



1-1010  
Bogotá, D.C

No: 01-2-2019-009538  
23/12/2019 12:59:37 P.M.

Doctora  
**MARÍA REGINA ZULUAGA HENAO**  
[comision.cuarta@camara.gov.co](mailto:comision.cuarta@camara.gov.co)  
Secretaria Comisión Cuarta  
Cámara de Representantes  
Carrera 7 No. 8-62  
Edificio Nuevo del Congreso  
Bogotá D.C

Asunto: Traslado Proposición 07 presentada por  
la H.R. Elizabeth Jay-Pang Díaz.

Respetada Doctora Zuluaga,

En atención a la comunicación radicada en esta Entidad con el número 01-1-2019-027042 – NIS: 2019-01-404752 del 16 de diciembre de 2019, mediante la cual el Ministerio de Educación remite lo enunciado en el asunto, respecto a los puntos de nuestra competencia me permito informar lo siguiente:

**11. "Realizar un diagnóstico de la oferta laboral existente en el departamento y su pertinencia con los programas de capacitación que se ofrecen: El Gobierno Nacional, a través del SENA, elaborará una investigación del mercado laboral del departamento para definir un diagnóstico de la oferta laboral existente en el departamento y su pertinencia con los programas de capacitación que ofrece la entidad"**

**Respuesta:** Se adjunta diagnóstico de la tendencia de las ocupaciones y la pertinencia de los programas ofrecidos por el SENA en San Andrés y Providencia, a partir de los análisis periódicos que realiza el Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA para el 2018.

**12. "Apoyar la formación de personal y la educación de infraestructura para servicios de Business Processing Outsourcing (BPO) en el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina: El servicio de Business Processing Outsourcing en el departamento"**

**Respuesta:** En atención a la gestión adelantada por el SENA para atender adoptado por el Decreto 510 de 2015, (ver página 17 del documento), y las acciones desarrolladas con posterioridad al fallo de la Haya del 19 de noviembre de 2012, se presenta el siguiente informe.

Ministerio de Trabajo  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
Dirección General SENA

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500  
[www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co) - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 1



Certificado No.  
SC-CER339681



Certificado No.  
CO-SC-CER339681



Ha sido lineamiento institucional trabajar para contribuir a la formación, la empleabilidad, el emprendimiento y la certificación de competencias en los colombianos; a través de la identificación y atención de las necesidades y vocaciones productivas y sociales de las regiones para impulsar la creación de empleos dignos, decentes, estables y formales en el país.

En ese sentido, y concibiendo que el plan estratégico de una entidad es el fundamento para que las dependencias en todos los niveles de la organización planifiquen sus operaciones, el Plan Estratégico del SENA 2015 – 2018 Impactando el empleo decente, la productividad y la generación de ingresos”, consignó dentro de sus lineamientos la articulación de los servicios institucionales, con los sectores priorizados en Plan Nacional 2014- 2018 “Todos por un Nuevo País”, y la pertinencia ( sectorial, poblacional y regional) como principio orientador que busca garantizar que la formación profesional responda de manera oportuna a las demandas y necesidades del entorno productivo y laboral.

Bajo estas premisas se gestionó el accionar institucional, en el cual el sector servicios tuvo el rol estratégico, toda vez que fue uno de los sectores priorizados en el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, los cuales a su vez dan cuenta de los objetivos planteados en Plan Estratégico del Archipiélago en materia de formación para el trabajo, empleo y desarrollo empresarial.

#### **- Formación Profesional Integral**

A continuación se presentan las cifras de atención para el Sector Servicios Terciarizados de Procesos de Negocio BPO/KPO/ITO en formación profesional integral, es decir, formación tecnológica, técnica, auxiliares, operarios y formación complementaria, para la Regional San Andres, los cuales se acompañaron de gestión institucional para fortalecer la formación en este sector.

