



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO ESTUDIO PREVIO
PARA DETERMINAR LA CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD PARA CONTRATOS
DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y/O DE APOYO A LA GESTIÓN**

OBJETO:	Prestar los servicios profesionales apoyando el desarrollo e implementación de la estrategia de fortalecimiento del proceso de seguimiento y gestión a las respuestas de las Peticiones – PQRS a nivel nacional en la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.
EDUCACIÓN Y/O FORMACIÓN:	Título profesional en áreas afines a administración, economía, ingeniería o derecho con maestría relacionadas en áreas de la administración, derecho, económica y la ingeniería.
EXPERIENCIA RELACIONADA:	Sin experiencia
VALOR Y FORMA DE PAGO:	Se fija como valor total para el contrato la suma de \$11,437,292. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) primer pago correspondiente al mes de Noviembre, por valor de (\$4,574,917). b) (1) pagos iguales por los meses de Diciembre a Diciembre, por valor de (\$6,862,375) cada uno.
PLAZO:	Hasta el 31 de Diciembre del 2022
LUGAR DE EJECUCIÓN:	Bogotá, D.c.
SUPERVISOR:	COORDINACIÓN NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO o quien designe el ordenador de pago
ORDENADOR DEL PAGO:	Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas

De conformidad con lo establecido en los numerales 7 y 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 20 del Decreto 1510 de 2013 Decreto compilado por el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, así como lo dispuesto en el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, artículo 2.8.4.4.5 y subsiguientes del Decreto 1068 de 2015 y artículo 3º del Decreto 371 de 2021, la Dirección De Promoción Y Relaciones Corporativas del SENA, requiere contratar los servicios personales para atender la necesidad que a continuación se describe:

1. Justificación de la necesidad de la contratación:

El SENA es la entidad encargada de cumplir la función que 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, de acuerdo con el artículo 2º de la Ley 119 de 1994.

De conformidad con el Decreto 249 de 2004 “Por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA” que en su artículo 13 establece las funciones de la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas y de acuerdo con lo establecido mediante Resolución No.1-1550 de 2019 expedida por el Director General del SENA, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá las siguientes funciones:

1. Implementar a nivel nacional la política de servicio al ciudadano y definir lineamientos, canales de atención, aplicativos de gestión, procedimientos y actividades para la gestión y atención a los diferentes grupos de interés.
2. Formular estrategias de promoción y servicio al ciudadano, garantizando la atención integral de los grupos de interés, en articulación con las diferentes Direcciones, Oficinas y Regionales del SENA.
3. Caracterizar los clientes internos y externos con el fin de formular y ejecutar estrategias de servicio y

atención de acuerdo con las características de estos.

4. Diseñar e implementar los prototipos de puntos de servicio al ciudadano de acuerdo con las asignaciones presupuestales disponibles.

5. Proponer las mejoras que se consideren pertinentes referentes a los canales de comunicación alternativos para empresarios y demás grupos de interés.

6. Realizar la medición e identificar el grado de satisfacción de los grupos de interés de la entidad.

7. Suministrar periódicamente a las dependencias del SENA, los informes de resultado de las necesidades identificadas por los grupos de interés para la mejora y pertinencia de los servicios prestados por la entidad, a través de la medición de la satisfacción de usuarios.

8. Realizar el seguimiento y control a la atención de las comunicaciones con los diferentes grupos de interés, para identificar las necesidades relacionadas con los servicios del SENA a través de las peticiones externas que se presentan a la entidad.

9. Proponer las mejoras que se consideren pertinentes al proceso de PQRS – peticiones externas de la entidad.

10. Proponer e implementar la participación del SENA, en ferias, seminarios, foros, congresos y demás certámenes de carácter internacional en los que se requiera la promoción de los servicios institucionales, en articulación con las otras dependencias de la Dirección General, Direcciones Regionales y Centros de Formación Profesional Integral.

11. Atender oportunamente la respuesta y el trámite de las tutelas que tengan relación con los procesos, procedimientos, programas, actuaciones y temas a cargo del Grupo; responder oportunamente las comunicaciones, peticiones y demás actuaciones administrativas que le correspondan, así como preparar o enviar los informes relacionados con las funciones asignadas al grupo de trabajo a solicitud del Director General, el Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas y Entes de Control.

12. Administrar las herramientas y canales asignados al Grupo para mejorar la accesibilidad a los servicios y trámites que brinda la entidad, dirigido a los grupos de interés de la entidad.

13. Definir el perfil para los grupos de trabajo dedicados al servicio al ciudadano a nivel nacional. (...) La Constitución Política de Colombia en su artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado, así mismo en su artículo 270, señala que “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

La Ley 1437 de 2011 - Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo determinó en su Artículo 7: “Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos”

Teniendo en cuenta lo anterior, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano propende por el cumplimiento del marco normativo vigente relacionado con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, establecido en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Ley 24 de 1992 “Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia”, Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”, Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, al interior de la entidad la Resolución No.01961 de 2004 “Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas presentadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA” y Resolución No.359 de 2016 “Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias en el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena)...”.

El Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano” y los documentos CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano” y 3785 de 2013 “Política Nacional de eficiencia administrativa de servicio al ciudadano (...)”, establecen los lineamientos, de la Política Nacional de

Servicio al Ciudadano y el modelo de gestión pública de servicio al ciudadano, orientado a mejorar la calidad en la gestión y la prestación en los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.

El CONPES 3785 de 2013 establece que “El modelo define dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia fuera, para cada una de las cuales se identifican componentes sobre los que se desarrollarán acciones específicas, así:

- Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa. Prevé tres componentes: (i) arreglos institucionales que faciliten la coordinación y la generación de sinergias entre las entidades de la Administración Pública; (ii) servidores públicos competentes y comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano; y, (iii) procesos y procedimientos innovadores que impacten la gestión de las entidades.

- Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos en tres componentes: (i) ampliar la cobertura de las entidades de la Administración Pública en el territorio nacional; (ii) generar certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se proveerán los servicios, y, (iii) desarrollar esquemas de servicio que se ajusten a las expectativas, necesidades y realidades de los ciudadanos.”

Además, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en su dimensión 3 - Gestión con valores para resultados agrupa un conjunto de políticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. (...) Para ello, esta dimensión se entenderá desde dos perspectivas: la primera, asociada a los aspectos relevantes para una adecuada operación de la organización, en adelante “de la ventanilla hacia adentro”; y la segunda, referente a la relación “Estado Ciudadano”.

De igual manera, en el marco de la Ley 2052 de 2020, “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”, la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano adelantará los diagnósticos, planes de acción, para adelantar los requerimientos relacionados con los servicios de ciudadanos digitales y de las disposiciones generales, establecidas en la norma.

La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano tiene como objetivo consolidarse como un área transversal, moderna, eficiente, transparente y focalizada al servicio del ciudadano y de las empresas, capaz de dar respuesta en materia de servicios y trámites, con infraestructura adecuada y accesible en los diferentes canales (presencial, telefónico y virtual) y potencializando las herramientas tecnológicas CRM – ON BASE con el fin de generar información estratégica para la toma de decisiones. Con el propósito de dar cumplimiento a este objetivo se han definido las siguientes estrategias:

1. Política Institucional de Servicio al Ciudadano: Seguimiento al cumplimiento de la Política, cumplimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano, participación en ferias de servicio al ciudadano, seguimiento a instrumentos de planeación y gestión, tales como cierre de brechas de Furag.
2. Caracterización de usuarios de Grupos de Valor y de Interés de la Entidad.
3. Fortalecimiento de los canales de atención de la entidad: Canal presencial, telefónico, y virtual.
4. Accesibilidad universal y lenguaje claro: Prototipos de puntos de atención presencial al ciudadano, buzones de sugerencias, traducción de documentos en lenguaje claro.
5. Procesos transversales a los canales de atención: Seguimiento a la gestión y respuesta oportuna de las peticiones externas – PQRS, medición de satisfacción de usuarios.
6. Administración funcional de la herramienta tecnológica CRM, la cual es de uso a nivel nacional y que se encuentra en fortalecimiento para llegar a la versión CRM online.
7. Medición de la satisfacción de los grupos de valor y de interés que acceden a los canales de atención (Presencial, Telefónico y Virtual), de la satisfacción a la respuesta recibida a las PQRS y de satisfacción frente a los servicios brindados por la Entidad.

A continuación, se despliegan algunas de las acciones de mayor impacto:

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Es una herramienta de gestión pública, que busca integrar las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción. En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano: Es una estrategia de articulación entre las diferentes entidades del Estado de carácter nacional y municipal, para brindar una mejor atención a la ciudadanía en general que facilite el acceso a los servicios y trámites de las entidades y la difusión de los programas y campañas. Es un espacio de acercamiento a la comunidad, disminuye las barreras a los servicios que presta el Estado y elimina los intermediarios o tramitadores.

Según el Departamento Nacional de Planeación, esta estrategia ha revolucionado los esquemas de articulación interinstitucional, en la medida en que numerosas entidades de los tres niveles de Gobierno se organizan y desplazan para brindarle a los ciudadanos de un territorio en particular, una oferta integral que les permite acceder a trámites y servicios inexistentes en la región y que para llevarlos a efecto deben incurrir en gastos de traslado hacia otras ciudades. De acuerdo con el índice de disponibilidad de trámites, las cifras que reflejan esta situación muestran que el promedio en los municipios es de 11 puntos, de los 100 posibles que tiene Bogotá D.C., es decir las Ferias se han constituido como una estrategia que facilita la satisfacción de

necesidades, la construcción de confianza y fortalece la credibilidad entre el Estado y la sociedad civil.

- Canal Telefónico: La entidad cuenta con un proveedor externo para dar cobertura en el canal telefónico y

virtual atendiendo a los grupos de valor y de interés, con el propósito de suministrar información pertinente, oportuna y de calidad; a través de este canal se apoyan las diferentes campañas masivas de salida Outbound (servicios salientes: SMS – correo electrónico – llamada telefónica) entre las que se encuentran oferta regular de formación SENA, invitaciones, encuestas y actualización de datos, entre otros, que requieran las diferentes Áreas, Regionales y Centros de Formación de la entidad a nivel nacional.

