.7	<b>Dificultades en la ejecución</b>	<b>24</b>
	<b>Gestion de la Formación Profesional Integral</b>	<b>24</b>
	<b>Gestión de Empleo, Análisis Ocupacional y Empleabilidad Empleo</b>	<b>25</b>
	<b>Gestión de Emprendimiento y Empresarismo</b>	<b>25</b>
<b>5</b>	<b>Gestión del Talento Humano</b>	<b>25</b>
5.1	Planta de personal y número de contratistas.	25
<b>6</b>	<b>Gestión Institucional</b>	<b>26</b>
6.1	Tranparencia en la Contratación	26
6.2	Prevención de hechos de corrupción.	27
6.3	Plan de mejoramiento institucional.	27
6.4	Trámites SENA.	28
6.5	Participación ciudadana.	30
<b>7</b>	<b>Anexos</b>	<b>32</b>

## 1 Introducción

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, establecimiento público perteneciente al Sector Trabajo, en cumplimiento a lo establecido en las Leyes 489 de 1998, 1474 de 2011 y 1757 de 2015 y en el marco de la Estrategia de Rendición de cuentas de la entidad, publica el informe de avance en el cumplimiento de las metas institucionales 2018 – 2019 (julio 2018 – septiembre 2019).

La Regional San Andrés cumple la misión institucional del SENA en el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, llevando a los ciudadanos isleños oportunidades en materia de formación, empleo y emprendimiento, además de todo el portafolio de servicios de la Entidad más querida por los colombianos. Con un Centro de Formación en la isla principal y una subsele en el vecino municipio de Providencia, se ejecutan todos los programas del SENA en el territorio insular.

A través de este documento, se presenta la gestión de la Regional San Andrés, específicamente el cumplimiento de las metas correspondientes a la vigencia anterior (2018) y los avances de la presente anualidad a corte septiembre 2019. Este instrumento, se constituye además en una herramienta de control ciudadano.

## 2 Marco normativo

Ley 1757 de 2015: Artículos 48 al 59 “Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva”, establece que 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

En el 2018 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

El SENA en cumplimiento de los principios y valores y lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, garantiza los siguientes derechos sin distinción alguna:

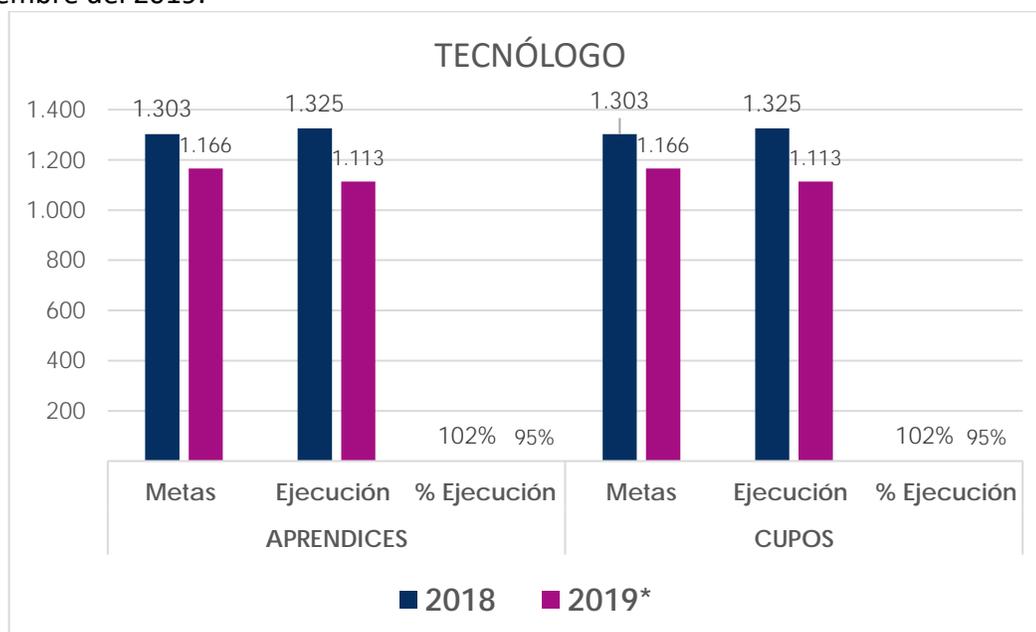
1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

## 4 Gestión Administrativa y Financiera

### 4.1 Avances y resultados en el cumplimiento del Plan de Acción

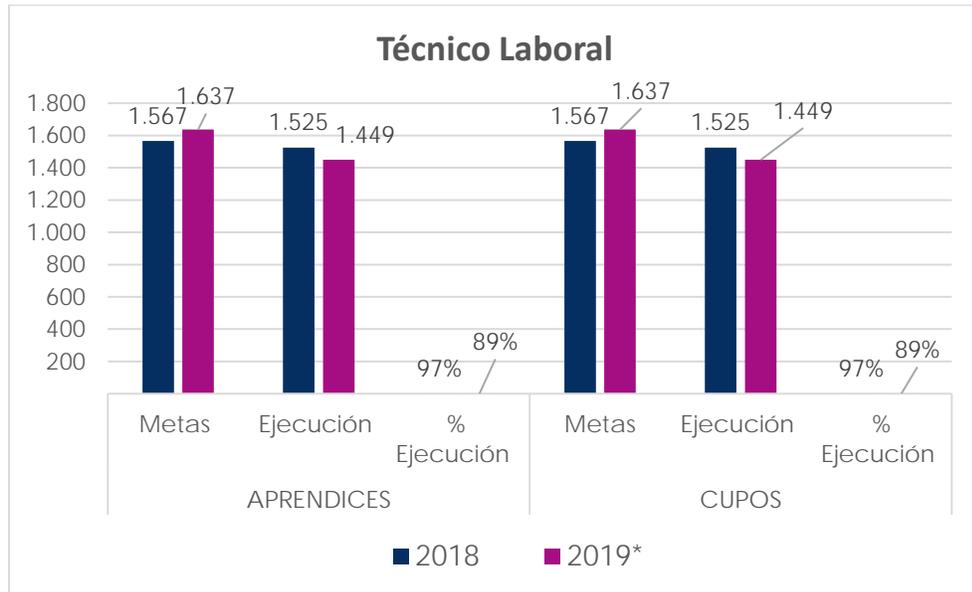
Proceso Gestión Formación Profesional Integral. Este proceso tiene como objetivo “Diseñar, administrar y orientar la formación profesional integral a través de estrategias y Programas de formación por competencias, asegurando el acceso, pertinencia y calidad para incrementar la empleabilidad, la inclusión social y la competitividad de las empresas y del país”.

Ejecución de la Formación Profesional Integral. En el marco del cumplimiento de este procedimiento, durante el 2018 el Centro de Formación Turística, Gente de Mar y Servicios impartió formación de Educación Superior únicamente en la modalidad “Tecnólogo”, con unas metas de 1.303 aprendices y cupos, respectivamente, generando un nivel de ejecución del 102% (1.325 aprendices y cupos). Sin embargo, las metas para el 2019 fue de 1.166 aprendices y cupos, respectivamente, lo que indica una disminución del 11% en las metas asignadas con respecto al año inmediatamente anterior y con un nivel de ejecución del 95% (1.113 aprendices y cupos) a corte 30 de septiembre del 2019.



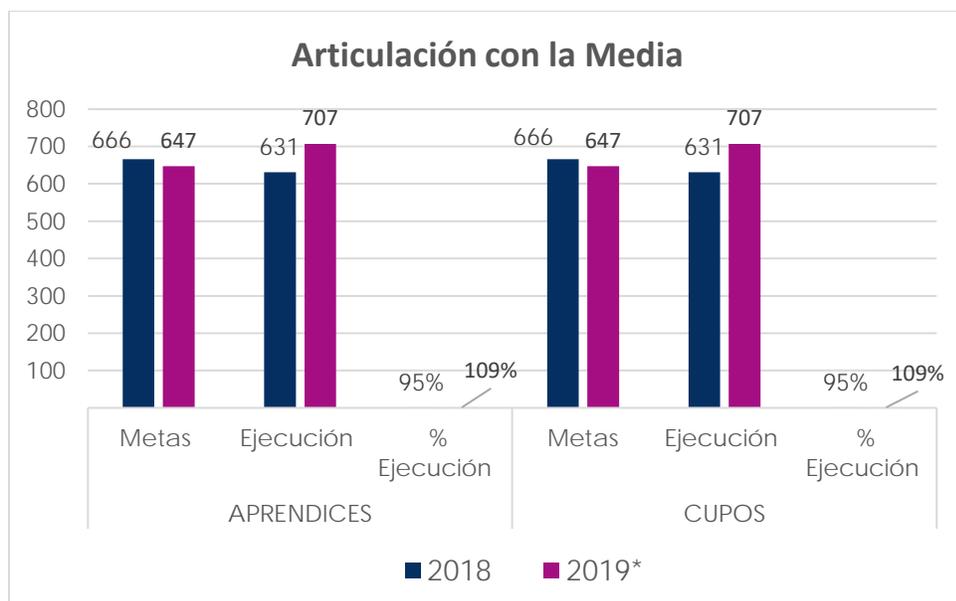
\*Corte Septiembre del 2019

Durante la vigencia del 2018, El Centro de Formación Gente de Mar impartió formación a nivel de Técnico Laboral con una meta fijada en 1.567 aprendices y cupos, respectivamente, con un nivel de ejecución del 97% (1.525 aprendices y cupos). Sin embargo la meta asignada para la vigencia 2019 fue de 1.637 aprendices y cupos, respectivamente, lo que indica un incremento en las metas con respecto al año inmediatamente anterior y con un avance de ejecución del 89% (1.449 aprendices y cupos).