#### **CUPOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL NUEVOS SECTORES ESTRATÉGICOS SECTOR SERVICIOS TERCERIZADOS DE PROCESOS DE NEGOCIO BPO/KPO/ITO - REGIONAL SAN ANDRES**

<b>VIOLENCIA</b>	<b>CUPOS</b>
<b>2016</b>	6.312
<b>2017</b>	2.149
<b>2018</b>	1.998

**Fuente:** Elaborado con base. Informes estadísticos – Dirección de Planeación

Adicionalmente, se gestionó convenio No. 9677-SAPII0013-430-2015 celebrado entre el Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres- FIDUPREVISORA S.A. y el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, que tenía como objetivo financiar y apoyar la creación de infraestructura empresarial para el fomento de la industria del BPO en la isla de San Andrés, así como formación profesional de la población del territorio insular con miras a su vinculación laboral, a fin de promover

Ministerio de Trabajo  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
Dirección General SENA

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500

www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 2



Certificado No.  
SC-CER339681



Certificado No.  
CO-SC-CER339681



nuevas alternativas de empleabilidad dentro del marco de la estrategia del Gobierno Nacional denominado "Plan Estratégico para el Archipiélago del San Andrés, Providencia y Santa Catalina".

Con el propósito de generar y fortalecer las competencias para el trabajo de los ciudadanos isleños que se vincularán laboralmente a la operación del proyecto, se adelantó la adecuación de un ambiente especializado para brindar formación con calidad, las cuales se desarrollaron en los siguientes aspectos:

- Soporte básico para prestación de servicios de Call y Contact center.
- Atención de clientes a través de Contact Center.
- Procesamiento de bases de datos en Contact Center.
- Inglés.

Se gestionó también la intermediación laboral mediante la APE para 32 aprendices, con las siguientes acciones:

**a. Intermediación laboral:**

- Registro de empresa en aplicativo.
- Descripción del perfil conjuntamente con el empresario, a ofertar publicación de vacantes en aplicativo.
- Apoyo en logística para citar postulados y ambiente para realizar entrevistas por parte del empresario.
- Registro de colocados acorde a resultados presentados por el empresario.

**b. Orientación ocupacional:**

- Verificar que aspirantes ente registrados en aplicativo y que la información esté actualizada.
- Taller dirigido a postulados: cómo presentar hoja de vida para realizar entrevista de empleo.

**Bilingüismo**

El Programa de Bilingüismo es la respuesta del SENA a los requerimientos del sector productivo en cuanto a la necesidad de dominio de una segunda lengua por parte de los trabajadores y la población colombiana, con el fin de incidir sobre la competitividad de las empresas y mejorar los índices de empleabilidad del país.

Desde el año 2014, como apoyo a las políticas de gobierno, la entidad viene apoyando el desarrollo del Plan Nacional de Bilingüismo, a través de la oferta de cursos virtuales y presenciales en idiomas, con el propósito de facilitar a las personas que estén interesadas en adquirir conocimientos en una

Ministerio de Trabajo  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
Dirección General SENA

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500  
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 3



Certificado No.  
SC-CER339681



Certificado No.  
CO-SC-CER339681



segunda lengua, una herramienta fundamental que les permita ser más competitivos y por ende, más atractivos para los empleadores nacionales y extranjeros.

En ese contexto, el SENA aprovecha la fortaleza de que tiene el Centro de Formación Turística, Gente de Mar Y de Servicios de la Regional San Andres, debido a que un alto porcentaje de instructores de inglés virtual se encuentran allí ( actualmente tenemos 211 personas entre instructores y tutores en San Andres dedicados a la formación de inglés); estos instructores atienden los aprendices que se inscriben en el programa de formación English Dot Works a nivel nacional y, por lo tanto, es en esta Regional donde la meta de bilingüismo es mayor.

FORMACION BILINGÜISMO REGIONAL SAN ANDRES		
VIGENCIA	EJECUCIÓN APRENDICES	EJECUCIÓN CUPOS
2013	44.855	45.813
2014	300.446	349.276
2015	230.765	262.227
2016	275.216	336.861
2017	263.496	310.343
2018	260.473	301.662
2019*	256.307	303.300

Fuente: Elaborado con base Informes estadísticos – Dirección de Planeación. SENA

Al ser la Regional con mayor meta, la Dirección General le ha asignado proyectos especiales para su ejecución y seguimiento; este es el caso de las entidades que hacen parte del Departamento Administrativo de la Función Pública desde el año 2015, atendiendo más de 40 entidades:

