



## **Informe Espacios de participación ciudadana**

**Diciembre de 2021**

**Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol**



## **Tabla de contenido**

1.	Importancia del diagnóstico de política de Participación ciudadana en la gestión pública	3
2.	Recomendaciones generales a tener en cuenta	4
3.	Clasificación de los grupos de valor e interés para el desarrollo de la Política de participación ciudadana.	6
4.	Idoneidad de los canales usados entidad para promover la participación ciudadana	8
5.	Resultado de la participación y el tiempo dedicado en su desarrollo	10



## **1. Importancia del diagnóstico de la política de participación ciudadana en la gestión pública**

El ejercicio de autodiagnóstico en la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública tiene como primer precedente el año 2020 en la Entidad, atendiendo el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía es el Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG, facilitando la gestión de la entidad, se realiza el autodiagnóstico que sirve como herramienta específica medir los avances en la política de Participación Ciudadana, a fin de dar a conocer el estado actual de la Política orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano.

Así, las cosas, la Entidad en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, debe diseñar, mantener y mejorar espacios que garantice la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Para ello se han venido incluyendo de manera gradual en el Plan de Acción, las actividades que se van a adelantar y que promueven la participación ciudadana.

Los resultados de Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión, FURAG muestra importantes avances de la Política de Participación Ciudadana para la presente vigencia.

Con relación al avance de la política de Participación Ciudadana que involucra también las acciones realizadas, encontramos que se presentó un aumento en la gestión, que obedece al desarrollo de las acciones adelantadas tales como la documentación de la guía para la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas, así mismo se utilizó como referencia el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC que se utilizó como referencia para generar esta guía. Así mismo se dispusieron los informes de gestión de cada una de las 34 audiencias realizadas por la entidad en la página web de la entidad donde también se publicó el cronograma que contenía la totalidad de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas con su clasificación por ciclo de gestión, fecha de realización de los espacios, grupos de valor interesados entre otras acciones que permiten generar las condiciones institucionales idóneas para la Rendición de Cuentas.



## 2. Recomendaciones generales a tener en cuenta

- ✓ Se deben identificar las temáticas de interés de los ciudadanos para la garantía de sus derechos, permitiendo orientar el objetivo de la formulación de la política.
- ✓ Informar y explicar en lenguaje comprensible para establecer diálogos participativos entre las entidades del Estado y sus grupos de valor sobre la gestión realizada, los resultados y avances en la garantía de derechos.
- ✓ Abrir más espacios de intercambio y acercamiento para conocer los temas de interés de la ciudadanía y grupos de valor.
- ✓ Tener presente que los resultados de los planes, programas, y proyectos que afecten al público, se debe incorporar a la ciudadanía dándole a conocer los resultados, es importante convocar a los interesados a intervenir, e incorporar las mejoras que tengan lugar de acuerdo con los comentarios recibidos.
- ✓ Siempre que se pueda se debe convocar a la ciudadanía a participar en la construcción de soluciones a las problemáticas de la entidad, recordando que muchas veces los beneficiarios de los servicios son los que pueden ayudar a encontrar soluciones a las dificultades, al incluirlos permitimos que los ciudadanos intervengan con sus ideas o incluso apoyen a la entidad en la identificación y solución de problemas.
- ✓ De igual forma se debe invitar a los ciudadanos para que puedan apoyar el control y la evaluación, haciendo seguimiento de la gestión de la entidad, para lo cual es indispensable que se creen canales para que la ciudadanía de manera permanente opine sobre los resultados y manifieste su interés en hacer control social sobre los resultados e impacto de la gestión pública.

Con relación a la garantía de los derechos de participación ciudadana es preciso tener presente lo siguientes:

La entidad debe terminar el proceso de caracterización de los grupos de valor que atiende a fin de poder tener plenamente identificados los temas que despiertan mayor interés, para ello debe revisar con todas las dependencias de la entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los



cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, se debe identificar los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que puede empezar a involucrarlos.

Para poder tener claros los canales a utilizar se debe definir las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identificar si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública, incluyendo acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.

Si bien existe un equipo líder definido, se requiere un plan de acción a que dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente, estableciendo metas e indicadores cuantificables a través de los cuales podamos hacer seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en su gestión.

Por último, se deben establecer los mecanismos y herramientas que permitan a la entidad consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad se desarrollarán para vincular y hacer participe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de su entidad, sin olvidar que se debe sistematizar los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y retroalimenten su gestión.