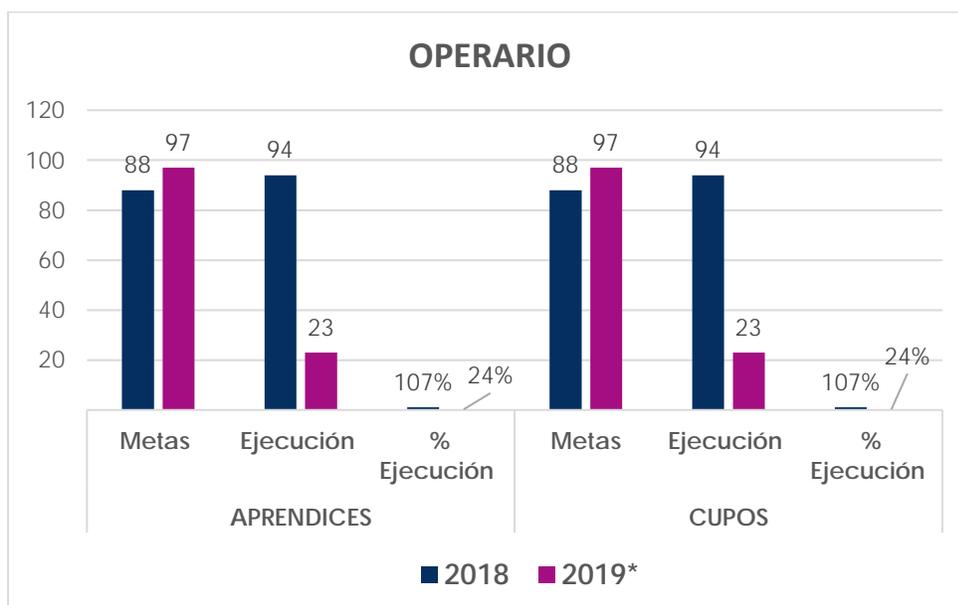


*\*Corte Septiembre del 2019*

Es importante resaltar que dentro del nivel de formación “**Técnico**” impartido en el Centro, se encuentra incluida la doble titulación (articulación con la media), en donde se asignaron meta para la vigencia 2018 de 666 aprendices y cupos, respectivamente y para el 2019, 647 aprendices y cupos, con un nivel de ejecución del 95% y 109% a corte de septiembre del 2019.

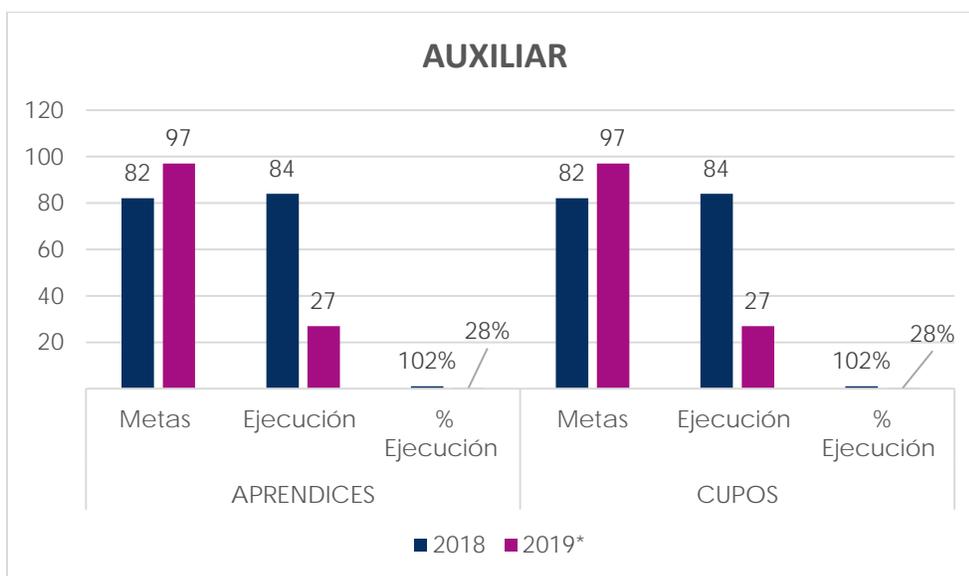


Con una meta asignada para la vigencia 2018 de 88 aprendices y cupos, respectivamente, el Centro impartió formación a nivel de **OPERARIO** con un nivel de ejecución del 107% (97 aprendices y cupos). La meta asignada para la vigencia 2019 a este nivel de formación es de 94 operarios, y a corte 30 de septiembre del 2019 se ha presentado un avance de 23 aprendices y cupos, respectivamente lo que indica un incremento en las metas con respecto al año inmediatamente anterior y un índice en el avance de ejecución del 24%.

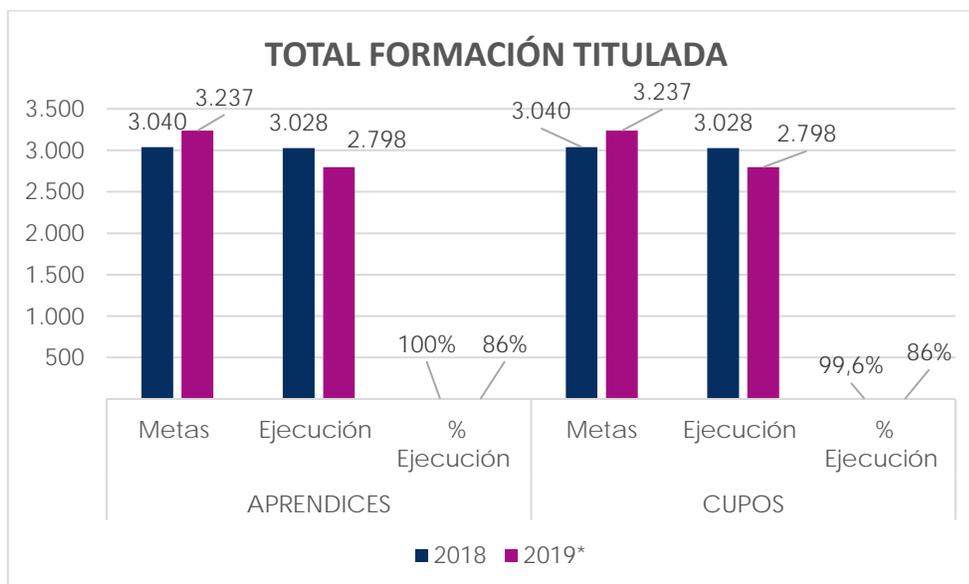


\*Corte Septiembre del 2019

Con una meta asignada para la vigencia 2018 de 82 aprendices y cupos, respectivamente, el centro impartió formación a nivel de **AUXILIAR** con un nivel de ejecución del 102% (97 aprendices y cupos). La meta asignada para la vigencia 2019 a este nivel de formación es de 97 auxiliares (aprendices y cupos), y a corte 30 de septiembre del 2019 se presenta un avance de ejecución 27 aprendices y cupos, respectivamente lo que indica un incremento en las metas con respecto al año inmediatamente anterior y un índice en el avance de ejecución del 28%.



Resumen de la Formación Titulada: La formación titulada que se imparta en el Centro, se encuentra conformada por los programas de nivel de educación superior (Especialización Tecnológica y Tecnólogo), técnica laboral, operario y auxiliar y para las metas asignadas para la vigencia del 2018 fueron de 3.040 aprendices y cupos, respectivamente, y 3.237 para el 2019, lo que indica que se presentó un incremento en las metas del 6% con respecto al año inmediatamente anterior para la formación titulada. El porcentaje de ejecución en el 2018 fue del 100% y a corte 30 de septiembre el avance en la ejecución es del 86%.



**Resumen de la Formación Complementaria:** Los programas de formación complementaria impartida en el Centro de Formación son: bilingüismo, las familias virtuales distinta a bilingüismo y las complementarias especiales. El índice de ejecución en la vigencia del 2018 fue del 104% para aprendices y 100,3% para cupos. A corte septiembre del 2019, el porcentaje de ejecución es del 94% para aprendices y el 89% para cupos. La meta para cupos asignadas en el 2019 aumentó en un 1% con respecto al año inmediatamente anterior, es decir, de 325.626 cupos asignados se incrementó a 329.197 cupos.

Vigencias/Años	FORMACIÓN COMPLEMENTARIA					
	APRENDICES			CUPOS		
	Metas	Ejecución	% Ejecución	Metas	Ejecución	% Ejecución
2018	266.023	277.185	104%	325.626	326.566	100,3%
2019*	265.762	250.820	94%	329.197	294.629	89%

El bilingüismo es uno de los programas que se imparta en el Centro de Formación bajo la modalidad virtual. Para la vigencia del 2018, se asignó una meta de 244.243 aprendices con un resultado de ejecución del 107%, y 301.440 cupos, con un resultado en la ejecución del 100%. Con unas metas de 242.649 aprendices y 303.300 cupos, a corte de Septiembre del 2019, se impartieron formación a 235.224 aprendices y 275.500 cupos, lo equivale a un 97% y 91% de avances en la ejecución, respectivamente.

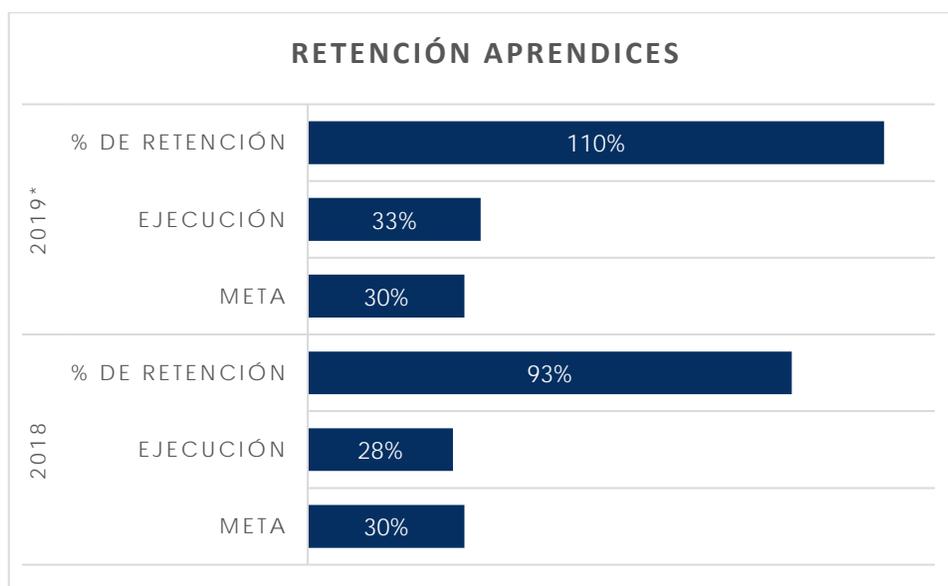
Vigencias/Años	BILINGUISMO					
	APRENDICES			CUPOS		
	Metas	Ejecución	% Ejecución	Metas	Ejecución	% Ejecución
2018	244.243	260.473	107%	301.440	301.662	100%
2019*	242.649	235.224	97%	303.300	275.500	91%

En la vigencia del 2018, la formación virtual en el centro alcanzó un nivel de ejecución del 106%, es decir, de los 252.396 aprendices que se fijó como meta, se alcanzó a impartir formación 268.939, sin embargo a septiembre del 2019, con un incremento en las metas del 1,45% el avance en índice de ejecución es del 97%.

Vigencias/Años	2018			2019*		
	Meta	Ejecución	% de Ejecución	Meta	Ejecución	% de Ejecución
Especialización Tecnológica	-	-	-	200	186	93%

Tecnólogo	653	664	102%	527	527	100%
Complementaria	251.743	268.275	107%	255.402	247.185	97%
<b>TOTAL</b>	<b>252.396</b>	<b>268.939</b>	<b>106%</b>	<b>256.129</b>	<b>247.898</b>	<b>97%</b>

**Retención durante la Ejecución de la Formación Profesional del Centro:** La meta asignada para la retención de aprendices en la totalidad de la formación profesional para la vigencia 2018 fue del 30%, con un índice de retención del 93%, toda vez que la retención de aprendices fue del 28%. A corte septiembre del 2019 el porcentaje de retención fue del 110%. La meta para retener los aprendices para la presente vigencia es del 30%, sin embargo a corte de dicho periodo se retuvo el 33% de los aprendices en la formación del centro.

