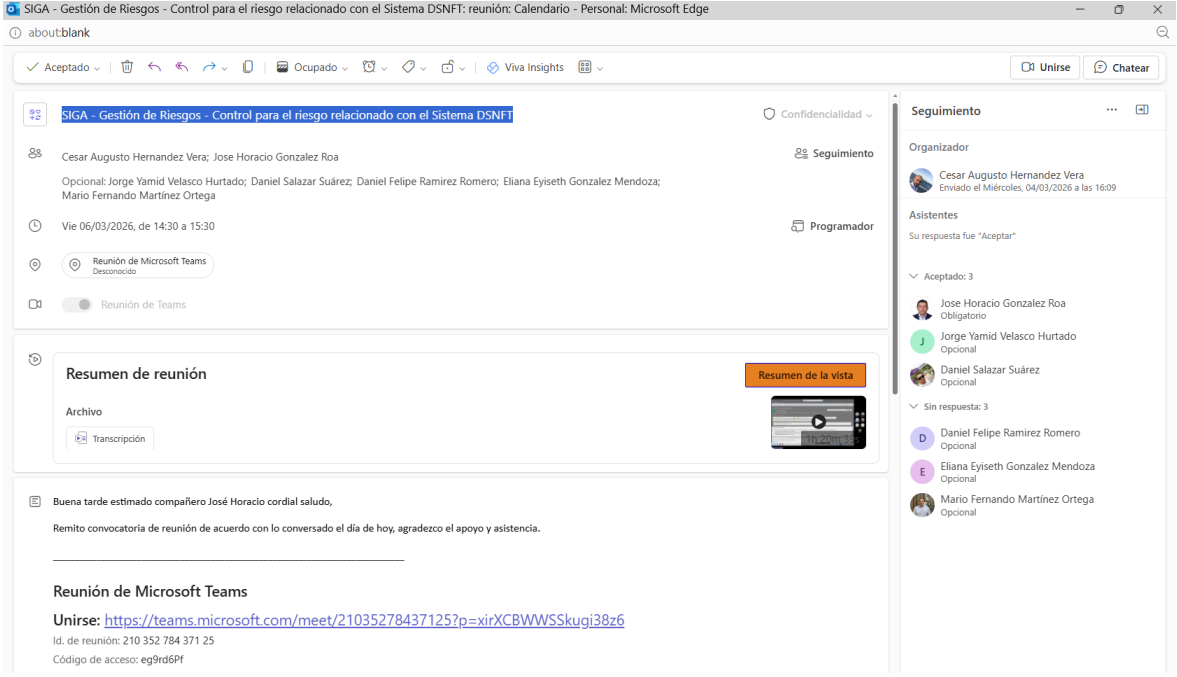




ACTA No. 16			
NOMBRE DEL COMITÉ O DE LA REUNIÓN:			
SIGA - Gestión de Riesgos - Control para el riesgo relacionado con el Sistema DSNFT			
CIUDAD Y FECHA:	Bogotá, 6 de marzo de 2026	HORA INICIO:	HORA FIN:
		2:30 p.m.	3:50 p.m.
LUGAR Y/O ENLACE:		DIRECCIÓN / REGIONAL / CENTRO:	
AGENDA O PUNTOS PARA DESARROLLAR:			
1.			
			
OBJETIVO(S) DE LA REUNIÓN:			
1.			
2.			
DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
José Horacio González socializó y aclaró el riesgo de desconocimiento del uso del Sistema DSNFT y el control asociado al equipo TIC del GGCL, con el propósito de que se valide si existen			



las evidencias de implementación del control, específicamente si se están haciendo las dos encuestas semestrales a usuarios finales para indagar por el nivel de conocimiento y apropiación en el uso del Sistema DSNFT, y que esta información se analice y utilice para la planeación y desarrollo de las transferencias de conocimiento que se hacen en relación con el uso del mismo sistema.