El Canal de Atención Telefónico cuenta con tres líneas, Conmutador Nacional (transferencia de llamadas), Línea de Atención Empresarial (atención de empresarios – radicación de peticiones empresariales), Línea de Atención al Ciudadano (atención de oferta educativa e información general de la entidad – radicación de petición de información verbal), chat ciudadanos y chat SGVA (atención de sesiones de chat entrantes)

- **Medición de la Satisfacción:** Tiene como objetivo obtener información de los diferentes grupos de valor y de interés de la entidad con el fin de identificar el nivel de satisfacción de cada uno de ellos, permitiendo al SENA tener una retroalimentación de la gestión que realiza para la posterior implementación de planes de mejoramiento, así como toma de decisiones, basados en los resultados obtenidos de la ejecución de este proceso, con esta estrategia se da cumplimiento al requisito 9.1.2. satisfacción del cliente de la norma NTC ISO 9001:2015, 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”.

Por ello, se trabaja articuladamente con las 33 Regionales y 117 Centros de Formación del SENA, para lograr el mayor número de registros propendiendo por respuestas con calidad y transparencia. Los resultados obtenidos son determinantes para la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora las cuales se registran en la plataforma “compromISO”. El proceso de medición de la satisfacción debe propender información sobre la apreciación de los grupos de valor y de interés que acceden a los canales de atención (Presencial, Virtual y Telefónico), y así mismo la satisfacción de las respuestas recibidas por parte de las PQRS que son contestadas por la Entidad.

El proceso de medición de manera progresiva articulará esfuerzos con las áreas misionales de la Entidad, que ofertan tramites y servicios, de manera que la medición de la satisfacción integre la apreciación del servicio brindado por el SENA a cada uno de sus grupos de valor y de interés.

- **Seguimiento a la Gestión de las PQRS:** Propende porque los grupos de valor y de interés de la entidad reciban respuestas “de fondo” a los requerimientos en términos de calidad y oportunidad, desarrollando una gestión integral que permita un servicio diferenciador y garantice el debido cumplimiento normativo.

Desde la Coordinación se realiza seguimiento a la gestión de las peticiones externas de la entidad, para asegurar dar respuesta a todos los ciudadanos en los tiempos que determina la Ley y garantizar el cumplimiento de la promesa de servicio de 8 días hábiles.

- **Caracterización de Usuarios:** Es un proceso que implica profundizar cada año en un grupo y/o en alguna de sus características, de tal manera que le permita a la entidad conocer los intereses, necesidades, gustos, canales de acceso, conocimientos, uso de los canales, beneficios buscados, etc., esto en relación con las personas naturales y sobre las empresas permite conocer cobertura geográfica, dispersión, fuente de recursos, tamaño, grupo de interés el cual atiende la organización, necesidades, entre otros.

La caracterización aporta a los procesos de mejora continua que tiene la entidad, particularmente en su relación con los usuarios y dando cumplimiento a las diversas disposiciones legales que estiman la caracterización de usuarios como un proceso permanente y necesario.

- **CRM (en inglés Customer Relationship Management - Gestión de las Relaciones con Clientes):** Es una aplicación transversal que permite centralizar en una única base de datos todas las interacciones entre el SENA y el empresario colombiano, el software CRM, permite compartir y maximizar el conocimiento de una empresa y de esta forma entender sus necesidades y anticiparse a ellas. Así mismo, el CRM recopila toda la información del relacionamiento empresarial manteniendo un histórico detallado de las atenciones realizadas por el SENA y requerimientos de servicios por parte de la empresa, lo que permite disponer de información real y oportuna, para garantizar la atención al cliente.

En la herramienta CRM se encuentran registradas más de 640.000 empresas colombianas, las cuales son actualizadas con las gestiones realizadas por los gestores empresariales del SENA y desde la administración CRM, se generan indicadores de relacionamiento empresarial (ingreso, forma, solicitudes), ajustes funcionales a la herramienta CRM referentes a procesos de solicitudes empresariales, MEC (momentos esenciales con el ciudadano) y clientes potenciales (clientes no registrados en el sistema), así como las modificaciones de datos de las empresas.

De acuerdo con las necesidades de los procesos que se han realizado con los grupos de interés y de valor, el CRM permite generar informes de:

- Indicador de relacionamiento empresarial.
- Indicador de Actualización de Empresas y contactos.
- Ranking de PQRS.
- Matriz de Conocimiento Grupo de Administración Educativa.

Es así como, desde la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, se desarrolla la administración funcional de la herramienta, lo que implica actividades de estructuración, revisión y seguimiento, con diferentes niveles de complejidad. Aunado a lo anterior, los procedimientos administrativos propios de la gestión de la herramienta CRM, requieren una adecuada gestión ya que inciden en el desarrollo de objetivos misionales y transversales de la entidad.