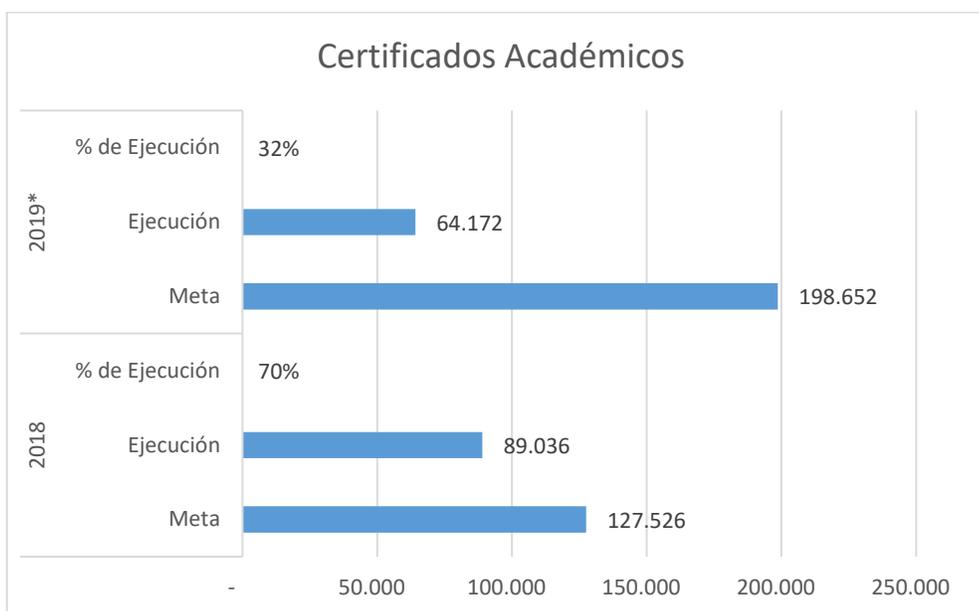


El porcentaje con mas bajo de retención de aprendices apunta a los programas de formación de educación superior, toda vez que en la vigencia del 2018 se asignó una meta del 93% y se retuvo el 77%, sin embargo a corte de 30 de septiembre del 2019, se retuvo el 82% de los aprendices, por debajo de la meta de 93% establecida para esta vigencia.

Vigencias/Años	2018			2019*		
	Meta	Ejecución	% de Ejecución	Meta	Ejecución	% de Ejecución
Educación Superior	93%	77%	<b>83%</b>	93%	82%	88%
Técnico Laboral y Otros	95%	88%	<b>93%</b>	95%	96%	101%
Complementaria	29%	27%	<b>94%</b>	29%	33%	112%
Total Retención	30%	28%	93%	30%	33%	110%

\*A corte Septiembre del 2019

**Certificación Académica:** Con una meta de 127.526 certificados académicos que el centro debió expedir en el 2018, se lograron certificar a 89.036 aprendices, lo que indica un índice de cumplimiento del 70%. Para el 2019, se fijó para el centro de formación una meta de 198.652 certificaciones académicas, es decir se incrementó en un 56% la cantidad de certificaciones que se debe expedir, sin embargo a corte de septiembre de la presente vigencia se expedieron 64.172, con un avance del 32%.



\*A corte Septiembre del 2019

Vigencias/Años	2018			2019*		
	Meta	Ejecución	% de Ejecución	Meta	Ejecución	% de Ejecución
Educación Superior	242	161	67%	297	138	46%
Técnico Laboral y Otros	539	454	84%	836	431	52%
Complementaria	126.745	88.421	70%	197.519	63.603	32%
<b>TOTAL</b>	<b>127.526</b>	<b>89.036</b>	<b>70%</b>	<b>198.652</b>	<b>64.172</b>	<b>32%</b>

\*A corte Septiembre del 2019

**Proceso Gestión Certificación de Competencias Laborales.** Este proceso tiene como objetivo gestionar las condiciones necesarias para el reconocimiento de las competencias laborales de las

personas vinculadas laboralmente al sector productivo, los desempleados y los trabajadores independientes, a través de la valoración de evidencias de conocimiento, desempeño y producto para contribuir al mejoramiento de la productividad y facilitar la movilidad laboral en el Departamento Archipiélago.

En el marco de la implementación del cumplimiento de este proceso, para la vigencia del 2018 en el centro de formación se aginaron seis (6) indicadores, de los cuales cinco (5) fueron sobrejcutados por encima del 100% y uno (1) el 33%. A corte de septiembre del 2019, el nivel de ejecución oscila entre 23% y 44%. El número de personas evaluadas es de 119, de las cuales se expidieron 86 certificaciones.

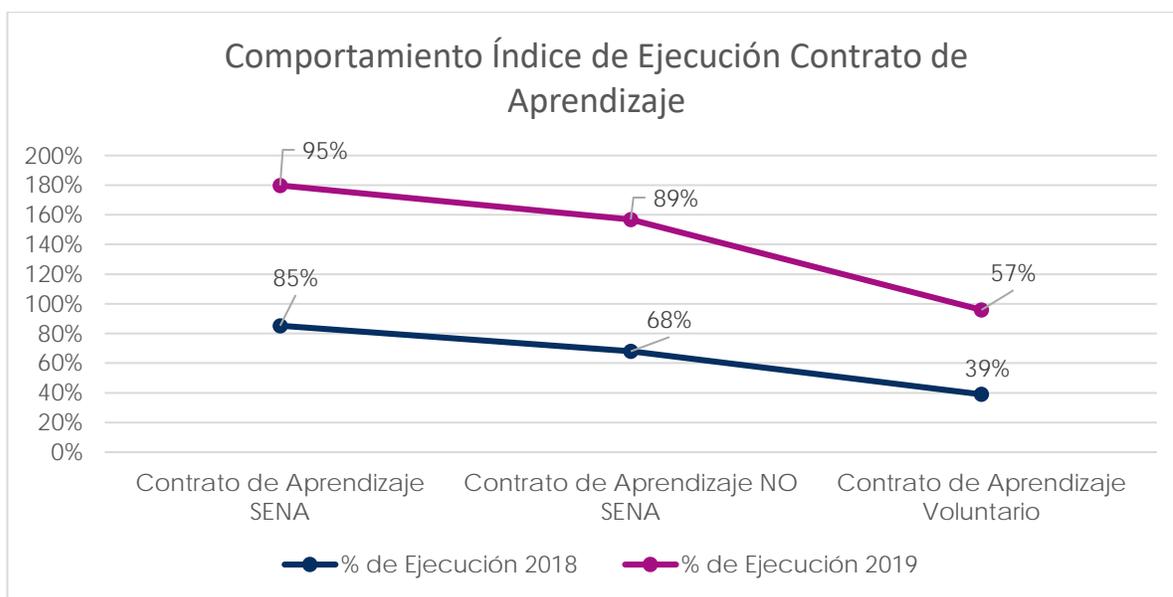
EVALUACIÓN Y CERTIFICACION POR COMPETENCIAS LABORALES						
Vigencias/Años	2018			2019*		
Programas	Meta	Ejecución	% de Ejecución	Meta	Ejecución	% de Ejecución
Número de Evaluaciones	392	394	101%	414	119	29%
Personas Evaluadas	313	341	109%	343	119	35%
Certificaciones Expedidas	357	393	110%	381	86	23%
Personas Certificadas	284	340	120%	316	86	27%
Personas Inscritas	316	363	115%	385	168	44%
Personas Certificadas Colocadas	54	18	33%			
Instrumentos de Evaluación Construidos				1	0	0%

#### 4.2 Gestión Relacionamiento Empresarial y Gestión del Cliente.

**Contratos de aprendizajes:** En el marco de las disposiciones legales vigentes, la regional viene regulando las empresas en contratos de aprendizaje, mediante el seguimiento oportuno de los mismos y expedición de actos administrativos que tienen como propósitos generar campos de prácticas a los aprendices como mecanismos de inserción a la vida laboral en el Departamento Archipiélago.

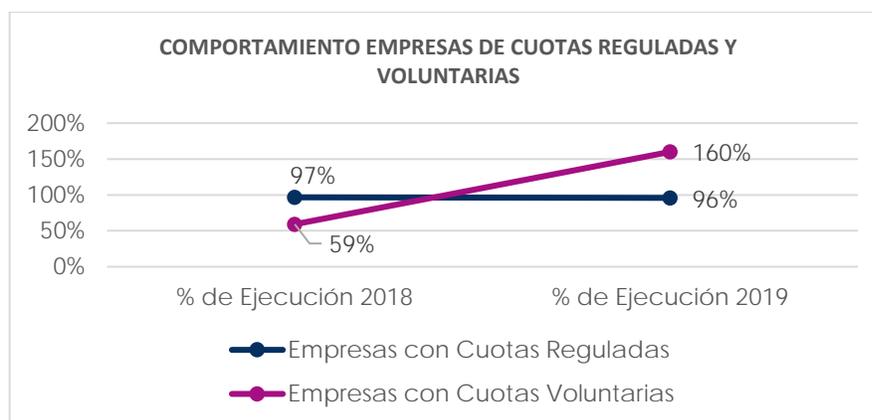
A corte septiembre del 2019, el comportamiento en los procedimiento de regulación de las empresas en el Departamento con relación al año inmediatamente anterior. En la vigencia del 2018, el porcentaje de ejecución en materia del contrato de aprendizaje SENA, NO SENA y voluntarios, osciló entre el 39% y 85%, sin embargo en esta vigencia el avance fue entre 57% y 95%.

La meta asignada a la regional para el 2018 fue de 665 contratos de aprendizajes SENA, con una ejecución del 85%, sin embargo a corte de septiembre del 2019 el índice de avance es del 95%. Con respecto a los contratos de aprendizaje NO SENA y VOLUNTARIOS, durante el 2018 en la regional se presentó un nivel de ejecución del 68% y a corte de septiembre el avance fue del 89%.