PLAN DE TRABAJO - TRATAMIENTO DE RIESGOS - ACCIONES PREVENTIVAS

Riesgo: Posibilidad de afectación reputacional por impactar negativamente la satisfacción de los grupos de valor debido al desconocimiento del uso del aplicativo de la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (DSNFT), porque no se cuenta con suficientes recursos humanos y/o por rotación y cambio de personal para brindar una adecuada y oportuna capacitación, orientación, acompañamiento y solución de novedades o inquietudes del usuario final.

Acción preventiva: Fortalecer los conocimientos teórico - prácticos en el manejo del sistema de información DSNFT - ID - 41598

Id	Responsable	Actividad	Entregable / Producto	Cantidad de Entregable / Producto	Fecha de Inicio de la Actividad	Fecha Límite Realización de la Actividad	Fecha Límite de Implementación de la Acción	Plazo	Entregable / Producto Realizado	% de Avance	Estado	Observación	Adjuntos	Trazabilidad
80397	Dora Alba Ramirez	Realizar jornadas de transferencia de conocimientos en el manejo del sistema de información DSNFT a los actores del proceso.	Kit de memorias	3 1. 30/04/2025 2. 30/07/2025 3. 31/10/2025	3/02/2025	31/10/2025	28/11/2025	210	2	67%	En proceso			
80400	Dora Alba Ramirez	Realizar acompañamiento y brindar soporte a los usuarios del Sistema de Información DSNFT.	Informe de acompañamientos	3 1. 30/04/2025	3/02/2025	31/11/2025	28/11/2025	210	1	33%	Pendiente			

4. AP46366 CALIDAD 5. AP46367 PAE AP41598 DSNFT

Accesibilidad: es necesario investigar

19°C
Parí, Colombia

Jose Horacio Gonzalez Roa

Jose Horacio Gonzalez
Cesar Augusto Hernandez
JH Jorge Yamid Velasco...
Daniel Salazar Suarez
EM Eliana Eyseth Gonzalez



23194. Encuestas a usuarios finales del aplicativo Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (DSNFT) y solicitudes de usuario final.

Descripción del control en Compromiso - Hoy	Descripción del control con AJUSTES
El Coordinador (a) del Grupo de Gestión de Competencias Laborales junto con el equipo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) verifican el nivel de conocimiento de la aplicación a través del análisis de los resultados de las encuestas de usuario (2 veces anual) y/o solicitudes de los usuarios a través de la herramienta de soporte del aplicativo (diariamente).	El Coordinador (a) del Grupo de Gestión de Competencias Laborales junto con el equipo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) verifican el nivel de conocimiento de la aplicación a través del análisis de los resultados de las encuestas de usuario que se realizan dos veces en el año y/o solicitudes que se reciben diariamente por parte de los usuarios a través de la herramienta de soporte del aplicativo para identificar la necesidad de realizar transferencias o mejoramiento en la herramienta.
	Desviación: En el evento de que a través de estas fuentes de información se identifique la necesidad de realizar un entrenamiento o acompañamiento general o particular a un usuario o grupo de usuarios determinado, se procede a planear, programar y desarrollar según corresponda. Eventualmente, si se trata de una mejora en el aplicativo, se escala a la Oficina de Sistemas / Mesa de Servicio / Operador Tecnológico SENA.

El Ingeniero Jorge Velasco presentó la evaluación de experiencia y entendimiento que hacen al finalizar las transferencias de conocimiento sobre el uso del Sistema DSNFT, la cual sirve como evidencia de que se indaga al final de cada transferencia la asimilación o entendimiento de los temas tratados.