Desde el 2019 y durante lo corrido en el 2022 la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, fortaleció sus procesos y obtuvo los siguientes logros:

- Proceso de PQRS, planteó e implementó diferentes estrategias de seguimiento en la gestión y respuesta oportuna de las PQRS. Por lo que a la fecha se evidencia un mayor cumplimiento, alcanzando un 99,64% en

la atención oportuna de las PQRS, lo cual corresponde a 109.210 de las 109.610 PQRS recibidas en el primer semestre de 2022, de la misma manera para facilitar la visualización y análisis de los Informes de dicho proceso, hoy en día se generan utilizando la herramienta Power Bi, la cual permite consolidar y organizar gran cantidad de variables facilitando la generación y publicación de los informes periódicos, con un mayor nivel de comprensión, permitiendo identificar los aspectos más relevantes y claves para mejorar la gestión tanto a nivel de las regionales como de la dirección general. Otro aspecto que se ha venido fortaleciendo es el mejoramiento del proceso en general a través de la actualización del reglamento interno PQRS, la actualización de 1 instructivo y formalización de 1 instructivo.

- Proceso CRM: la Coordinación avanzó en la consolidación del CRM como una herramienta que suministra información confiable y actualizada que contribuye a la toma de decisiones desde el relacionamiento de la Entidad con sus diferentes grupos de valor y de interés, en diferentes espacios de relacionamiento empresarial y canales de atención a la ciudadanía. Igualmente, continúa trabajando en desarrollar nuevas funcionales que permitan robustecer no solo la herramienta, sino que además pueda suplir las necesidades de información de todos los usuarios en el desarrollo de diferentes módulos que permiten la integración de otros aplicativos y de la generación de reportes, teniendo en cuenta que durante el 2022, se depuraron 602.989 empresas en la herramienta CRM Ompremise, logrando consolidar más de 200.000 empresas entre principales y sucursales, de las cuales 50.000 son empresas priorizadas del relacionamiento con el empresario.

De igual manera, en el marco del Plan de Transición se migró a la herramienta CRM Online la totalidad de las empresas con sus respectivos contactos.

- Canales de Atención Presencial: se fortaleció el uso del registro de atención de la ciudadanía por medios de canales alternos, que la Entidad ha venido realizando durante la contingencia de la Covid19, generando informes periódicos en Power BI, al mes de junio de 2022 se han realizado 19.477 atenciones, de las cuales el 52,2% correspondieron a solicitudes de servicios, el 41,9% a trámites, el 5,6% equivalente a otros servicios o trámites no estandarizados y el 0,19% Otros Procedimientos Administrativos – OPAs, que permitieron identificar los servicios y trámites por los cuales se acerca en mayor medida la ciudadanía a los Puntos Presenciales de Atención al Ciudadano – PPAC.

Mediante visitas in situ, se han venido confirmando las condiciones de los puntos presenciales de atención al ciudadano – PPAC – en algunas regionales. A la fecha se han realizado entre 2021 y 2022, visita a (8) regionales, identificando 22 PPAC y 12 Puntos de información.

Por otro lado, la articulación de los tres canales (presencial, telefónico y virtual), ha permitido integrar acciones que conlleven a que la ciudadanía no encuentre diferencias en la atención. Igualmente, en trabajo conjunto con el proceso de PQRS, se generó el instructivo y formatos para el buzón de sugerencias.

- Canal Telefónico y Virtual: en cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano en la que la Entidad le brinda a la ciudadanía la posibilidad de escoger el canal o medio a través del cual desea comunicarse, la coordinación implementó nuevos servicios tales como WhatsApp, Chatbot y Lengua de Señas Colombiana, este último incluyendo la atención de la población sorda, con el fin de generar cercanía con nuestros grupos de valor y de interés además de permitir dar respuestas a sus solicitudes con mayor celeridad. De igual manera con el objetivo de ampliar las atenciones a los grupos de valor y de interés, se está desarrollando la integración de los servicios con las redes sociales @senacomunica de la Entidad: Facebook, YouTube, Twitter e Instagram.

- El canal telefónico y virtual, durante el primer semestre de 2022, ha presentado 582.554 atenciones, las cuales corresponden a 223.840 para el Conmutador Nacional, 148.672 Línea Ciudadanos, 29.986 Línea Empresarios, 148.740 de Chat, 32.150 WhatsApp y 166 de Lengua de Señas.

- Medición de la Satisfacción: para la presente vigencia, se estandarizó la metodología de medición, mediante el cálculo del indicador Net Satisfaction Score - NSS, el cual permite tener una comparabilidad de los resultados de los canales de atención, respuestas PQRS, así como coordinar al interior de la Entidad la medición de percepción respecto a la calidad de los servicios, trámites y otros procedimientos administrativos OPAS, con el objetivo de tener compatibilidad entre los resultados obtenidos y a su vez permitir a la Entidad identificar el nivel de satisfacción y sugerir acciones de mejora que permitan fortalecer el relacionamiento con los grupos de valor y de interés.

Los procesos de medición han generado diferentes resultados del segundo trimestre de 2022, entre los cuales se encuentra la satisfacción de 89,5% del canal presencial. Por su parte el canal telefónico contó con nivel de satisfacción de 93,7%, en cuanto al chat 75,8%, para el Chat Bot 60,2% y finalmente 86,8% WhatsApp. En general, se evidencia que la satisfacción de los canales de atención de ubica en 89%.

Por su parte la medición de las respuestas PQRS, cuenta con 65,4% el nivel de satisfacción en el segundo trimestre de 2022.