Vigencias/Años	2018			2019*		
	Meta	Ejecución	% de Ejecución	Meta	Ejecución	% de Ejecución
Contrato de Aprendizaje SENA	665	567	85%	573	542	95%
Contrato de Aprendizaje NO SENA	25	17	68%	27	24	89%
Contrato de Aprendizaje Voluntario	172	67	39%	72	41	57%

**Empresas con Cuotas Reguladas:** La regional viene asignando y haciendo el seguimiento y control a las obligaciones de las empresas a contratar aprendices en el Departamento Archipiélago. Para la vigencia del 2018, las metas asignadas fueron de 119 empresas con cuotas reguladas con una ejecución del 97% y 71 empresas con cuotas voluntarias, con una ejecución del 59%. Para el 2019, a corte de septiembre el nivel de avance relativamente positivo, toda vez que la ejecución de la meta del número de empresas con cuotas reguladas fue del 96% y las empresas con cuotas voluntarias fue del 160%.



EMPRESAS DE CUOTAS REGULADAS Y VOLUNTARIAS						
Vigencias/Años	2018			2019*		
Programas	Meta	Ejecución	% de Ejecución	Meta	Ejecución	% de Ejecución
Empresas con Cuotas Reguladas	119	115	97%	122	117	96%
Empresas con Cuotas Voluntarias	71	42	59%	20	32	160%

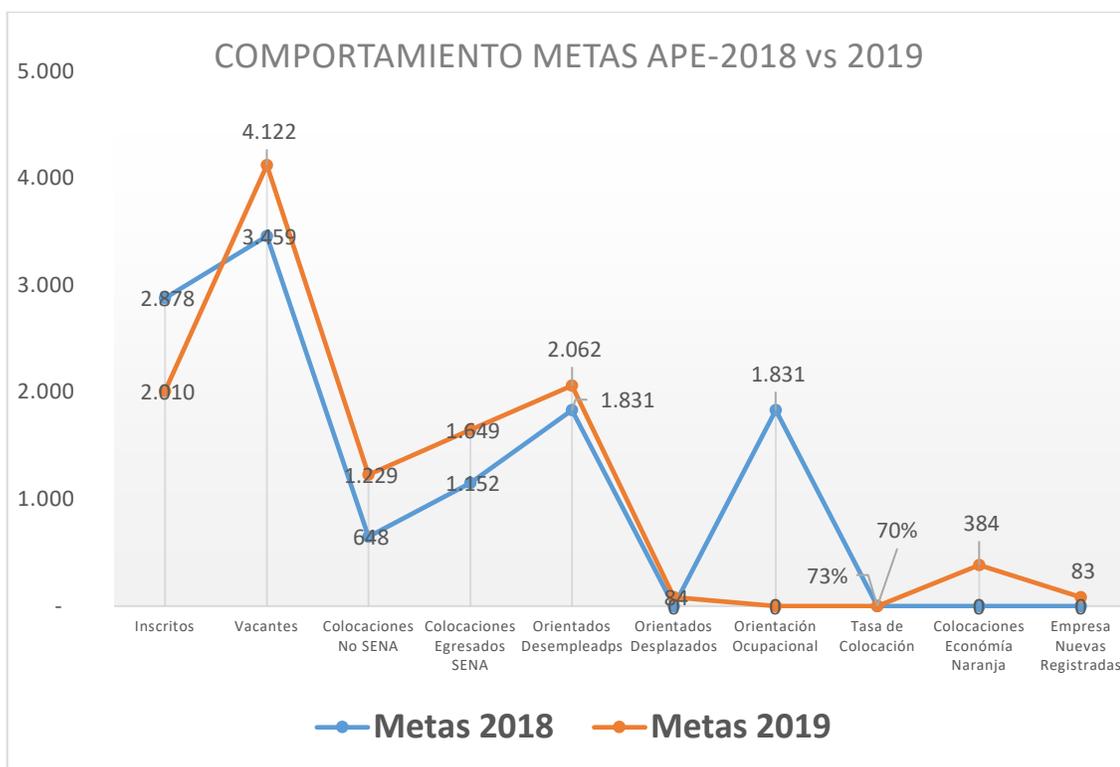
**Gestión de Empleo, Análisis Ocupacional y Empleabilidad.** La regional contribuir con la disminución del desempleo en Colombia mediante acciones de intermediación laboral y orientación ocupacional dirigidas a buscadores de empleo y demás usuarios de la Agencia Pública de Empleo, a través de la articulación con las demás áreas del SENA de la Regional, la atención a poblaciones vulnerables, el análisis de las ocupaciones en el mercado laboral y el suministro de información para la pertinencia de la formación profesional integral en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Durante la vigencia 2018, la regional a través de la Agencia Pública de Empleo desarrolló acciones de intermediación laboral y orientación ocupacional, en donde se asignaron como metas 2878 inscritos, 3459 vacantes, 648 colocados (no SENA), 1.152 colocados egresados del SENA, , logrando un índice de ejecución que oscila entre los del 77% y 164%, sin embargo las metas a corte de septiembre del 2019, cuentan con avances que oscilan entre el 48% y 96%, resultados que presuntamente pueden haber obedecido a los cambios en la administración departamental, la reducción de proyectos de construcción, la limitada oferta laboral, la poca capacidad real en cuanto a empleabilidad en el departamento, sin embargo se ha actualizado la base de datos de los egresados actualizando la información y ofertando los servicios de la APE y las vacantes que se presentan de acuerdo a su perfil.



AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO-REGIONAL SAN ANDRÉS						
Vigencias/Años	2018			2019*		
Detalles	Meta	Ejecución	% de Ejecución	Meta	Ejecución	% de Ejecución
Inscritos	2878	2230	<b>77%</b>	2.010	966	<b>48%</b>
Vacantes	3459	4071	<b>118%</b>	4.122	1.929	<b>47%</b>
Colocaciones No SENA	648	1064	<b>164%</b>	1.229	462	<b>38%</b>
Colocaciones Egresados SENA	1152	1126	<b>98%</b>	1.649	828	<b>50%</b>
Orientados Desempleados	1831	2000	<b>109%</b>	2.062	1.946	<b>94%</b>
Orientados Desplazados		81		84	52	<b>62%</b>
Orientación Ocupacional	1831	2081	<b>114%</b>			
Tasa de Colocación	73%	54%	<b>74%</b>	70%	67%	<b>96%</b>
Colocaciones Economía Naranja				384	247	<b>64%</b>
Empresa Nuevas Registradas				83	72	<b>87%</b>

El número de metas asignadas a la regional para el 2019 con respecto a la vigencia del 2018 se incrementó en un 33%, siendo las mas presentativas las siguientes: “Vacantes” se incrementó en un 19%, “Colocados No SENA” en un 90%, “Colocados Egresados del SENA” en un 43% y “Orientados Desempleados” en un 13%. Adicionalmente, a la regional asignaron metas para el 2019 como “Orientados Desplazados”, “Colocaciones Economía Naranja” y “Empresa Nuevas Registradas”, las cuales sufrieron un incremento del 100% con respecto al año inmediatamente anterior, toda vez que durante la anterior vigencia del 2018 a la regional no se les asignaron metas para estos indicadores.



Servicios APE	Metas 2018	Metas 2019	Variación Real	Variación %
Inscritos	2.878	2.010	(-868)	(-30%)
Vacantes	3.459	4.122	663	19%
Colocaciones No SENA	648	1.229	581	90%
Colocaciones Egresados SENA	1.152	1.649	497	43%
Orientados Desempleadps	1.831	2.062	231	13%
Orientados Desplazados	1.831	84	84	100%
Orientación Ocupacional	1.831	84	(-1.831)	(-100%)
Tasa de Colocación	73%	70%	(-3%)	(-4%)
Colocaciones Economía Naranja	384	384	384	100%
Empresa Nuevas Registradas	83	83	83	100%
<b>PROMEDIO PORCENTUAL VARIACIÓN DE METAS 2018-2019</b>				<b>33%</b>

**Gestión de Emprendimiento y Empresarismo.** La regional San Andrés viene desarrollando que conlleva al fomento de la cultura del emprendimiento y el empresarismo, orientación a la ideación de modelos de negocio, la creación de unidades productivas y empresas, así como el fortalecimiento de aquellas que están en etapa de crecimiento a través de actividades de formación por proyectos y asesoría para creación y fortalecimiento de iniciativas productivas y/o empresas, que contribuyan al crecimiento del tejido social y económico del país. Para el 2018, se le asignaron seis (6) indicadores con sus respectivas metas de gestión a la regional, y once (11) para la vigencia del 2019, de los cuales dos (2) fijados para el año inmediatamente anterior no fueron asignados para el 2019.

Vigencias/Años	2018			2019*		
	Meta	Ejecución	% de Ejecución	Meta	Ejecución	% de Ejecución
MYPES con Acompañamiento y Seguimiento	40	45	<b>113%</b>			
Empresa en Fortalecimiento				40	29	<b>73%</b>
Empresas Constituidas a partir del Asesoramiento.	30	31	<b>103%</b>	31	21	<b>68%</b>
Empresas Creadas-Fondo EMPRENDER	14	10	<b>71%</b>	13	-	<b>0%</b>
Empleos Potenciales Directos generados por Empresas Fondo EMPRENDER.	77	53	<b>69%</b>	65	-	<b>0%</b>
Empleos Potenciales Indirectos generados por Empresas Fondo EMPRENDER.	94	254	<b>270%</b>			
Planes de Negocios Formulados Fondo EMPRENDER	18	22	<b>122%</b>	17	2	<b>12%</b>
Empresas Creadas por el Fondo Emprender Economía Naranja				200		
Empleos Potenciales Directos Fondo EMPRENDER-Economía Naranja.				875		<b>0%</b>
Empleos Otras Fuentes				31	6	<b>19%</b>
Empleos Fortalecimiento				24	28	<b>117%</b>
Emprendedores Orientados				3.982	3.419	<b>86%</b>
Planes de Negocios Formulados OFF				33	26	<b>79%</b>

\*julio 2018 - Septiembre del 2019.

#### 4.3 Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión

El presupuesto asignado a la regional para el 2019 fue de \$ 13.777.574.128, es decir 4% menos de lo asignado para el 2018, sin embargo se vienen invirtiendo los recursos de acuerdo a las metas asignadas en el plan de acción 2019.

Los recursos asignados en el 2018 para invertir en las acciones para lograr las metas en el área de empleo fueron de \$ 197.766.129 con una ejecución presupuestal del 100%, sin embargo a pesar del incremento del 33% en las metas para esta vigencia, estos recursos fueron disminuidos en un 10% para el 2019 por una suma de \$ 178.290.482.

Con respecto a la formación profesional integral, para la vigencia 2018, asignaron recursos por un valor \$ 7.926.056.717 con una ejecución presupuestal del 96%, y para la vigencia del 2019 fueron \$ 7.588.103.424 con un avance en la ejecución a corte de septiembre del 96%. Sin embargo, es necesario precisar que este proceso incluye el procedimiento de certificación académica, con un nivel de ejecución del 70% en el 2018 y 32% a septiembre del 2019, para el cual pasó de una meta de 127.526 certificaciones en la vigencia del 2018 a 198.652 para el 2019, es decir con un incremento

del 56%, lo que indica que en promedio porcentual el incremento de las metas para la formación subió para esta vigencia en un 28%.