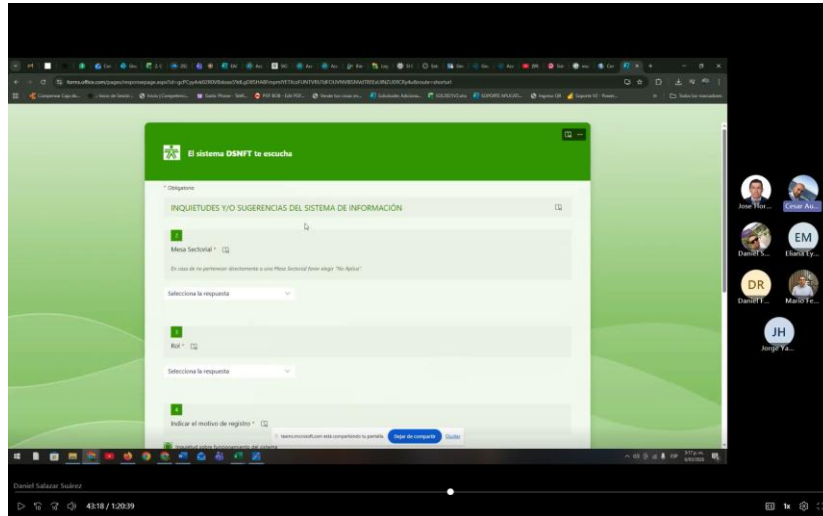
Resumen evaluación Plan de Acción

Gráfico 1: Evaluación de la experiencia y entendimiento de los temas tratados.

Gráfico 2: Evaluación de la experiencia y entendimiento de los temas tratados.



El Ingeniero Daniel Salazar presentó la encuesta que tiene actualmente el Sistema DSNFT incorporada, la cual se denomina **“El Sistema DSNFT te escucha”**, pero de la cual no conoce la información recolectada a través del mismo porque no se tiene certeza de la cuenta de correo con la que quedo asociado este formulario electrónico.



El Ingeniero Jorge Velasco también se refirió al informe o *“dashboard”* que generaba el Ingeniero Frank en relación con las solicitudes de soporte técnico de los usuarios del sistema.

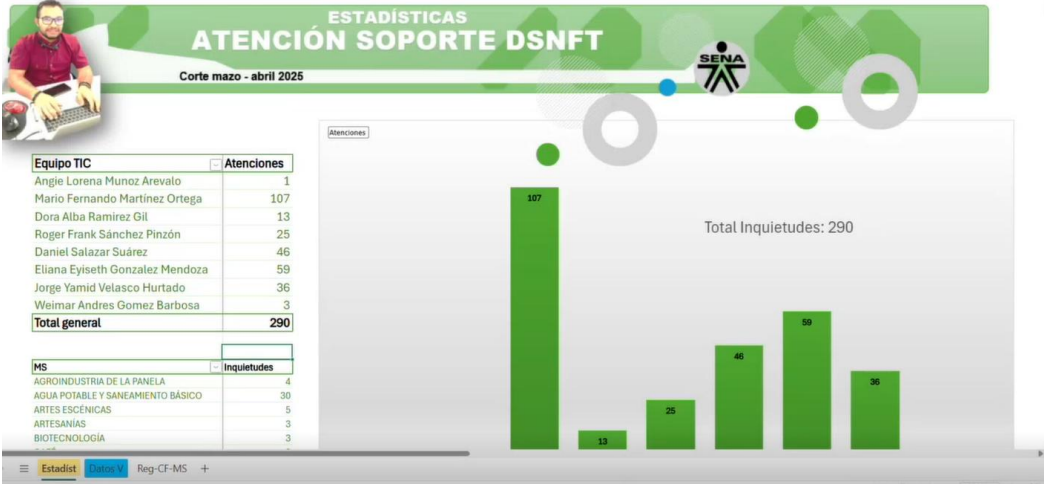
José Horacio González presentó el reporte de solicitudes de soporte del Sistema DSNFT y el informe que genero Angie Lorena Muñoz sobre esta información.