### **3. Clasificación de los grupos de valor e interés para el desarrollo de la política de participación ciudadana**

Para la vigencia 2020 y 2021 el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA , desarrollo actividades que permitieron interactuar con los diferentes grupos de valor utilizando canales virtuales y presenciales, estableciendo un espacio de dialogo en doble vía como con los grupos focales para la identificación de las mejoras a implementar en los Trámites y OPAS, la cumbre de representantes de Aprendices, la mesa de talento Humano de los Clúster, las jornadas del fomento de cultura



empresarial y servicios de emprendimiento, las jornadas de concertación con las poblaciones vulnerables en el marco de la oferta institucional en las diferentes jornadas de participación, las Mesas Sectoriales, las Reuniones de relacionamiento sindical, el Cierre del programa de formación continua especializada, la Audiencias Públicas de Rendición de cuentas Regionales y la Dirección General, la Rendición de cuentas implementación acuerdo de Paz (SIRCAP) y las Ferias de Servicio al Ciudadano "Acércate en Equipo por lo Público".

En estos espacios de participación permitió conocer sus aportes en las diferentes fases del ciclo de la gestión como se relaciona a continuación en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Participación por grupos de interés y ciclo de gestión**

Nombre de espacio	Grupo de Interés	Ciclo de la gestión
Jornadas del fomento de cultura emprendedora y servicios de emprendimiento	Emprendedores y Empresarios	Implementación
Jornadas de concertación con las poblaciones vulnerables en el marco de la oferta institucional en las diferentes jornadas de participación	Aprendices, emprendedores, población vulnerable en general	Implementación
Reuniones de relacionamiento sindical	Servidores públicos del SENA afiliados a sindicatos del SENA	Formulación de planes y programas



Audiencias Públicas de Rendición de cuentas Regionales y Dirección General	Aprendices, egresados, buscadores de empleo, empresarios, academia, emprendedores, servidores públicos.	Evaluación y control
Rendición de cuentas implementación acuerdo de Paz (SIRCAP)	Ciudadanía	Implementación
Ferías de Servicio al Ciudadano "Acércate en Equipo por lo Público"	Ciudadanía en general. Instituciones	Ejecución
Grupos focales para la identificación de las mejoras a implementar en los Trámites y OPAS	Aprendices, egresados, buscadores de empleo, empresarios, academia, emprendedores, servidores públicos.	Diagnostico
Cumbre de representantes de Aprendices	Representantes de aprendices, voceros y profesionales de bienestar	Diagnostico
Mesa de talento Humano de los Clúster	Empresarios, agremiaciones, sector público, academia, entes estatales	Diagnostico
<b>Nombre de espacio</b>	<b>Grupo de Interés</b>	<b>Ciclo de la gestión</b>
Mesas Sectoriales	Integrantes de mesas sectoriales de los sectores Economía Naranja, industrias 4.0 y Agro	Diagnóstico (identificación de necesidades)
Cierre del programa de formación continua especializada	Servidores públicos del SENA	Diagnóstico

*Fuente: Matriz de resultados de los espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, diciembre del 2021*

#### **4. Idoneidad de los canales usados para promover la participación ciudadana**

Se identifica que los canales fueron idóneos para el desarrollo de los espacios realizados para la vigencia 2021, garantizando siempre el diálogo en doble vía y la comunicación por medio de canales efectivos para llegar a todos los grupos de valor y de interés de la entidad.



Se cumplieron las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y en los diferentes protocolos establecidos por las autoridades de salud del país en el marco de la pandemia por COVID 19.

Se implementaron además de las estrategias de comunicación convencionales, estrategias virtuales que fueron efectivas y que permitieron involucrar a los usuarios, la ciudadanía en general y demás grupos de valor e interés a través de un diálogo en doble vía de la gestión misional y administrativa de manera eficiente, propiciando así la participación concertada en la toma de decisiones que benefició la entidad y promovió la satisfacción de los grupos de valor y de interés respecto a la participación ciudadana.

Los medios o mecanismos de convocatoria para los espacios de participación se resaltan los siguientes como se muestra en la tabla 2:

**Tabla 2. Participación según canales utilizados y mecanismos de convocatoria**

<b>Nombre del espacio de participación</b>	<b>Canales utilizados</b>	<b>Medio/ mecanismo de convocatoria</b>
--	---------------------------	---