Igual situación presentó en el proceso de Gestión de Emprendimiento y Empresarismo, en donde se incrementó el número de indicadores de 6 para el 2018 a 11 indicadores para el 2019, con una reducción presupuestal en un 23%, que pasó de \$ 461.472.400 con una ejecución presupuestal en la vigencia del 2018 a \$ 356.766.651, con un avance de ejecución a septiembre del 88,50% en el 2019.

Los nuevos indicadores a que signaron metas para el 2019 son los siguientes: Empresas Creadas por el Fondo Emprender para la Economía Naranja, el cual se debe contribuir para apuntar a una meta de 200 empresas para todo el territorio nacional y Empleos Potenciales Directos generados por el Fondo EMPRENDER para la Economía Naranja, indicador que debe contribuir para logra una meta de 875 empleos directos.

El área de Relaciones Corporativa es el encargado de implementar el proceso Gestión Relacionamento Empresarial y Gestión del Cliente. Los recursos que asignaron a la regional para el 2018 fue de \$ 219.430.845, con una ejecución del 98%, sin embargo este proceso sufrió una reducción del 36% de los recursos por un valor \$ 140.602.160, con un nivel de avance a septiembre del 2019 de 93%, no obstante, con respecto a la ejecución de las metas asignadas para contratos de aprendizajes y empresas con cuotas reguladas, el balance es positivo, toda vez que el nivel de ejecución es del 95% aprendices SENA y un 89% aprendices NO SENA, y 96%, respectivamente.

Area	Vigencia	Presupuesto Asignado	Inversión	% Ejecución	Variación % Presupuesto	Variación % Meta
Empleo	2018	197.766.129	197.766.129	100%	-10%	33%
	2019	178.290.482	178.290.482	100%		
Formación (Incluye Certificación Académica)	2018	7.926.056.717	7.609.359.839	96%	-4%	28%
	2019	7.588.103.424	7.282.330.498	96%		
Emprendimiento	2018	461.472.400	455.233.326	99%	-23%	54%
	2019	356.766.651	315.741.711	89%		
Relaciones Corporativas	2018	219.430.845	214.719.628	98%	-36%	-22%
	2019	140.602.160	130.533.241	93%		

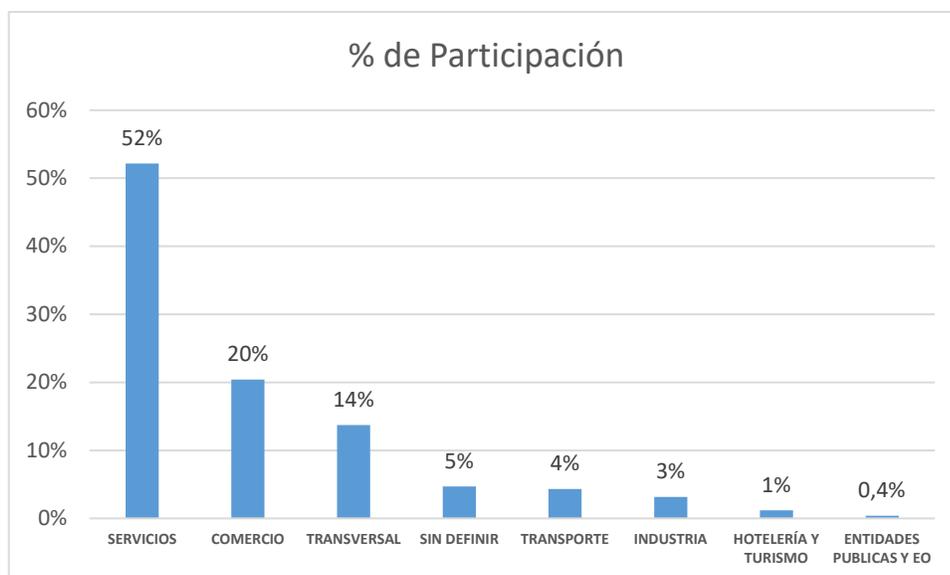
Distribución por áreas	Distribución de presupuesto por áreas					
	2018			2019*		
	Asignado (\$)	Ejecutado (\$)	% Ejecución	Asignado (\$)	Ejecutado (\$)	% Ejecución
Empleo	197.766.129	197.766.129	100,00%	178.290.482	178.290.482	100,00%
Formación	7.926.056.717	7.609.359.839	96,00%	7.588.103.424	7.282.330.498	96,00%

Emprendimiento	461.472.400	455.233.326	98,65%	356.766.651	315.741.711	88,50%
Relaciones Corporativas	219.430.845	214.719.628	97,85%	140.602.160	130.533.241	92,84%
SENNOVA	154.646.445	141.589.312	91,56%	124.846.667	49.746.667	39,85%

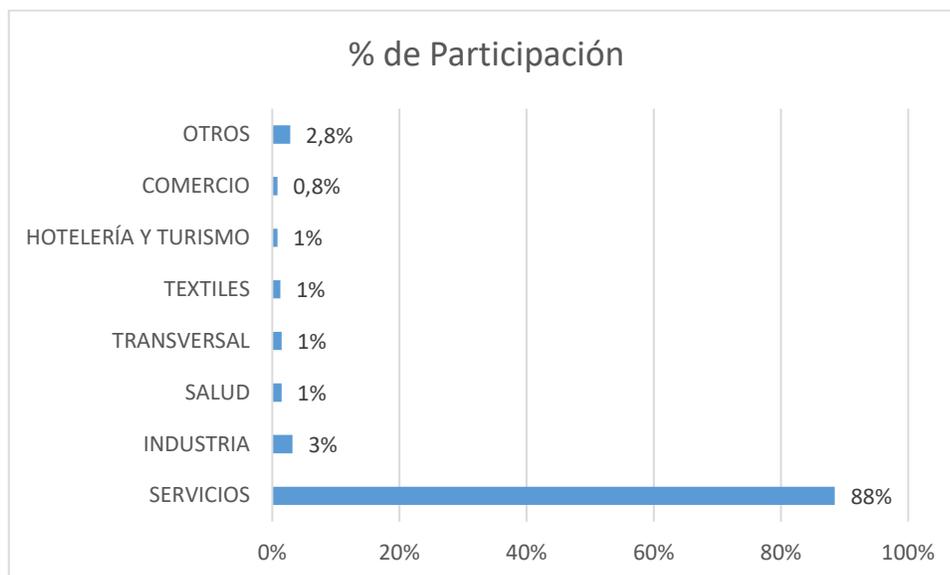
#### 4.4 Proyecciones para la siguiente vigencia: acciones y metas

Proceso de Formación Profesional Integral. Para la realizar las proyección preliminares de las acciones y metas de la Formación Profesional Integral para el 2019, se tomó en cuenta tres (3) fuentes de información, que son: programas de nivel de formación ofertados durante los cinco (5) últimos años, cantidad de aprendices activos por nivel de formación ofertados durante los cinco (5) últimos años, solicitudes empresariales de cursos del nivel complementario, información secundaria cámara de comercio y las vacantes anuales 2018 y 2019 registradas en el observatorio laboral nacional.

De acuerdo a la oferta de programas por sector productivo durante los últimos cinco (5) años, se observar que de acuerdo a la dinámica empresarial, en cuanto a educación superior (tecnólogo) el centro de formación responden a los sectores de servicios y comercio, los cuales tiene un participación del 52% y 20%, respectivamente.



Dentro de las ofertas de programas de acuerdo al sector productivo en todos los niveles de formación, el que mayor demanda para formación fue el sector servicios, lo que indica que el 88% de participación.



Una vez analizada integralmente la pertinencia de los programas de formación, tomando como los resultados de las mesas de trabajo realizado con líderes de los procesos de la formación, las cinco (5) fuentes de información descritas anteriormente y el proyecto “Hotel Escuela” a implementar, el centro de formación en el marco del proceso de gestión de la Formación Profesional Integral, proyectó ofertar 1657 cupos para la vigencia del 2020 los cuales apuntan a los cinco (5) niveles de la formación titulada modalidad presencial y virtual. Los niveles formación con mayores números que se proyecta ofertar es el “Técnico” con 827 cupos y “Tecnólogo” con 525. Ver siguientes para mayor detalles.

NIVELES DE FORMACIÓN PROYECTADOS PARA EL 2020					
NIVEL DE FORMACIÓN	Cupos Primer Trimestre	Cupos Segundo Trimestre	Cupos Tercer Trimestre	Cupos Cuarto Trimestre	TOTAL
ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA	25	50	75		150
TECNÓLOGO	25	200	225	75	525
TÉCNICO	507	100	150	100	857
OPERARIO	25	25	25		75
AUXILIAR	25	25			50
<b>TOTAL</b>	<b>607</b>	<b>400</b>	<b>475</b>	<b>175</b>	<b>1657</b>

Con los programas de formación que se ofertarán, se proyecta cubrir catorce (14) redes de conocimientos, de los cuales el que mayor número de cupos apunta es la de “Hotelería y Turismo” con 335 cupos. Para mayor detalles ver el siguiente cuadro).

Nombre Red Conocimiento	PROYECCIÓN DE CUPOS 2019				
	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	TOTAL
HOTELERÍA Y TURISMO	160	50	75	50	335
INFORMÁTICA, DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE	125	50	50		225
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	95	75	100	50	320
AMBIENTAL	50	25			75
AGRÍCOLA	37	25			62
LOGÍSTICA Y TRANSPORTE	25		50		75
SERVICIOS PERSONALES	25				25
COMERCIO Y VENTAS	25	125	100		250
TEXTIL, CONFECCIÓN, DISEÑO Y MODA	25				25
ELECTRÓNICA Y AUTOMATIZACIÓN	20				20
CONSTRUCCIÓN	20				20
ENERGÍA ELÉCTRICA		25			25
SALUD		25	50	50	125
ACTIVIDAD FÍSICA, RECREACIÓN Y DEPORTE			25		25
AUTOMOTOR			25	25	50
<b>TOTAL</b>	<b>607</b>	<b>400</b>	<b>475</b>	<b>175</b>	<b>1657</b>

Con respecto a la doble titulación (articulación con la media), éste tipo de formación representa el 61% del nivel técnico de formación a ofertar para el trimestre en el 2020 y el 39% restante es abierta lo que indica que este programa bandera del Gobierno Nacional será prioridad para ser implementado en dicho período.