Descripción del requerimiento	
Reiteración de la Solicitud de ajuste de razón social Nit 900673783	
Reiteración de la Solicitud de cambio de razón social CC 17329666	
Creación Mapa Funcional - Normalización IMS Economía Campesina	
Resuelto - SOLICITUD NORMAS DE COMPETENCIA EN PDF Envío reporte organizado TIC Gran evento nacional ¡Registrar para avanzar!	
Solicitud NSCL Migración	
Ajuste nombre participante	
Solicitud de modificación de razón social Nit 900319306	
Solicitud cambio de nombre NSCL MS Diseño y Mobiliario.	



<div data-bbox="527 369 581 422"> </div> <p>2. Objetivo</p> <p>Consolidar y analizar las solicitudes de soporte técnico atendidas por el Equipo TIC del GGCL entre los meses de agosto y octubre de 2025, a partir de la base consolidada de requerimientos institucionales, con el fin de evaluar el volumen, los tiempos de atención y la distribución operativa por técnico, categoría y módulo funcional.</p> <p>El informe busca generar insumos técnicos que fortalezcan la gestión del servicio de soporte, optimicen la asignación de capacidades y orienten acciones de mejora continua en la atención de requerimientos tecnológicos.</p> <p>Asimismo, pretende identificar tendencias y oportunidades de eficiencia, garantizando la</p> <p>1. Introducción</p> <p>Con el propósito de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión del soporte tecnológico, este informe presenta el análisis estadístico de las solicitudes de soporte técnico atendidas por el Equipo TIC del GGCL entre el 1 de agosto y el 31 de octubre de 2025. La información analizada corresponde exclusivamente a los registros consolidados en la base institucional de soporte para el periodo de referencia, lo que garantiza la trazabilidad, consistencia y confiabilidad de los datos utilizados.</p>	<p>Tabla 2. Distribución de Solicitudes por Módulo</p> <table> <tr> <th>Módulo o Funcionalidad Real</th><th>Cant. Solicitudes</th></tr> <tr><td>Cargue PAE</td><td>285</td></tr> <tr><td>Normalización</td><td>177</td></tr> <tr><td>Notificaciones del sistema</td><td>167</td></tr> <tr><td>Reuniones</td><td>90</td></tr> <tr><td>Activación y creación de usuarios</td><td>71</td></tr> <tr><td>Organizaciones (corrección de información) o participantes</td><td>50</td></tr> <tr><td>Asociación en EFO / matriz de correlación</td><td>46</td></tr> <tr><td>SharePoint</td><td>43</td></tr> <tr><td>Soporte</td><td>35</td></tr> <tr><td>Asociación mapa funcional</td><td>30</td></tr> <tr><td>Migración de datos / EFOs / secretarios técnicos</td><td>23</td></tr> <tr><td>Mesas sectoriales / cartas de interés / convocatoria</td><td>22</td></tr> <tr><td>Aplicativo</td><td>21</td></tr> <tr><td>Evidencias y soportes</td><td>16</td></tr> <tr><td>Verificación metodológica</td><td>14</td></tr> <tr><td>Ajustes de encabezados</td><td>13</td></tr> <tr><td>Notificaciones automáticas</td><td>11</td></tr> <tr><td>Organizaciones</td><td>11</td></tr> <tr><td>Organizaciones (corrección de información)</td><td>10</td></tr> <tr><td>Roles y usuarios</td><td>10</td></tr> </table>	Módulo o Funcionalidad Real	Cant. Solicitudes	Cargue PAE	285	Normalización	177	Notificaciones del sistema	167	Reuniones	90	Activación y creación de usuarios	71	Organizaciones (corrección de información) o participantes	50	Asociación en EFO / matriz de correlación	46	SharePoint	43	Soporte	35	Asociación mapa funcional	30	Migración de datos / EFOs / secretarios técnicos	23	Mesas sectoriales / cartas de interés / convocatoria	22	Aplicativo	21	Evidencias y soportes	16	Verificación metodológica	14	Ajustes de encabezados	13	Notificaciones automáticas	11	Organizaciones	11	Organizaciones (corrección de información)	10	Roles y usuarios	10
Módulo o Funcionalidad Real	Cant. Solicitudes																																										
Cargue PAE	285																																										
Normalización	177																																										
Notificaciones del sistema	167																																										
Reuniones	90																																										
Activación y creación de usuarios	71																																										
Organizaciones (corrección de información) o participantes	50																																										
Asociación en EFO / matriz de correlación	46																																										
SharePoint	43																																										
Soporte	35																																										
Asociación mapa funcional	30																																										
Migración de datos / EFOs / secretarios técnicos	23																																										
Mesas sectoriales / cartas de interés / convocatoria	22																																										
Aplicativo	21																																										
Evidencias y soportes	16																																										
Verificación metodológica	14																																										
Ajustes de encabezados	13																																										
Notificaciones automáticas	11																																										
Organizaciones	11																																										
Organizaciones (corrección de información)	10																																										
Roles y usuarios	10																																										