- Caracterización de grupos de valor y de interés: A los grupos de valor identificados en el 2019, se sumó un nuevo grupo de valor “Certificados por competencias laborales”; se consolidó las necesidades de caracterización con respecto a las políticas del MIPG y de los responsables de los grupos de valor frente a la información relacionada con atributos, necesidades y expectativas. Para la presente vigencia, se realizaron diferentes actividades de divulgación de resultados del ejercicio investigativo, a diferentes áreas de la Dirección General. Así mismo, se brindó apoyo metodológico a las áreas y regionales de la Entidad, para adelantar ejercicios de caracterización que serán usados para el desarrollo de acciones de mejora y de fortalecimiento de los procesos durante el 2022. Igualmente, en la pestaña de la página Web, se actualizó con la organización de los documentos e informes con la visualización de datos de Power Bi, permitiendo una consulta más asequible para el usuario.

Avanzando en el ejercicio de caracterización se realizaron mesas técnicas de caracterización, se avanza en la consolidación de información de los 11 grupos de valor, entre los cuales se evidencian los aprendices y egresados, cuya información se consolidó por medio de encuestas: Aprendices en Proceso de Certificación,

Deserción 2022 en los diferentes Centros de Formación Profesional con 13.330 respuestas, y Egresados con 11.521 respuestas.

El 15 de enero de 2022, la Coordinación suscribió el contrato por prestación de servicios personales número CO1.PCCNTR.3156962 con Laura Alejandra Villaneda Horta identificada con cédula de ciudadanía 1075245834, sin embargo, la contratista solicitó terminación anticipada del contrato, por lo que el mismo fue terminado el 25 de julio de 2022, quedando un saldo a favor de la Entidad y la necesidad de continuar con el objeto contractual, el cual es:

Prestar los servicios profesionales apoyando el desarrollo e implementación de la estrategia de fortalecimiento del proceso de seguimiento y gestión a las respuestas de las Peticiones – PQRS a nivel nacional en la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.

Este perfil se encontraba orientado en realizar seguimiento a la atención oportuna de las PQRS, cumpliendo con los términos normativos y generando estrategias y lineamientos sobre la ejecución de este.

Desde el proceso de la caracterización y con base en las PQRS que recibe la Entidad, es necesario profundizar y generar información acerca de los grupos de valor y de interés que específicamente se ubican en las zonas rurales. En este sentido, se requiere desarrollar un trabajo articulado de identificación de características y preferencias de estos grupos de valor y de interés que permitan promover el reconocimiento del campesinado y fortalecer el acceso de nuestros servicios y trámites.

En el marco de las estrategias que desarrolla la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos y la prestación de servicios a sus grupos de valor y de interés, se requiere contratar una persona natural, profesional con experiencia que apoye a la Coordinación para el cumplimiento de las funciones misionales, en la búsqueda y consolidación de información aplicable para los grupos de valor y de interés específicos de zonas rurales y del sector agropecuario, y de la economía campesina, lo que nos permita crear estrategias que identifiquen las recurrencias de las PQRS, conocer sus preferencias, facilidades frente al acceso de los servicios y trámites de la Entidad.

La Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano está conformada por cuatro (4) cargos de planta provistos de la siguiente manera: Uno (1) del nivel asesor, dos (2) del nivel profesional y uno (1) del nivel técnico.

Así las cosas, una vez revisada la planta de personal de la entidad, se evidencia que inclusive con la totalidad de los cargos de planta ocupados, resulta insuficiente el personal para atender las funciones a cargo de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano, por lo tanto y teniendo en cuenta lo anterior y lo indicado en el Decreto 397 de 2022, Artículo 3°. Contratación de personal para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. Las entidades que hacen parte del Presupuesto General de la Nación deberán realizar una revisión previa de las razones que justifiquen la contratación de personal para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión. De conformidad con lo previsto en el artículo 32 de la Ley 80 de 1993 y el artículo 2.8.4.4.5 y siguientes del Decreto 1068 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público, solo se celebrarán los contratos que sean estrictamente necesarios para coadyuvar al cumplimiento de las funciones y fines de cada entidad, cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimientos especializados; así como lo dispuesto en la Circular SENA No. 120 del 7 de julio de 2020, suscrita por el Director General, en la cual se menciona que la contratación de prestación de servicios debe realizarse únicamente con el personal indispensable; es oportuno indicar que en el presente caso es viable realizar el proceso de contratación puesto que a la fecha no existe personal suficiente y se requiere la celebración de un contrato de prestación de servicios con una persona natural que acredite la idoneidad y la experiencia relacionada para desarrollar adecuadamente el objeto contractual, conforme a las especificaciones señaladas en el presente documento.