TECNICO	Cupos Primer Trimestres	%
ARTICULACIÓN CON LA MEDIA	307	61%
ABIERTA	200	39%
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>100%</b>

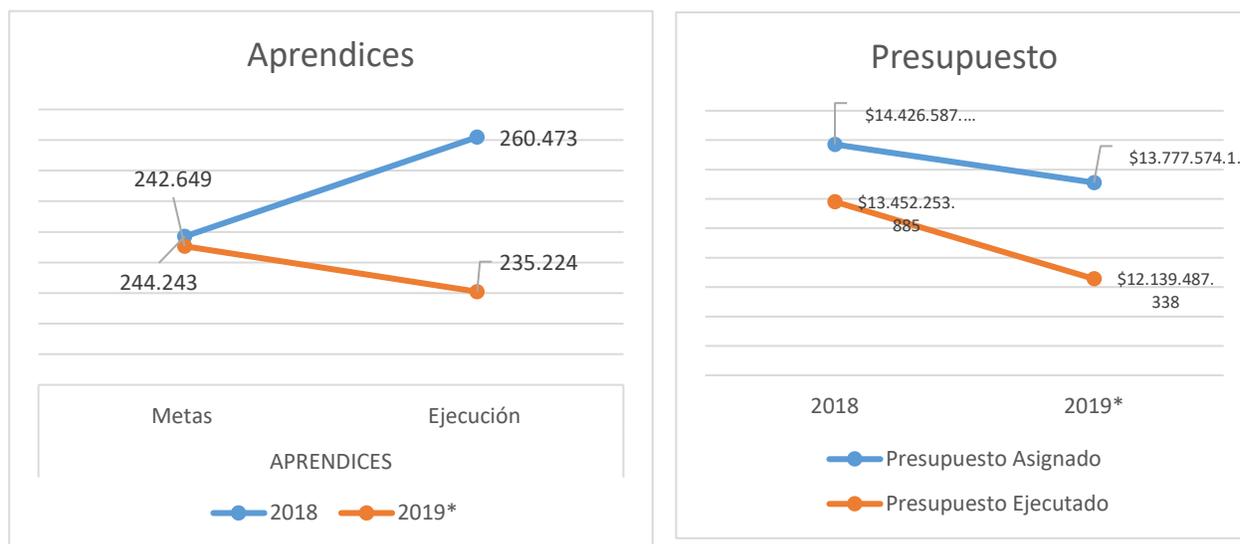
Otras proyecciones:

- ✓ Continuar robusteciendo las competencias pedagógicas y habilidades blandas de los instructores
- ✓ Formalización laboral producto de la ampliación de la planta de personal del SENA

- ✓ Dar inicio a la operación del Hotel Escuela y contribuir a través de procesos de formación pertinentes a la calificación de la mano de obra del sector turístico, estableciendo alianzas con el sector productivo
- ✓ Fortalecer las áreas medulares del Centro de Formación Turística, Gente de Mar y Servicios, y proyectar la consolidación de la oferta en materia de informática, diseño y desarrollo de software
- ✓ Gestión para el mejoramiento de la infraestructura de la Regional
- ✓ Gestión de alianzas estratégicas para seguir contribuyendo al ecosistema de emprendimiento en el territorio insular.

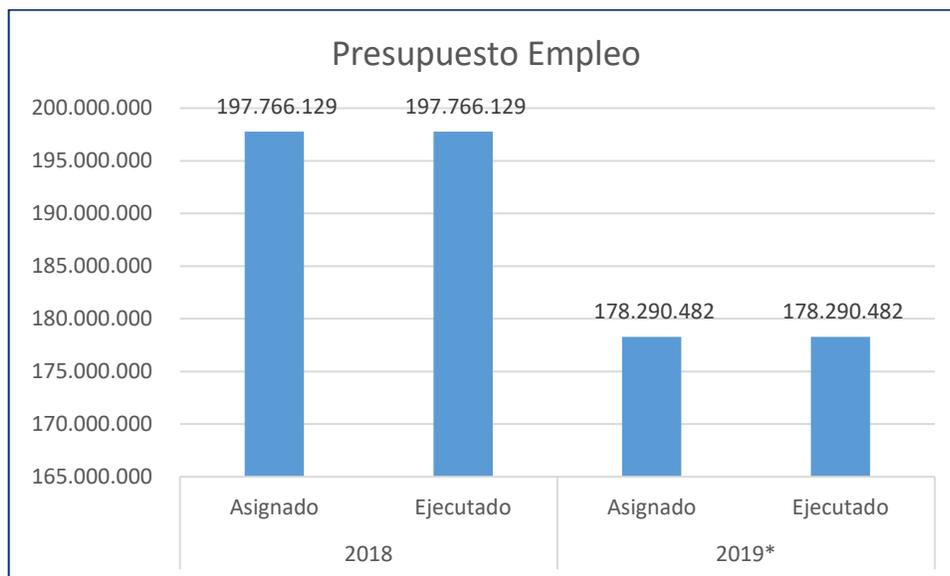
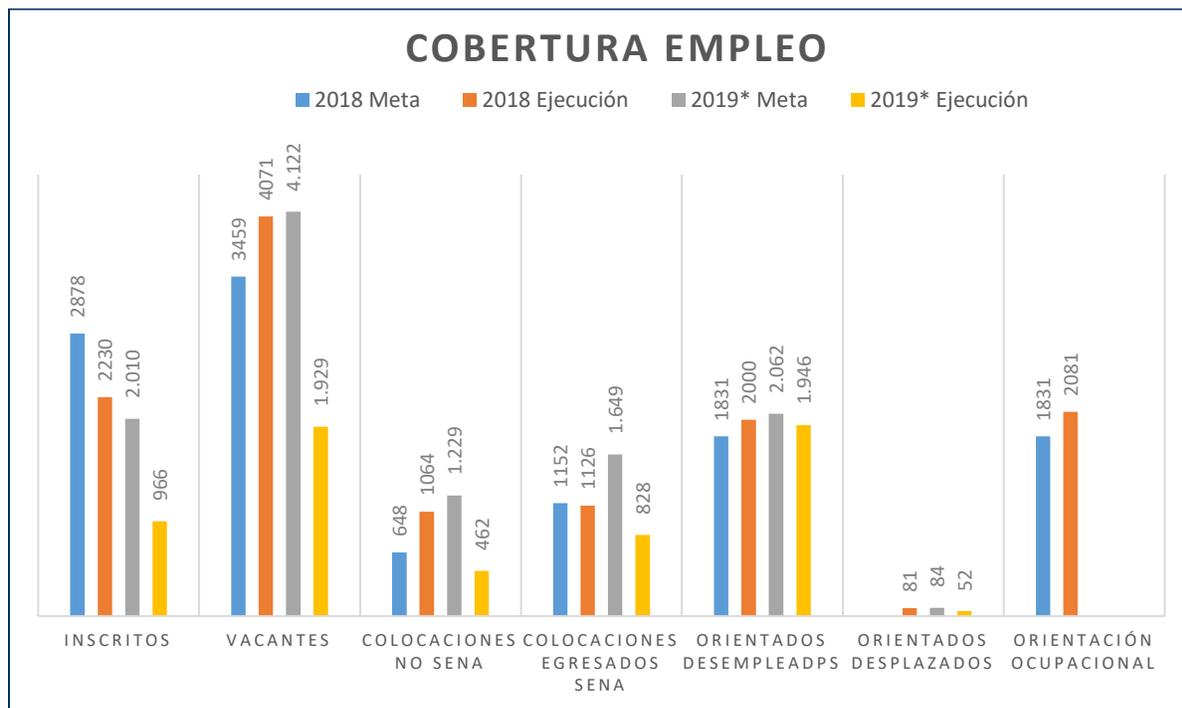
4.5 Impacto de los recursos frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción.

**Proceso Gestión de la Formación Profesional Integral.** En el 2018, el centro ejecutó \$13.777.574.128, recursos que beneficiaron a mas de 260.000 aprendices, correspondientes a los diferentes niveles de formación titulada y complementaria, lo que indica que por cada aprendiz se invirtieron \$ 51.645 para la mejorar su nivel de formación para el trabajo. A corte de septiembre del 2019, el centro cuenta con un avance de ejecución del 97% (235.224 aprendices) para todos los niveles de formación, para la cual se invirtieron un total de \$12.139.487, lo que indica que por cada aprendiz en formación se invirtieron \$51.608.



**Proceso Gestión de Empleo, Análisis Ocupacional y Empleabilidad.** En el 2018 y a septiembre del 2019, la regional ejecutó mas de \$197.00.000 y mas de \$178.000.000, respectivamente, recursos que beneficiaron a mas de 2.000 personas que buscan ubicarse en el campo laboral en al año

inmediatamente anterior y mas de 900 personas a corte de septiembre de esta vigencia, servicios que fueron prestados a través de la Agencia Pública de Empleo. Por cada colocado de egresados del SENA, la regional invirtió \$175.636 aproximadamente y a corte de septiembre del 2019, %215.000 aproximadamente.

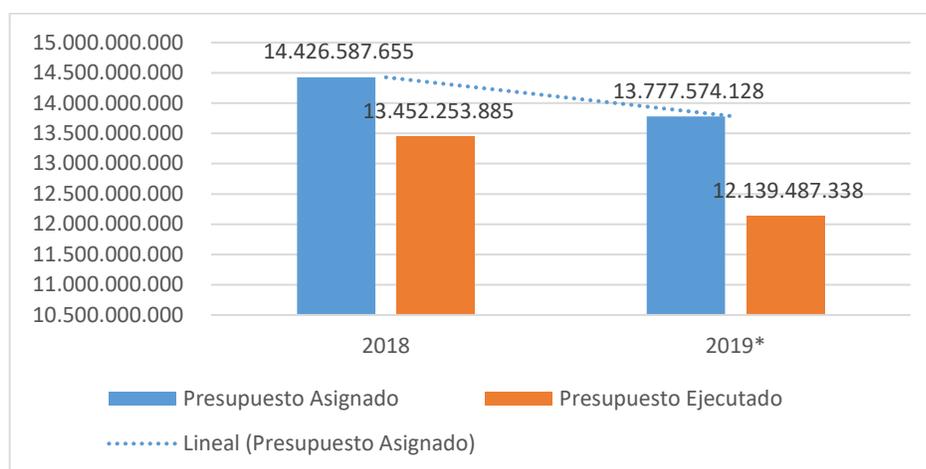


#### 4.6 Ejecución presupuestal

El presupuesto asignado en la Regional y el Centro de Formación para la 2018 fue de \$ 14.426587.655, de los cuales fueron ejecutados el 93% y para el 2019 a corte de septiembre del 2019 de 12.139.487.338 la ejecución fue del 88%.

	2018	2019*
Presupuesto Asignado	14.426.587.655	13.777.574.128
Presupuesto Ejecutado	13.452.253.885	12.139.487.338
Porcentaje de ejecución	93%	88%

La siguiente gráfica nos indica la tendencia en la reducción del presupuesto asignado con su respectiva ejecución de la regional San Andrés.