La Ingeniera Eliana González presentó el tablero de control o informe que se generaba el año pasado sobre los requerimientos de soporte técnico de usuario final.





CONCLUSIONES

Se requiere que el equipo TIC analice y evalúe con detenimiento si las evaluaciones de entendimiento que se hacen al final de las transferencias de conocimiento son suficientes para determinar el grado de entendimiento y apropiación para el uso del Sistema DSNFT o si definitivamente se requiere realizar las dos (2) encuestas al año a los usuarios finales de que trata el control del riesgo por desconocimiento del Sistema DSNFT.

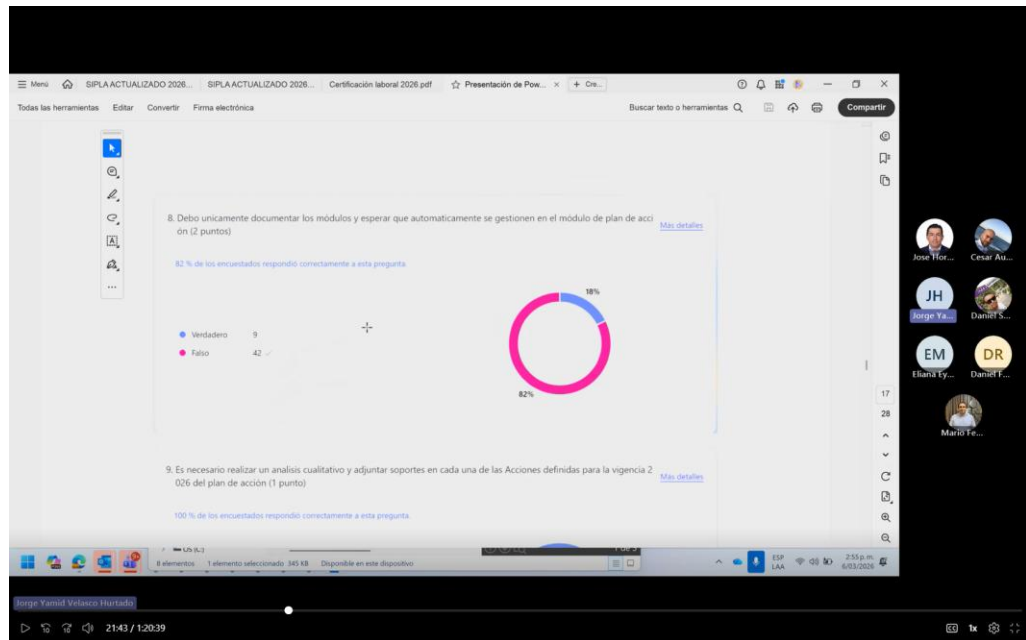
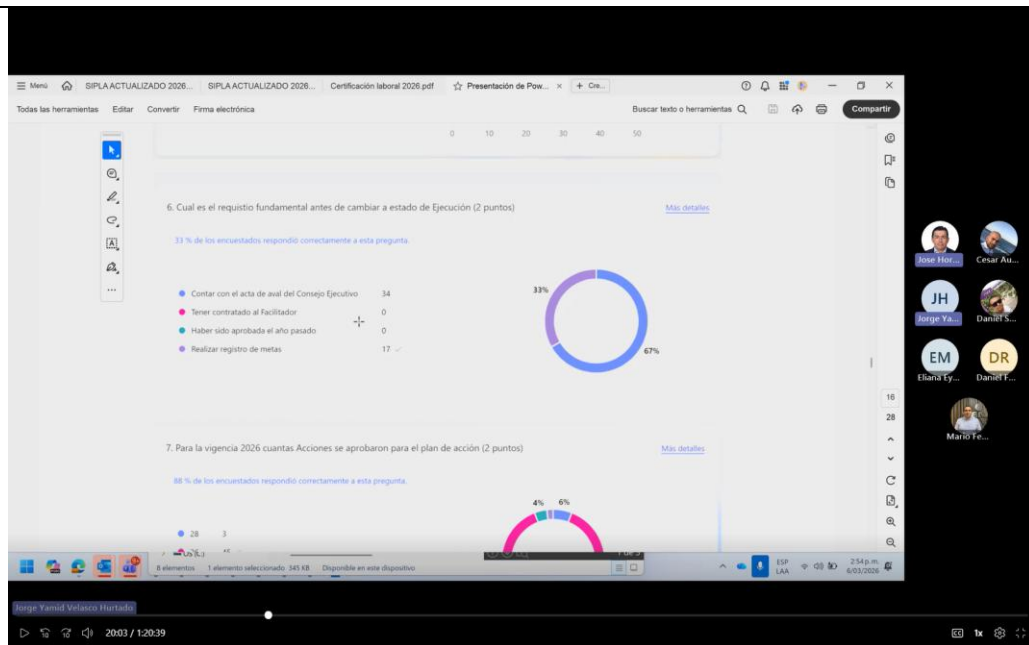
Se aclara al equipo TIC que los controles se puede modificar o actualizar según se requiera o sea pertinente.