Tratándose de actividades en las que prima el intelecto y requiriendo personal con un grado de conocimiento especializado o no existiendo o siendo insuficiente la planta de personal adoptada por el Gobierno Nacional y asignada a la Dirección de Promoción y Relaciones Corporativas, la alternativa legal con que cuenta la entidad para suplir la necesidad temporal que tiene, es mediante la celebración de un contrato de prestación de servicios personales con una persona natural, que esté en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y que demuestre la idoneidad y la experiencia directamente relacionada, conforme a las especificaciones que se indican en este documento, lo anterior conforme al artículo 32 – numeral 3 de la Ley 80 de 1993, que establece: “Son contratos de prestación de servicios los que celebren las entidades estatales para desarrollar actividades relacionadas con la administración o funcionamiento de la entidad. Estos contratos sólo podrán celebrarse con personas naturales cuando dichas actividades no puedan realizarse con personal de planta o requieran conocimiento especializados. // En ningún caso estos contratos generan relación laboral ni prestaciones sociales y se celebrarán por el término estrictamente indispensable”.

2. Obligaciones Específicas:

- a) Elaborar el informe de contexto de PQRS interpuestas por los grupos de valor y de interés de zonas rurales y del sector agropecuario, y de la economía campesina, frente a sus necesidades y expectativas.
- b) Realizar el informe del estado del arte de las necesidades del sector campesino frente a los servicios del SENA, como medida de mitigación de futuras PQRS por este grupo poblacional
- c) Elaborar la estrategia de prevención, para la recurrencia de PQRS en la Entidad, como parte de la implementación de programas con enfoque rural, campesino, de economía campesina y de economía popular
- d) Apoyar la elaboración del documento de caracterización de grupos de valor y de interés desde la mirada rural y campesina.
- e) Apoyar las Mesas Técnicas de Caracterización para los Grupos de Valor, Canales de Atención y PQRS.

3. Identificación del Contrato a Celebrar:

El contrato a suscribir es de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión teniendo en cuenta los artículos 32 – numeral 3 de la Ley 80 de 1993, 2 – literal h) del numeral 4 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015. De conformidad con las normas mencionadas, este contrato

en ningún caso genera relación laboral ni prestaciones sociales, no tiene subordinación y se celebrará por el término estrictamente indispensable.

4. Competencias Técnicas y Personales:

La persona natural deberá ejecutar el objeto del contrato a partir de los conocimientos y experiencia relacionada descritos en el presente estudio previo, además de contar con buenas relaciones interpersonales con clientes internos y/o externos, uso eficaz de las tecnologías de la información y de la comunicación, capacidad de trabajo en equipo y liderazgo.

5. Domicilio Contractual:

El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

6. Fundamentos jurídicos que soportan la modalidad de selección:

El objeto que se requiere contratar corresponde a la prestación de servicios personales, que de conformidad con lo establecido por el artículo 32 - numeral 3 de la Ley 80 de 1993 y el literal h) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, se celebrará bajo la modalidad de Contratación Directa.

7. Justificación Valor del contrato:

El valor de los honorarios se determina de acuerdo con los criterios de selección objetiva establecidos conforme a la necesidad, al objeto, las obligaciones descritas en este documento, la formación académica y la experiencia exigida para la idónea ejecución del contrato, en concordancia con el Plan de Acción de la Entidad, el presupuesto asignado a la dependencia, el Plan Anual de Adquisiciones y la tabla de honorarios vigente. Para poder adelantar por parte del SENA los trámites administrativos de pago, el contratista debe acreditar previamente el cumplimiento de los requisitos de pago, tales como la certificación expedida por el supervisor del contrato en la que acredite el cumplimiento a entera satisfacción del objeto y obligaciones del contrato en el respectivo periodo y la cancelación de los aportes a la seguridad social como salud, pensión y riesgos laborales y demás documentos necesarios para el pago. En caso de requerirse el desplazamiento del contratista a otras ciudades o municipios diferentes al domicilio contractual para el cumplimiento del objeto contractual, el SENA pagará los gastos que cause el desplazamiento de conformidad con lo establecido en el acto administrativo vigente.

8. Análisis de Riesgos y la forma de mitigarlos:

Una vez analizada la matriz de riesgos anexa a este estudio previo respecto del cumplimiento del contrato a celebrar, y en aras de salvaguardar el interés patrimonial, la Entidad solicitará al futuro contratista constituir una garantía de cumplimiento del contrato.

9. Garantías que debe asumir el contratista:

El contratista deberá constituir a su costa y a favor del SENA, una garantía de cumplimiento sobre el 10% del valor total del contrato, en los términos señalados en la Sección 3 Subsección 1 del Decreto 1082 de 2015, la cual se mantendrá vigente durante el plazo de ejecución del contrato y cuatro (4) meses más y se ajustará a los límites, existencia y extensión de los siguientes amparos: Cumplimiento del contrato. Este amparo cubre a la entidad estatal de los perjuicios derivados de a) incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; b) El incumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista c) Los daños imputables al contratista por entregas parciales de la obra, cuando el contrato no prevé entregas parciales; y d) El pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria.

10. Supervisión:

11. Proceso de contratación cobijado por un acuerdo comercial: SI ____ NO X

12. Proceso de contratación incluido en el plan de adquisiciones: SI X NO ____

13. Criterios para seleccionar la oferta más favorable:

De conformidad con el artículo 2.2.1.2.1.4.9 del Decreto 1082 de 2015, “por tratarse de contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, o para la ejecución de trabajos artísticos que solo pueden encomendarse a determinadas personas naturales, no es necesario que la entidad estatal haya obtenido varias ofertas”.