#### 4.7 Dificultades en la ejecución

##### Gestion de la Formación Profesional Integral

- La falta de priorización de los procesos de formación en los proyectos de vida de la población del archipiélago.
- Dificultad para constituir grupos de aprendices en la cantidad mínima requerida por la Entidad para ejecutar la formación, especialmente en la isla de Providencia.
- La cultura de la ilegalidad e informalidad en el territorio
- Deficiencia en las bases de la educación básica secundaria y educación media
- Escasez de recurso humano docente y profesional en el territorio

- Dificultad para contactar a los aspirantes una vez resultan seleccionados en las convocatorias trimestrales por falta de actualización de los datos personales en el aplicativo Sofía Plus.

#### **Gestión de Empleo, Análisis Ocupacional y Empleabilidad Empleo**

- Sobre calificación de los cargos que se requieren en el mercado laboral local
- La cultura de la ilegalidad e informalidad en el territorio
- Falta de información respecto a los beneficios de la formalidad laboral
- Limitación de acceso a las tecnologías de la información y comunicaciones para buscar trabajo.
- Baja demanda de la oferta laboral en la isla.

#### **Gestión de Emprendimiento y Empresarismo**

- Demoras en los trámites para la constitución formal de las empresas
- Escasez de recurso humano para trabajar en las empresas nacientes
- Transición hacia una cultura de formalidad empresarial

#### **Gestión de Infraestructura y Logística**

- Limitación de espacios físicos de la Regional
- Escasez de proponentes locales

## **5 Gestión del Talento Humano**

### **5.1 Planta de personal y número de contratistas.**

En el 2018, la planta de personal de la Regional se encontraba distribuidas entre funcionarios de planta y contratistas en la siguiente proporción; el 13% del total son funcionarios de planta y el 87% son contratistas. A corte de septiembre el personal de planta pasó al 14% y contratista se redujo al 86%, toda vez que este cambio se debe al proceso de ingreso del nuevo personal que algunos pasaron de contratistas a planta.

	<b>2018</b>	<b>%</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>
Funcionarios	58	13%	63	14%
Contratistas	385	87%	387	86%
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>100%</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

Respecto a los funcionarios de planta presentan las siguientes características tal como se evidencia en la siguiente tabla:

PERSONAL	2018				2019*			
	Mujeres	Hombres	Raizal	Egresados SENA	Mujeres	Hombres	Raizal	Egresados SENA
Administrativos	14	11	20	8	16	11	19	8
Trabajadores Oficiales-TO	0	3	3	2	0	3	2	2
Instructores	17	13	21	3	12	21	14	3
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>44</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>13</b>

Respecto a los contratistas estos se encuentran distribuidos de acuerdo a la siguiente tabla:

PERSONAL	2018				2019*			
	Mujeres	Hombres	Raizal	Egresados SENA	Mujeres	Hombres	Raizal	Egresados SENA
Administrativos	63	25	52	21	71	25	43	25
Instructores	46	41	46	16	43	43	54	18
Tutores	159	51	187	51	151	54	185	41
<b>TOTAL</b>	<b>268</b>	<b>117</b>	<b>285</b>	<b>88</b>	<b>265</b>	<b>122</b>	<b>282</b>	<b>84</b>

## 6 Gestión Institucional

### 6.1 Transparencia en la Contratación

El SENA Regional San Andrés, en aras de garantizar el interés general que rige a toda contratación pública, así como hacer efectivos los deberes públicos y la prestación de los servicios a su cargo, y para garantizar la transparencia en la contratación, se encuentra de forma constante al servicio de los intereses generales persiguiendo así el cumplimiento de los fines estatales imponiendo el cumplimiento de requisitos y procedimientos que garantizan la selección de la mejor propuesta para satisfacer el objeto del contrato a suscribir incluyendo la contratación directa, sin tener en consideración favores o factores de afecto o de interés, edificando sus invitaciones públicas sobre las bases de:

- La igualdad respecto de todos los interesados;
- La objetividad, neutralidad y claridad de la reglas o condiciones impuestas para la presentación de las ofertas;
- La garantía del derecho de contradicción;
- La publicidad de las actuaciones de la administración;

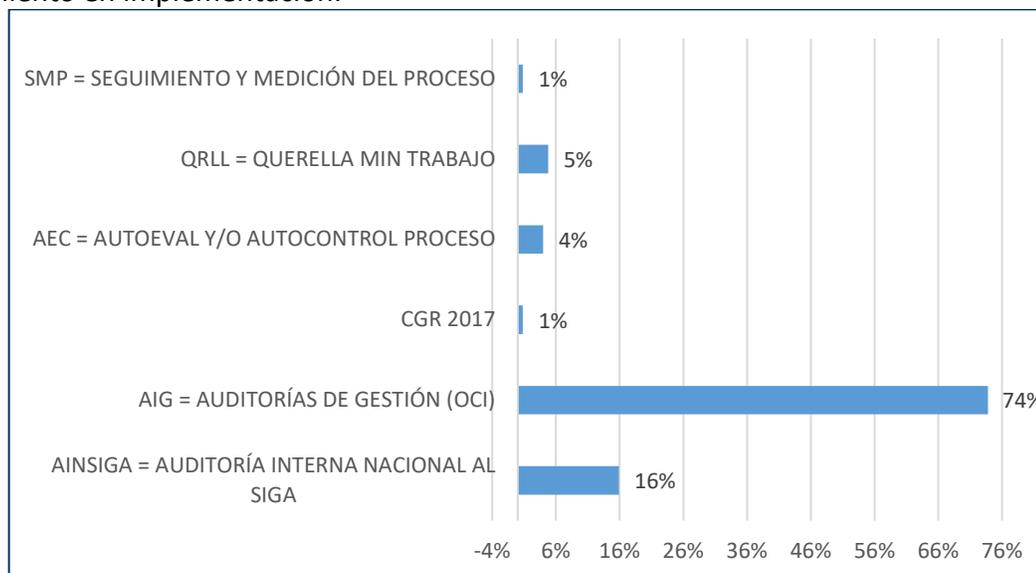
- La motivación expresa, precisa y detallada del informe de evaluación, del acto de adjudicación o de la declaratoria de desierta;
- La escogencia objetiva del contratista idóneo que ofrezca la oferta más favorable para los intereses de la administración.
- Todo lo anterior con el objetivo de garantizar la selección de la mejor propuesta para satisfacer el objeto del contrato a suscribir al seleccionar a los contratistas al momento de definir criterios de selección que sólo pueden ser cumplidos por aquellos que son idóneos.

## 6.2 Prevención de hechos de corrupción.

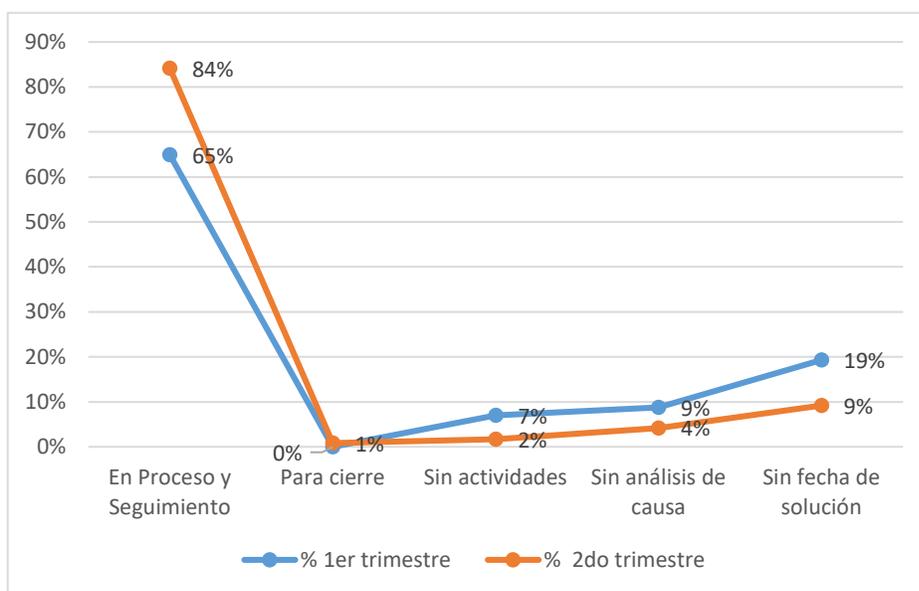
La regional viene implementando la política institucional para la administración del riesgo de corrupción, realizando periódicamente con cada uno de los procesos la identificación, análisis y valoración de los mismos, y definiendo medidas encaminadas a evitar aquellos actos de corrupción de mayor probabilidad de ocurrencia en pro del mejoramiento continuo de la gestión institucional. Se hace seguimiento a los controles para evitar dichos riesgos.

## 6.3 Plan de mejoramiento institucional.

La regional viene revisando el estado de cumplimiento del (los) Plan (es) de Mejoramiento producto de las Auditorías Internas de Gestión y Contraloría General de la República (CGR) videncias anteriores y la vigencia del 2019, y las acciones que sean pertinentes. A corte del mes de septiembre del 2019, la regional cuenta con 126 hallazgos, de los cuales la gran mayoría fue originario de años atrás. Una de las fuentes con mayor hallazgos fue la de la auditoría de gestión realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, con el 74% de los mismos con planes de mejoramiento en implementación.



En cuanto a los niveles de gestión de los hallazgos, en el primer trimestre del año se reportó un 65% en estado de proceso y seguimiento, en el segundo trimestre el porcentaje se incrementó a un 84%, lo que indica que se viene trabajando en los planes de mejoramiento. Vale la pena resaltar que los hallazgos sin decha de solución pasó del 19% en el primer trimestre al 9% en el segundo trimestre, lo que indica que la tendencia a 0% se presenta en forma acelerada.



Nivel de Gestión	Reporte en el 1er trimestre	Reporte en el 2do trimestre	% 1er trimestre	% 2do trimestre
En Proceso y Seguimiento	37	101	65%	84%
Para cierre		1	0%	1%
Sin actividades	4	2	7%	2%
Sin análisis de causa	5	5	9%	4%
Sin fecha de solución	11	11	19%	9%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

#### 6.4 Trámites SENA.

La Entidad cuenta cuatro (4) grandes trámites y servicios que ofrece a la ciudadana tanto nacionales, como extranjeras. Estos servicios se encuentra en la página web de SENA:

- Inscripciones, Selección y Matrícula de aspirantes a Programas de Formación Profesional Integral. Inscribirse en los programas de formación profesional Integral ofertados por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.



visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=4538

Portal de oferta ed... Progamacion Indica... Servicio de Gestión... Web Entrada Regist...