Jornadas del fomento de cultura emprendedora y servicios de emprendimiento	Espacio Abierto -Reunión Virtual	Emisoras, redes sociales correo electrónico
Jornadas de concertación con las poblaciones vulnerables en el marco de la oferta institucional en las diferentes jornadas de participación	Espacio Abierto -Reunión Virtual	Redes sociales, correo electrónico
Reuniones de relacionamiento sindical	Dialogo Social	Herramienta Teams
Audiencias Públicas de Rendición de cuentas Regionales y Dirección General	Audiencia pública	Web de la entidad; redes sociales
Rendición de cuentas implementación acuerdo de Paz (SIRCAP)	Redes sociales	Redes sociales
Ferias de Servicio al Ciudadano "Acércate en Equipo por lo Público".	Redes sociales	Perifoneo, medios regionales de comunicación, redes sociales, correo electrónico
Grupos focales para la identificación de las mejoras a implementar en los Trámites y OPAS	Encuesta	Web de la entidad; redes sociales
Cumbre de representantes de Aprendices	En vivo redes sociales	Invitación a los aprendices por medio de bienestar al aprendiz de los centros de formación
Mesa de talento Humano de los Clúster	Medios digitales	Correo electrónico
Nombre del espacio de participación	Canales utilizados	Medio/ mecanismo de convocatoria
Mesas Sectoriales	Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la	Correo Electrónico



	información (Reunión <i>teams</i> )	
Cierre del programa de formación continua especializada	Reunión <i>teams</i>	Herramienta Teams

*Fuente: Matriz de resultados de los espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, diciembre del 2021*

### **5. Resultado de la participación y el tiempo dedicado en su desarrollo**

El mayor número de asistentes fue en los espacios de audiencia pública, en donde participaron 6.494 personas aproximadamente. Se realizaron de manera exitosa las 34 audiencias públicas de rendición de cuentas de las regionales, se dio cumplimiento al cronograma de audiencias publicado en la página web de la entidad. Es de resaltar que se siguió el procedimiento recomendado por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el Manual Único de Rendición de Cuentas MURC. Los eventos se realizaron de manera bimodal, es decir presencial- virtual, se convocaron de manera anticipada a los diferentes grupos de valor de la entidad, por diferentes canales de comunicación atendiendo las necesidades de los diferentes territorios. Se aplicaron encuestas para conocer los temas de intereses de la ciudadanía, se publicaron de manera previa al evento los 34 informes de gestión de las regionales y dirección general en la página web de la entidad y se generó una encuesta de validación del informe por parte de la ciudadanía. Finalmente se recibieron de manera virtual las preguntas que la ciudadanía deseaba formular a los directivos y se dio respuesta formal a la totalidad de preguntas recibidas antes, durante y después de las audiencias.

En la tabla 3, se muestra el número de asistentes que participaron, así como el número de eventos realizados, la periodicidad y las fechas en las que se realizaron:

**Tabla 3. Participación según Número de asistentes y eventos realizados.**



Nombre del espacio de participación	No. Asistentes	Cantidad eventos realizados	Periodicidad	Fechas
Jornadas del fomento de cultura emprendedora y servicios de emprendimiento	162	33	Cuatrimestral	Del 1/02/2021 al 31/12/2021
Jornadas de concertación con las poblaciones vulnerables en el marco de la oferta institucional en las diferentes jornadas de participación	162	8	Cuatrimestral	Del 1/02/2021 al 31/12/2021
Reuniones de relacionamiento sindical	1.444	38 (*)	Mensual y/o Trimestral	Del 5/02/2021 al 14/12/2021
Audiencias Públicas de Rendición de cuentas Regionales y Dirección General	6.494 (**)	34	Anual	07/10/2021 y del 13/10/2021 al 15/10/2021
Rendición de cuentas implementación acuerdo de Paz (SIRCAP)	NA	NA	Anual	Del 1/08/2021 al 15/12/2021
Ferias de Servicio al Ciudadano "Acércate en Equipo por lo Público".	325	4	Mensual	Del 11/08/2021 a 12/11/2021
Nombre del espacio de participación	No. Asistentes	Cantidad eventos realizados	Periodicidad	Fechas
Grupos focales para la identificación de las mejoras a encuestados	1527	1	Anual	Del 15/11/2021 al 18/11/2021



implementar en los Trámites y OPAS				
Cumbre de representantes de Aprendices	2089	1	Anual	10/09/2021
Mesa de talento Humano de los Clúster	15 (**)	3	No hay una periodicidad definida	Del 9/07/2021 al 3/11/2021
Mesas Sectoriales	50 (**)	2	Anual	Del 01/01/2021 al 30/04/2021
Cierre del programa de formación continua especializada	100 (**)	1	Anual	21/12/2021

*Fuente: Matriz de resultados de los espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, diciembre del 2021*

(\*) con corte al 30/11/2021

(\*\*) información aproximada

La cumbre de representantes de aprendices fue el segundo evento con mayor número de participantes, 2089 aprendices y se realiza una vez al año el ejercicio de fortalecimiento de habilidades blandas escucha activa a los aprendices por medio de un panel de preguntas y respuestas.