14. Análisis del Sector

De acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1.6.1. del Decreto 1082 de 2015 y la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector G-EES-02 de Colombia Compra Eficiente, el análisis del sector en un contrato de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión, depende del objeto y de las condiciones de idoneidad y experiencia que llevan a contratar a la persona natural, conforme a lo indicado en la primera parte del presente documento.

14.1 Idoneidad y experiencia.

De acuerdo con los soportes de idoneidad y experiencia allegados por el (la) señor (a) Fernanda Lucy Mojica

Montoya, se procede al análisis y verificación de los documentos y en consecuencia se certifica lo siguiente:

IDONEIDAD		
La siguiente verificación, se realiza atendiendo lo establecido en los estudios previos.	FORMACIÓN ACADÉMICA	
	CUMPLE	NO CUMPLE
	X	

14.2 Estudio de la Oferta.

La Corte Constitucional, en Sentencia C-614 del 2009, señaló que el ejercicio de funciones permanentes en la Administración Pública debe hacerse con personal de planta y que todo vínculo contractual para el desempeño de funciones permanentes y propias del objeto de la entidad contratante debe ser retirado de la dinámica laboral administrativa, debido a que desdibuja el concepto de contrato estatal, vulnera derechos laborales y el artículo 125 de la Constitución Política que exige el mérito para el ingreso y permanencia al empleo público.

El uso de la modalidad del contrato de prestación de servicios resulta adecuada si se celebra en total observancia a la normativa que la regula, en el marco de la jurisprudencia de las Altas Cortes, pero también es cierto que, a pesar de las múltiples medidas adoptadas en materia de gestión y normativas, persiste el uso de esta modalidad para cumplir funciones de carácter permanente.

Es por ello que en el mercado colombiano existen múltiples profesionales y expertos en diferentes materias que prestan sus servicios a diversas entidades y cuyo objeto y obligaciones son similares a las que aquí se pretende contratar.

De acuerdo con el concepto emitido por la Dirección Jurídica No. 8-2015-027166 de 2015, el SENA está facultado constitucional y legalmente para vincular mediante contrato de prestación de servicios a pensionados, para el desarrollo de proyectos institucionales en cumplimiento de las funciones que le son propias, ajustado a lo expuesto en la Ley 80 de 1993, pues comparte plenamente la argumentación jurídica expresada en los pronunciamientos jurisprudenciales en la cual se podrá adelantar procesos de contratación con personas naturales que hayan adquirido su derecho a pensión y cuando confluyan alguno de los siguientes tres elementos: 1. Un nivel de alta especialización, 2. Unos conocimientos en tecnologías específicas, o 3. Una restricción de la oferta laboral en la región de las calidades requeridas por la entidad, según la justificación expuesta en el numeral 1.

Sin embargo, una vez analizada la hoja de vida del futuro contratista, frente al objeto contractual, las obligaciones y la necesidad que se pretende satisfacer, el Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas establece que el futuro contratista cumple con los requisitos señalados anteriormente.

14.3 Estudio de la Demanda

De conformidad con la información suministrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Agencia Nacional de Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente, a 31 de octubre de 2020, las entidades públicas contaban con 392.468 contratistas prestadores de servicios profesionales, de los cuales cerca del 30% estaban vinculados con entidades del orden nacional y 70% con entidades del orden territorial.

Para el presente contrato se tuvo como referente los siguientes contratos históricos de la Entidad, en los que se desarrollaron objetos y honorarios similares:

No. y año	Contratista	Objeto del contrato	Plazo	Valor del contrato	Modalidad de selección
766681-2019	Maria Aurora Fabiano Santos	prestar los servicios profesionales para brindar apoyo al programa institucional de servicio al ciudadano sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (pqrs) a nivel nacional, según comunicación no 8-2019-004130	31/12/2019	\$83,950,000	Contratación Directa
2156537-2021	Laura Alejandra Villaneda Horta	servicios personales: 8-2021-000344 prestación de servicios profesionales para apoyar a la coordinación nacional de servicio al ciudadano, en el desarrollo del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (pqrs) de la entidad	31/12/2021	\$76,992,500	Contratación Directa

15. Recomendación al Ordenador del Gasto:

Que revisada y validada la documentación presentada por el futuro contratista en el SIGEP y verificado el cumplimiento de los requisitos de capacidad, idoneidad y/o experiencia requerida para la prestación del

servicio y el cubrimiento de la necesidad reportada, se recomienda la contratación al ordenador (a) del gasto, sin que sea necesario haber obtenido previamente varias ofertas, así mismo se verificó el cumplimiento de los topes, alternativas o exoneraciones establecidas en la tabla de honorarios vigente.

Se expide en Bogota, D.c.