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

¿Es totalmente en línea? [Sí, ingrese aquí](#)  
[Ver manual de usuario](#)

Última actualización: 18-Septiembre-2019

**Descripción**

Inscribirse en los programas de formación profesional Integral ofertados por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

**Para realizarlo necesita:**

Ciudadano Extranjeros

- 1 - Consultar la oferta de programas de formación profesional integral +
- 2 - Gestionar el registro de datos básicos en el aplicativo SOFIA Plus del Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA +
- 3 - Llevar a cabo la inscripción en el programa de Formación Profesional Integral de su preferencia +
- 4 - Presentar pruebas de selección fase I +
- 5 - Consultar resultados pruebas fase I +
- 6 - Presentar prueba de selección fase II +
- 7 - Consultar resultados de selección +
- 8 - Reunir los documentos y cumplir con los requisitos para la matrícula +

- Certificado tributario de aportes parafiscales. Este trámite tiene como propósito 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.

visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=1034

Portal de oferta ed... Progamacion Indica... Servicio de Gestión... Web Entrada Regist...

SUIT

El servicio público es de todos Función Pública

Información proporcionada por: **SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**

**Certificado tributario de aportes parafiscales**  
*(También se conoce como: Certificado Tributario)*

¿Cuándo se puede realizar?	Cualquier fecha
¿A dónde ir?	<a href="#">Ver puntos de atención</a>
¿Requiere pago?	No, es gratuito
¿Es totalmente en línea?	<a href="#">Sí, ingrese aquí</a> <a href="#">Ver manual de usuario</a> <a href="#">Tenga en cuenta</a>

Última actualización: 18-Septiembre-2019

**Descripción**

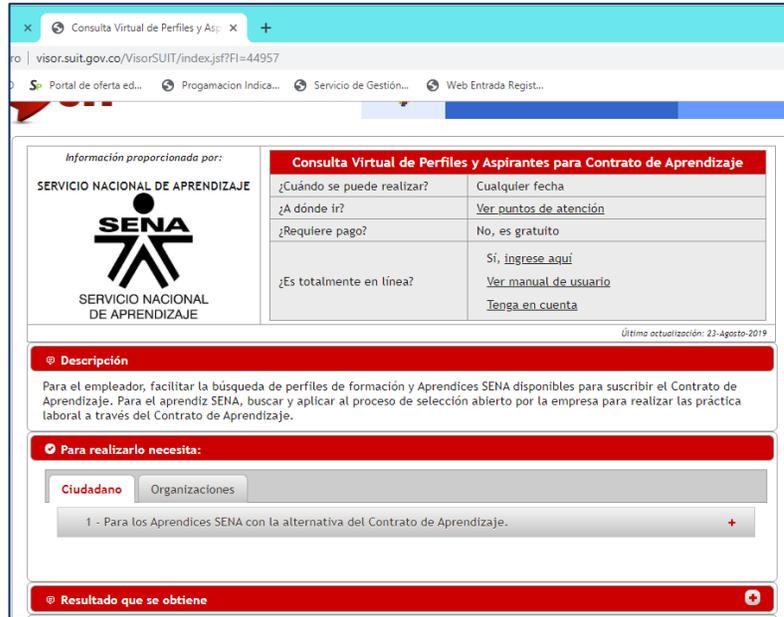
Obtener el documento que se expide a los empleadores que hayan cumplido con su obligación de efectuar oportunamente los aportes parafiscales con destino al Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA.

**Para realizarlo necesita:**

Ciudadano Extranjeros Instituciones o dependencias públicas Organizaciones

- 1 - Reunir los documentos establecidos y cumplir las condiciones establecidas para el trámite +

- Consulta virtual de Perfiles y Aspirantes para Contrato de Aprendizajes. Facilita al empleador, la búsqueda de perfiles de formación y Aprendices SENA disponibles para suscribir el Contrato de Aprendizaje. Para el aprendiz SENA, buscar y aplicar al proceso de selección abierto por la empresa para realizar las práctica laboral a través del Contrato de Aprendizaje.



Consulta Virtual de Perfiles y Aspirantes para Contrato de Aprendizaje

¿Cuándo se puede realizar? Cualquier fecha

¿A dónde ir? [Ver puntos de atención](#)

¿Requiere pago? No, es gratuito

¿Es totalmente en línea? Sí, [ingrese aquí](#)  
[Ver manual de usuario](#)  
[Tenga en cuenta](#)

Última actualización: 23-Agosto-2019

**Descripción**

Para el empleador, facilitar la búsqueda de perfiles de formación y Aprendices SENA disponibles para suscribir el Contrato de Aprendizaje. Para el aprendiz SENA, buscar y aplicar al proceso de selección abierto por la empresa para realizar las práctica laboral a través del Contrato de Aprendizaje.

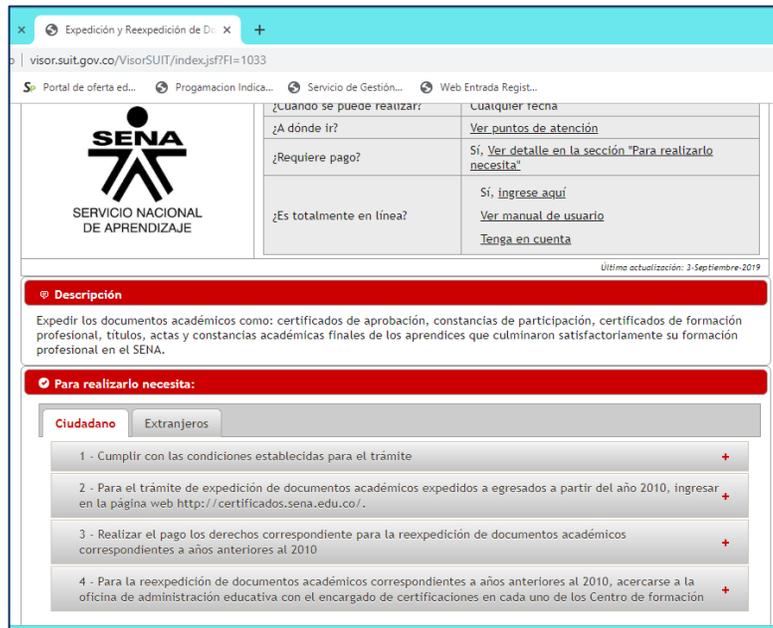
**Para realizarlo necesita:**

Ciudadano Organizaciones

1 - Para los Aprendices SENA con la alternativa del Contrato de Aprendizaje.

**Resultado que se obtiene**

- Certificados y Constancias Académicas. Este trámite expide 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.



Expedición y Reexpedición de Documentos Académicos

¿Cuándo se puede realizar? Cualquier fecha

¿A dónde ir? [Ver puntos de atención](#)

¿Requiere pago? Sí, [Ver detalle en la sección "Para realizarlo necesita"](#)

¿Es totalmente en línea? Sí, [ingrese aquí](#)  
[Ver manual de usuario](#)  
[Tenga en cuenta](#)

Última actualización: 3-Septiembre-2019

**Descripción**

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.

**Para realizarlo necesita:**

Ciudadano Extranjeros

1 - Cumplir con las condiciones establecidas para el trámite

2 - Para el trámite de expedición de documentos académicos expedidos a egresados a partir del año 2010, ingresar en la página web <http://certificados.sena.edu.co/>.

3 - Realizar el pago los derechos correspondiente para la reexpedición de documentos académicos correspondientes a años anteriores al 2010

4 - Para la reexpedición de documentos académicos correspondientes a años anteriores al 2010, acercarse a la oficina de administración educativa con el encargado de certificaciones en cada uno de los Centro de formación

## 6.5 Participación ciudadana.

El Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, enaltece la posibilidad que la Constitución Política de Colombia de 1991, ofrece al ciudadano de participar activamente en el seguimiento, la vigilancia y control de la gestión pública y sus resultados, porque permite superar las dificultades que se presentan entre la sociedad y las instituciones, y garantiza la gestión al Servicio de la Comunidad.

Así mismo, y de acuerdo con nuestra misión institucional, estamos comprometidos a garantizar la calidad en los procesos de recepción, trámite y resolución de peticiones de los ciudadanos tanto de interés general, como de interés particular, con el fin de promover la intervención ciudadana y lograr mejorar el bienestar y la calidad de nuestros servicios educativos.

Con el objetivo de mantener una comunicación eficaz y oportuna con todos nuestros usuarios, el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA dispone en la web institucional toda la información inherente a la entidad, como funciones, resultados de gestión, programas, proyectos, convocatorias, contrataciones y eventos; así mismo, usted cuenta con los siguientes mecanismos de participación:

En la página web los usuarios pueden ingresar al link “Servicio al Ciudadano”, bien sea para presentar una consulta, solicitud, petición, queja, reclamo, o consultar el estado del trámite de los mismos, además de los espacios para rendición de cuentas anuales, redes sociales, líneas de atención al cliente y chat con miras a garantizar una efectiva participación ciudadana.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario
Presencial	Avenida Francisco Newball	Unidad de Correspondencia	8:00 a.m. a 12 m. – 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Telefónico Línea Ciudadano	(*) Línea Gratuita Nacional.	01 8000 910 270	Lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. - 1:00 p.m. en jornada continua.
	(*) Línea San Andrés Isla	5123066 ext. 85088-85090	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12 m. – 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Virtual	(*) Página web.	www.sena.edu.co	Permanente.
	Chat	Chat SENA	Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. - 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. - 1:00 p.m. en jornada continua.
Redes Sociales	Facebook	SENASanAndresOficial	Permanente.
	Twitter	@SENAComunica	Permanente.

	Instagram	senacomunica	Permanente.
--	-----------	--------------	-------------

Nombre Nivel formación	Nombre programa formación
TÉCNICO	VIGILANCIA Y CONTROL DE LOS FACTORES DE RIESGO DEL CONSUMO Y DEL AMBIENTE. (SANEAMIENTO)
TECNÓLOGO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
TÉCNICO	LOGÍSTICA EMPRESARIAL
TÉCNICO	COSMETOLOGIA Y ESTETICA INTEGRAL.
ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA	GESTION DEL ECOTURISMO
AUXILIAR	INFORMACIÓN TURÍSTICA
TÉCNICO	MESA Y BAR
TÉCNICO	COCINA.
TÉCNICO	SISTEMAS
TÉCNICO	DISEÑO E INTEGRACION DE MULTIMEDIA
TÉCNICO	ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
TÉCNICO	SISTEMAS
TÉCNICO	COCINA.
TÉCNICO	AGROINDUSTRIA ALIMENTARIA
TÉCNICO	DISEÑO E INTEGRACION DE MULTIMEDIA
TÉCNICO	INSTALACION Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS PARA INSTRUMENTACION INDUSTRIAL
TÉCNICO	OPERACIÓN DE EVENTOS
TÉCNICO	DIBUJO ARQUITECTÓNICO
TÉCNICO	CONSERVACION DE RECURSOS NATURALES
TÉCNICO	INFORMACION Y SERVICIO AL CLIENTE
OPERARIO	CONFECCION INDUSTRIAL DE ROPA EXTERIOR

## 7 Anexos

Anexo 1- Listado Programas de formación Proyectados para el 2020.