ESTABLECIMIENTO Y ACEPTACIÓN DE COMPROMISOS

ACTIVIDAD /DECISIÓN	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Revisar y determinar si se hacen las dos encuestas a usuario final al año, para indagar por el entendimiento y la apropiación del Sistema DSNFT, o si se mantiene solamente el análisis de las solicitudes de soporte técnico para planear y desarrollar las transferencias de conocimiento sobre el Sistema.	20/03/2026	Cesar Augusto Hernández y Equipo TIC	Participación virtual



DE: ASISTENTES Y APROBACIÓN DECISIONES				
NOMBRE	DEPENDENCIA/ EMPRESA	APRUEBA (SI/NO)	OBSERVACIÓN	FIRMA O PARTICIPACIÓN VIRTUAL
Cesar Augusto Hernández	DSNFT GGCL	SI	No aplica	Participación virtual
Jorge Velasco	DSNFT GGCL	SI	No aplica	Participación virtual
Eliana González	DSNFT GGCL	SI	No aplica	Participación virtual
Mario Martínez	DSNFT GGCL	SI	No aplica	Participación virtual
Daniel Salazar Suárez	DSNFT GGCL	SI	No aplica	Participación virtual
Daniel Felipe Ramirez	DSNFT GGCL	SI	No aplica	Participación virtual
José Horacio González	DSNFT GGCL	SI	No aplica	Participación virtual
De acuerdo con La Ley 1581 de 2012, Protección de Datos Personales, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, se compromete a garantizar la seguridad y protección de los datos personales que se encuentran almacenados en este documento, y les dará el tratamiento correspondiente en cumplimiento de lo establecido legalmente.				
ANEXOS				





Proceso: Gestión de Instancias de Concertación y Competencias Laborales - Riesgos de Gestión



Objetivo del Proceso



Impulsar la productividad y competitividad mediante la normalización de competencias laborales y el diálogo social en instancias de concertación que orienten la identificación y el desarrollo de competencias del talento humano pertinentes con las demandas sociales, tecnológicas y económicas, actuales y futuras.