- Desde el 2010 hasta el 2017 se formaron 240 funcionarios de la policía en diferentes niveles de inglés: pre principiante, A1, A2.
- Desde el 2010 al 2017 se ha formado a 112 funcionarios de las fuerzas armadas y aplicado 160 pruebas de nivel.
- Desde 2010 al 2017 se han formado 77 personas de la base naval, 4 fichas fueron canceladas por falta de asistencia.
- Para el 2018 y 2019 se iniciaron los contactos con estas entidades pero, aunque han manifestado su interés por tomar la formación en inglés presencial (complementaria), no han podido llegar a acuerdos debido a la movilidad del personal en la isla.
- El 9 de julio de 2018 se dio a inicio a formación complementaria presencial con la Fuerza aérea.
- En el mes de marzo se dio inicio a la formación de la Procuraduría con el primer nivel de inglés (beginner) presencial, el segundo nivel para está pensado para el 16 de julio.

Ministerio de Trabajo  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE  
Dirección General SENA

Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500

www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 4



Certificado No.  
SC-CER339681



Certificado No.  
CO-SC-CER339681

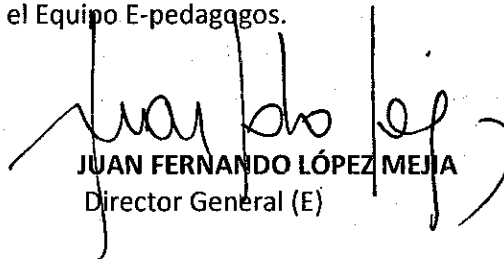


- En el 2019 no fue posible realizar formación de la Procuraduría, por no contar con disponibilidad horario de parte de los interesados.
- De igual forma, hemos venido trabajando con la bolsa corporativa y función pública, con excelentes resultados.

En el 2019 el SENA firmó un convenio interinstitucional con esta entidad para ofrecer formación y fortalecer las competencias en inglés de los funcionarios de entidades públicas. Para el 2019 se plantearon 3.000, Hasta la fecha se han formado más de 2.000 funcionarios. Adicional a estas también se encuentran las empresas del sector BPO que se han aliado con el SENA para la formación en inglés virtual de sus empleados, en este caso se han atendido al menos 20 empresas desde el 2015:

Finalmente, en coherencia con lo anterior, se resalta que el Centro de Formación fue dotado con un laboratorio de lenguas Fase 3 con tablero IQ board que está completamente programado para la formación de los aprendices de titulada. Adicionalmente, los instructores recibieron transferencias pedagógicas durante todo el año, para fortalecer sus conocimientos y manejo de la plataforma, estas transferencias fueron dictadas por el Equipo E-pedagogos.

Cordialmente,

  
**JUAN FERNANDO LÓPEZ MEJÍA**  
Director General (E)

NIS: 2019-01-32219

Revisó: Carlos Andrés Roldán *CA*  
Asesor Despacho

Copia: Wilfer Orlando Valero Quintero  
Subdirector de Desarrollo Sectorial – Ministerio de Educación Nacional  
Calle 43 No. 57-14 Centro Administrativo Nacional CAN – Bogotá D.C.

Ministerio de Trabajo  
**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE**  
Dirección General SENA

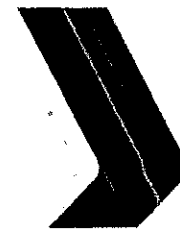
Calle 57 No. 8-69, Bogotá D.C. - PBX (57 1) 5461500  
www.sena.edu.co - Línea gratuita nacional: 01 8000 9 10 270 GD-F-011 V04 Pág. 5



Certificado No.  
SC-CER339881



Certificado No.  
CO-SC-CER339881



Diagnóstico  
San Andrés y Providencia  
Observatorio Laboral y Ocupacional  
Dirección de Empleo

Diciembre de 2019

### Introducción

El presente documento tiene como objeto realizar un diagnóstico de la tendencia de las ocupaciones y la pertinencia de los programas ofrecidos por el SENA en San Andrés y Providencia, a partir de los análisis periódicos que realiza el Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA para el 2018.