En los grupos focales para la identificación de mejoras a implementar en los trámites y OPAS, participaron 1.527 encuestados durante el mes de noviembre y luego del análisis de la encuesta se logra identificar la percepción de la ciudadanía sobre los trámites, OPAS y consultas de acceso de Información que dispone el SENA a la ciudadanía. Como resultado se evidencia la necesidad de realizar el registro en SUIT de 5 acciones que los aprendices vienen desarrollando con la opción de que los mismo se mejore su proceso para facilitar la interacción de los aprendices con el SENA. De



igual manera para los demás trámites se constata que se están desarrollando de la mejor manera esto debido a los procesos de racionalización que se han venido adelantando.

Las reuniones de relacionamiento sindical, fueron las que obtuvieron el cuarto lugar en cuanto a su asistencia, de 1.444 asistentes teniendo en cuenta que la entidad tiene varios sindicatos, y para ello que abrieron espacios de dialogo donde se analizan, proponen y construyen soluciones sobre condiciones de empleo cuya competencia no haya sido atribuida normativamente a otra instancia.

Las ferias de servicio al ciudadano “Acércate en Equipo por lo Público”, tuvieron una asistencia de 325, en donde se realizaron 4 ferias de servicio al ciudadano que son “Espacios de relacionamiento entre el Estado y el Ciudadano, en los cuales durante varios días se integra la oferta de diferentes entidades del orden nacional y territorial, en municipios priorizados con bajo acceso a la oferta pública”. Con este ejercicio se logró dar a conocer los servicios de la Entidad, aclarar dudas y apoyar en la realización de trámites.

Las jornadas del fomento de cultura emprendedora y servicios de emprendimiento, así como las de concertación con las poblaciones vulnerables en el marco de la oferta institucional en las diferentes jornadas de participación, tuvieron una asistencia de 162 cada una. En el fomento de cultura emprendedora y servicios de emprendimiento se realizaron jornadas de orientación para el fomento de la cultura emprendedora en las cuales se presenta de la oferta institucional a emprendedores para presentar y/estructurar sus ideas de negocio que resulta en la creación de empresas constituidas. Para la concertación con las poblaciones vulnerables se hizo la presentación y socialización de la oferta institucional y concertación de acciones para atender las necesidades de la población vulnerable, lo cual conlleva a una atención diferencial y cumplimiento de las metas de atención a población víctima, indígena y comunidades NARP entre otros.

Los espacios de Mesas Sectoriales y cierre del programa de formación continua especializada tienen una participación aproximada de 50 y 100, respectivamente y corresponden al ciclo de gestión de diagnóstico. En el evento de mesas sectoriales hubo una articulación con el British Council, en donde



se realizaron grupos focales de las Mesas que conforman los sectores de Economía Naranja, Industrias 4.0 y Agro, además, contó con la participación de integrantes de los Consejos Ejecutivos de Mesas Sectoriales, donde se recopilaban observaciones, sugerencias, aportes acerca de la gestión que vienen desarrollando dichas Instancias. Permitiendo así la consolidación del informe de grupos focales con Consejos Ejecutivos - Proyecto VET *Toolbox*. El evento derecho al diálogo, rendición de cuentas “Encuentro Anual de Coordinadores” (actores internos) tiene como objetivo promover la formación especializada a través de la presencia de *Masterclass* de Eficiencia y Agilismo, Herramientas e indicadores de gestión; la Conferencia de Líder más allá de la teoría, así como la participación y rendición de cuentas de los grupos de la DSNFT: Competencias Laborales, Cualificaciones, Evaluación y Certificación de Competencias Laborales; Formación Continua Especializada.

El espacio de mesa de talento Humano de los clúster, tuvo un promedio de 15 participantes durante el segundo semestre, en donde se destaca la oferta de formación cerrada para los empresario en herramientas de mercadeo digital para el sistema moda y otras del área técnica; el relacionamiento empresarial para fortalecimiento técnico de instructores con miras a futuros diseños en movilidad eléctrica; la solicitud de formación en actividades para el tratamiento de materiales de construcción provenientes de las obras; las solicitudes de formación para ferreteros en habilidades digitales y en ventas digitales de viviendas para dinamizar el sector inmobiliario.

Por último, para la rendición de cuentas implementación acuerdo de Paz (SIRCAP), se realizaron publicaciones de información indicando un correo para atender solicitudes de información. Se obtuvo una solicitud y se dio respuesta.