Riesgo de Gestión 5



Posibilidad de afectación reputacional por impactar negativamente la satisfacción de los grupos de valor debido al **desconocimiento del uso del aplicativo de la Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (DSNFT)**, porque no se cuenta con suficientes recursos humanos y/o por rotación y cambio de personal para brindar una adecuada y oportuna capacitación, orientación, acompañamiento y solución de novedades o inquietudes del usuario final.



Dónde se Mide

Dependencia de la Dirección General



Responsable

Delegado del Riesgo – Directivo (ordenador del gasto)

Jose Horacio Gonzalez Roca

34:02 / 1:20:39



Definición de Controles



Detectivo 1 - DG

Encuestas a usuarios finales del aplicativo Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (DSNFT) y solicitudes de usuario final (DG). El Coordinador (a) del Grupo de Gestión de Competencias Laborales junto con el equipo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) **verifican el nivel de conocimiento de la aplicación a través del análisis de los resultados de las encuestas de usuario que se realizan dos veces en el año y/o solicitudes que se reciben diariamente por parte de los usuarios a través de la herramienta de soporte del aplicativo** para identificar la necesidad de realizar transferencias o mejoramiento en la herramienta.

Aplica:

Dirección General

Desviación: En el evento de que a través de estas fuentes de información se identifique la necesidad de realizar un entrenamiento o acompañamiento general o particular a un usuario o grupo de usuarios determinado, se procede a planear, programar y desarrollar según corresponda. Eventualmente, si se trata de una mejora en aplicativo, se escala a la Oficina de Sistemas / Mesa de Servicio / Operador Tecnológico SENA.

Documentado: No está documentado.

Adelantar 10 segundos (Alt + L)

39:22 / 1:20:39





Autos guardado Socialización Riesgos GL... Guardado en Este PC

Archivo Inicio Insertar Diseñar Transiciones Animaciones Presentación con diapositivas Grabar Revisar Vista Ayuda Acrobat Formato de formas

Regar Nueva diapositiva Nueva diapositiva con Copilot

Definición de Controles

Detectivo 1 - DG

Encuestas a usuarios finales del aplicativo Dirección del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (DSNFT) y solicitudes de usuario final (DG). El Coordinador (a) del Grupo de Gestión de Competencias Laborales junto con el equipo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) verifican el nivel de conocimiento de la aplicación a través del análisis de los resultados de las encuestas de usuario que se realizan dos veces en el año y/o solicitudes que se reciben diariamente por parte de los usuarios a través de la herramienta de soporte del aplicativo para identificar la necesidad de realizar transferencias o mejoramiento en la herramienta.

Aplica: Directo

Desviación: En el evento de que a través de estas fuentes de información se identifique la necesidad de realizar un entrenamiento o acompañamiento general o particular a un usuario o grupo de usuarios determinado, se procede a planear, programar y desarrollar según corresponda. Eventualmente, si se trata de una mejora en aplicativo, se escala a la Oficina de Sistemas / Mesa de Servicio / Operador Tecnológico SENA.

Documentado: No está documentado.

Dispositivo 10 de 20 Español (México) Accesibilidad: es necesario investigar

18°C Mañana: nublado

1:18:51 / 1:20:39

Jose Horacio Gonzalez Ros...

Jose Hor... Cesar Au... Daniel S... EM Ekana Ly... DR Daniel F... Mario Fe... JH Jorge YA...

Jose Horacio Gonzalez Ros... Cesar Augusto Hernandez Vera... Daniel Salazar Suarez... Eliana Lyseth Gonzalez Mendoza... Daniel Felipe Ramirez Romero... EM... DR... JH... Mario Fernando Martinez Ortega... Jorge Yamel Velasco Hurtado

29:32 / 1:20:39



--