### Diagnóstico Tendencia de las Ocupaciones

De acuerdo con las cifras de la APE, en 2018 se publicaron en la regional San Andrés y Providencia un total de 4.071 vacantes y se lograron colocar 2.190 puestos de trabajo, lo que equivale a una tasa de colocación general del 54%. Las ocupaciones del nivel profesional representaron el mayor porcentaje de colocación con 75%.

**Tabla 1. Tasa de colocación según nivel de cualificación ocupacional -San Andrés y Providencia**

Nivel	Vacantes	Colocados	Tasa de Colocación
Nivel C (Oficios Calificados)	2.151	1.216	57%
Nivel D (Oficios Elementales)	683	257	38%
Nivel A (Profesional)	675	507	75%
Nivel B (Técnicos Profesionales-Tecnólogos)	506	171	34%
Nivel 0 (Dirección y Gerencia)	56	39	70%
<b>Total General</b>	<b>4.071</b>	<b>2.190</b>	<b>54%</b>

Fuente: Agencia Pública de Empleo-Elaboró OLO

Ahora bien, lo anterior cobra aún más relevancia si se tiene en cuenta el registro de vacantes por sector. San Andrés y Providencia se ha caracterizado por ser un departamento principalmente orientado a actividades relacionadas con el turismo y comercio, sin embargo, de acuerdo con la APE los sectores Construcción (25%), Actividades Inmobiliarias (21%) y Hoteles y restaurantes (10%) son los principales sectores que han registrado vacantes en la plataforma.

**Tabla 2. Principales 5 sectores con mayor número de vacantes**

Sector	Vacantes	Part. %
Construcción	1.033	25%
Actividades Inmobiliarias	848	21%
Hoteles y restaurantes	419	10%



Educación	391	10%
Industria manufacturera	339	8%
<b>Total General</b>	<b>4.071</b>	<b>100%</b>

Fuente: Agencia Pública de Empleo-Elaboró OLO

Sumado a lo anterior, si se hace un análisis más detallado a nivel de ocupación se puede apreciar lo siguiente:

**Tabla 3. Principales 10 ocupaciones demandadas según nivel de cualificación 2018 -San Andrés y Providencia 2018-**

No.	Nivel C (Oficios Calificados)	Nivel D (Oficios Elementales)	Nivel A (Profesional)	Nivel B (Técnicos Profesionales-Tecnólogos)	Nivel 0 (Dirección y Gerencia)
1	Oficiales de Construcción	Aseadores y Servicios Doméstico	Profesores e instructores de formación para el trabajo	Maestros generales de obra y supervisores de construcción, instalación y reparación	Gerentes de construcción
2	Meseros y Capitán de Meseros	Ayudantes y Obreros de Construcción	Ingenieros en Construcción y Obras Civiles	Técnicos en Construcción y Arquitectura	Gerentes de Servicios Hoteleros
3	Vendedores de Ventas no Técnicas	Ayudantes de establecimientos de alimentos y bebidas	Médicos Generales	Técnicos en Mecánica y Construcción Mecánica	Gerentes de Mantenimiento
4	Auxiliares de educación para la primera infancia	Auxiliares de servicios hoteleros	Enfermeros	Supervisores de Almacenamiento, Inventario y Distribución	Gerentes de Otros Servicios Administrativos
5	Auxiliares en Enfermería	Aseadores Especializados y Fumigadores	Arquitectos	Chefs	Gerentes de Ingeniería

Fuente: Agencia Pública de Empleo-Elaboró OLO

### Vacantes de Difícil Colocación

El Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA en un ejercicio complementario, decidió investigar en detalle la forma en que se están llenando las vacantes registradas en la APE.

Para el caso específico de San Andrés, de enero a noviembre de 2019 se identificó lo siguiente:



## OBSERVATORIO LABORAL Y OCUPACIONAL

- Se registraron en la APE 2.749 vacantes para San Andrés y Providencia, de las cuales se colocaron 1.142 personas a través de la plataforma, lo cual nos da una tasa aproximada de colocación del 41%.
- Para las 2.749 vacantes registradas hubo alrededor de 3.632 postulados para ocuparlas. Lo anterior significa que alrededor de 2.490 personas no cumplieron los requisitos necesarios para acceder al trabajo.