CARLOS ALFONSO MAYORGA PRIETO
Director(a) de Promoción y Relaciones Corporativas

Proyecto: YUDY TORRES PÉREZ - Direccion De Promocion Y Relaciones Corporativas

Id 1473

Anexo: Matriz de Riesgos

MATRIZ DE RIESGOS PARA LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN SENA DIRECCIÓN GENERAL																
No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				
												¿Afecta el equilibrio económico del contrato?		Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Persona responsable por implementar el tratamiento
												Categoría	Valoración del riesgo			
1	General	General	Ejecución	Regulatorio	Expedición de normas que impongan nuevos tributos, impuestos o cargas parafiscales que pueda afectar el equilibrio económico del contrato	Genera carga adicional a las previstas puede afectar a cualquiera de las partes del contrato	2	2	Bajo	Contratista	Las partes de mutuo acuerdo determinarán la forma de retornar el equilibrio contractual a fin de no generar perjuicio para las partes	3	1	Si	Ejecución	Contratista
2	Específico	Externo	Ejecución	Regulatorio	Perjuicios que se puedan ocasionar al contratista por la ocurrencia de hechos de fuerza mayor o caso fortuito en los términos del contrato y de la legislación existente	Retrasos en ejecución contractual	4	3	Alto	Contratista - SENA	Las partes de mutuo acuerdo acordarán la forma de retornar el equilibrio contractual a fin de no generar perjuicio para las partes	3	2	Si	Ejecución	SENA y Contratista
3	General	Externo	Ejecución	Operacional	Enfermedad General, laboral, accidentes de laborales que puedan generar incapacidad discapacidad, muerte del contratista entre otros	Acciones judiciales	2	1	Bajo	Contratista	Reducción de la probabilidad de ocurrencia del evento con actividades y programas de prevención en seguridad industrial y ocupacional	1	1	No	Ejecución	Contratista
4	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Riesgo por mal uso de la información. Se materializa cuando el contratista en cumplimiento de sus obligaciones administra información y la usa en actividades diferentes al desarrollo de su objeto contractual	Acciones Judiciales	3	4	Alto	Contratista	Reducir las probabilidades de ocurrencia con divulgación de políticas sobre la administración de la información documental y magnética. Monitoreo a las fuentes de información usadas por el contratista	2	1	No	Ejecución	Supervisor del contrato
5	Específico	Externo	Ejecución	Operacional	Riesgos por conceptos errados. Se materializa cuando el producto del contrato, el concepto, no es acorde con lo requerido por la entidad por no actualización de conocimientos o por aplicación incorrecta de los mismos	Incumplimiento de las obligaciones del contrato	3	7	Alto	Contratista	Unificación de criterios para el manejo de la información	2	1	No	Ejecución	Supervisor del contrato
6	Específico	Interno	Ejecución	Interno	Riesgo por servicios adicionales, se materializa cuando se requieren servicios complementarios o adicionales de manera sobreviniente a la necesidad que se estaba satisfaciendo con la ejecución del contrato	Prestación de servicio sin disponibilidad presupuestal que generen reclamaciones	2	3	Medio	SENA	No prestar servicios sin las debidas legalizaciones de adiciones, prorrogas o modificaciones contractuales	2	1	Si	Ejecución	Director del Área - Supervisor del contrato

MATRIZ DE RIESGOS PARA LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTIÓN SENA DIRECCIÓN GENERAL																			
No.	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción (Qué puede pasar y, cómo puede ocurrir)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento					Monitoreo y revisión	
													¿Afecta el equilibrio económico del contrato?		Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Persona responsable por implementar el tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	¿Cuándo?
													Categoría	Valoración del riesgo					
7	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Riesgo de no cumplimiento del contrato en sus obligaciones generales, específicas y naturales; se materializa cuando se evidencia afectación del contrato por omisión de ejecución de las obligaciones del contratista.	Omisión de ejecución de alguna de las obligaciones contractuales generales, específicas o naturales.	3	2	Medio	CONTRATISTA	Solicitud de garantía de cumplimiento a favor de la Entidad por el 10% del valor del contrato y con una vigencia hasta por cuatro meses mas luego de la terminación del plazo.	1	1	No	Ejecución del registro presupuestal	Ejecución del registro presupuestal	CONTRATISTA	Posterior a la firma del contrato	
8	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Riesgo por la tardanza de la expedición del respectivo registro presupuestal como requisito de ejecución.	Demora en el inicio de la ejecución del contrato	3	3	Medio	SENA	Seguimiento a cada un de los expedientes contractuales que requieran registro presupuestal	2	1	No	Ejecución del registro presupuestal	Ejecución del registro presupuestal	SENA	Posterior a la firma del contrato	
9	General	Externo	Ejecución	Riesgo Operacional	Contagio coronavirus	Demandas, indemnizaciones del personal fallecido	4	8	Alto	Contratista	El interventor y contratista del suministro deben dar estricto cumplimiento a la Resolución No. 000666 del 24 de abril de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social "por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19" y su anexo técnico "Protocolo de Bioseguridad para la prevención de la transmisión de COVID-19".	3	3	Si	10/7/2020	3/11/2020	Interventor del Contrato / Contratista	Diario	
* En todo caso, la Oficina y/o Dirección donde nace la necesidad es responsable de analizar la contratación a realizar y ajustar la presente matriz de riesgos de acuerdo a su contexto.																			

* En todo caso, la Oficina y/o Dirección donde nace la necesidad es responsable de analizar la contratación a realizar y ajustar la presente matriz de riesgos de acuerdo a su contexto.