**Tabla 4. Ocupaciones de difícil colocación San Andrés y Providencia**

Ocupación	Vacantes	Postulados	Colocados
Auxiliares de Estadística y Encuestadores	179	53	0
Oficiales de Construcción	139	82	72
Ayudantes de establecimientos de alimentos y bebidas	122	57	15
Ayudantes y Obreros de Construcción	80	47	38
Aseadores y Servicio Doméstico	61	41	10
<b>Total San Andrés y Providencia</b>	<b>2.749</b>	<b>3.632</b>	<b>1.142</b>

Fuente: Agencia Pública de Empleo-Elaboró OLO

La tabla 4 ilustra las ocupaciones que en el periodo evaluado mayor dificultad tuvieron para ocupar las vacantes registradas.

### Análisis de Pertinencia

Para entender mejor los resultados del análisis de pertinencia para San Andrés, es necesario conocer en primera instancia la metodología bajo la cual adelantamos este análisis. Por lo que a continuación haremos un breve recuento de la forma como se calcula el indicador.

#### Metodología

En la matriz de pertinencia de 2018 se registra información a nivel de programas de formación titulada, regional y red tecnológica del SENA de acuerdo con los egresados certificados en el año 2017 y la situación macroeconómica hasta el periodo homólogo de 2018.

Para el cálculo del índice de pertinencia se definen cinco indicadores de la siguiente manera:

- i) La vinculación laboral de los egresados a un proceso productivo formal al año de recibir la certificación.
- ii) La dinámica de la demanda laboral por regional y salida ocupacional del programa.
- iii) Si los egresados cuando fueron aprendices lograron complementar su formación profesional mediante contrato de aprendizaje.
- iv) La relación entre la oferta de formación institucional y la demanda de ingreso dicha oferta.
- v) Un indicador sobre la relación del programa de formación con los sectores de los planes de desarrollo regionales.

A partir de las cinco variables anteriormente presentadas se incluye en la Matriz de Pertinencia un índice sintético calculado por medio de una suma ponderada, cuyos pesos han sido determinados previamente a través de métodos econométricos<sup>1</sup> implementados por el

<sup>1</sup> Formalmente mediante el uso de un método multivariado conocido como Análisis de Componentes Principales



Observatorio Laboral y Ocupacional y la Dirección de Formación. Los pesos de cada indicador son los siguientes:

**Tabla 4. Ponderaciones de los indicadores en el índice de pertinencia**

Nombre del indicador	Peso
Vinculación laboral formal	40%
Contrato de aprendizaje	20%
Dinámica ocupacional	15%
Demanda social	10%
Sector estratégico regional	15%

Fuente: Observatorio laboral y ocupacional

La lectura de los indicadores y el índice de pertinencia deben interpretarse en un intervalo del 0 al 1, siendo cero el menor cumplimiento de la característica y uno el cumplimiento total de la misma. Por ejemplo, un 86% en el indicador de vinculación laboral formal indica que 86 de cada 100 egresados, de un programa dado, están cotizando salud y pensión un año después de salir del Centro de Formación; por lo que este aportaría 34 puntos porcentuales al índice de pertinencia (la multiplicación entre el valor obtenido en esta categoría 86% por el peso de la misma 40%).

Por tanto, cuando el índice de pertinencia se acerca a uno expone que el programa pertenece a un sector estratégico, este es altamente demandado frente a su oferta de cupos, cuyos aprendices obtienen con mayor facilidad un contrato de aprendizaje y tienen una alta vinculación al mercado laboral formal en el primer año de estar egresados del SENA.

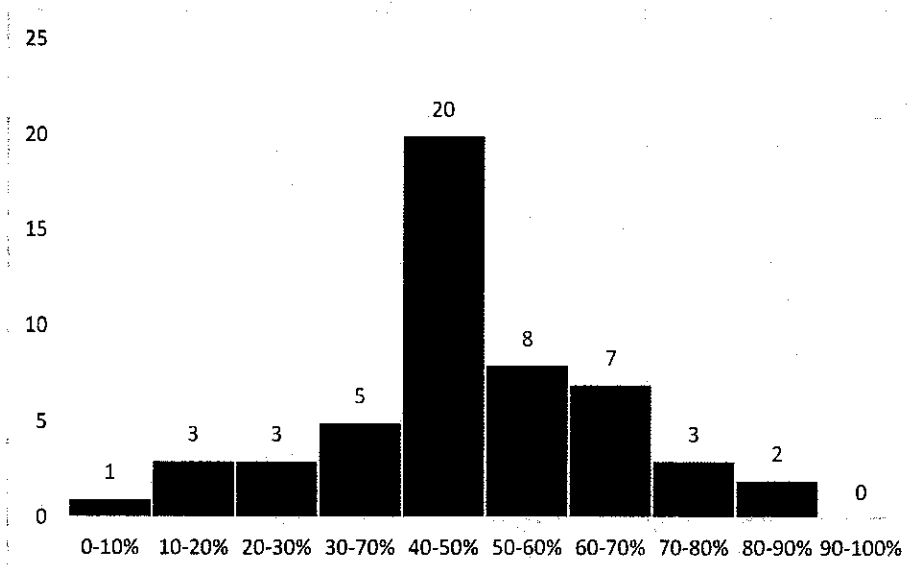
### Resultados San Andrés y Providencia

Teniendo en cuenta el comportamiento de las vacantes En San Andrés y Providencia, es necesario ver como ese comportamiento incide en la oferta formativa del Centro, para así evidenciar si desde el SENA se están formando aprendices en los sectores que actualmente demanda el mercado.

Como primer elemento de evaluación, de acuerdo a la Matriz de Pertinencia los programas ofertados tuvieron un índice de pertinencia promedio de 46,9%, ubicándose cerca del promedio nacional para el mismo año de 45,3%. El gráfico 1 ilustra de mejor manera la distribución de la pertinencia de los programas de formación del Centro, donde se identifica una alta concentración en el rango medio.



**Gráfico 1. Distribución del Índice de Pertinencia San Andrés**



Es imperativo señalar que, para los programas evaluados en 2018, se evidencia una alta tasa de vinculación por parte de los certificados de un 70,4% en promedio. Lo anterior es un muy síntoma del mercado laboral en el departamento, a toda vez que señala que los egresados del SENA cuentan con facilidad para acceder al mercado laboral formal y están ocupando en gran proporción las vacantes que ofrece el sector productivo en la región.

La tabla 5 señala de mejor manera los programas de formación con mayor índice de pertinencia. Como se puede apreciar, un programa de formación asociado a un sector no identificado en la tendencia, como lo es Salud, cuenta con el mayor índice de pertinencia para la muestra. A pesar de lo anterior, los demás programas de formación con altos desempeños en términos de pertinencia se pueden asociar a sectores con mayor dinámica ocupacional (Hotelería, Manufacturas, Comercio, entre otras).

**Tabla 5. Programas con mayor índice de pertinencia -San Andrés y Providencia-**

Programa	Pertinencia
SERVICIOS FARMACEUTICOS	83,3%
COCINA	73,3%
ASISTENCIA EN ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS	67,0%
CONTABILIZACION DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS	58,9%

Fuente: PILA – SOFIA. Elaborado por el Observatorio Laboral y Ocupacional del SENA

## Conclusiones

Del análisis anterior se puede desprender lo siguiente:



- El SENA durante el último año ha centrado sus esfuerzos en ofrecer programas de formación en San Andrés y Providencia asociados a sectores con alta oferta de vacantes. Lo anterior se puede apreciar en el desempeño de programas de formación como Cocina y Contabilización de Operaciones Comerciales y Financieras.
- 43 de 52 programas de formación identificados por la Matriz de Pertinencia en San Andrés y Providencia, están asociados a sectores con mayor número de vacantes en la región.
- Los egresados del SENA en San Andrés y Providencia cuentan con una tasa de vinculación cercana al 70%. Lo anterior significa que los egresados del SENA cuentan con una alta probabilidad de conseguir trabajo en el sector formal de la economía
- Aún hay oportunidades de mejora para perfilar los programas de formación ofrecidos por la entidad hacia sectores estratégicos de la región, lo cual se debe trabajar conjuntamente con el sector empresarial.