PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

*Valledupar**, Agosto** 2021*

Señor
JOSE ALFRREDO SIERRA PIÑERES
SUPERVISOR CONTRATO No. ***CO1.PCCNTR.2210244/2021***
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas
SENA Regional Cesar
Valledupar

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual ***Agosto*** *del año 2021*

Referencia: ***No CO1.PCCNTR.2210244 del año 2021***

Yo ***ANA ROSA MARTINEZ POLO****, identificado con la cédula de ciudadanía No.* ***49.609.007*** *de Valledupar, en mi calidad de Contratista del SENA, en el área de Relaciones Corporativas, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.*

Valor y forma de Pago:

FORMA DE PAGO: El SENA se compromete a pagar el valor del contrato subordinado a las apropiaciones que del mismo se hagan del presupuesto, de la siguiente manera:
Se fija como valor total para el contrato la suma de VEINTICINCO MILLONES CIENTO SEIS MIL PESOS M/Cte ***($25.106.00).*** *Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) Primer pago por 25 días correspondientes del 4 al 28 de febrero por valor de UN MILLON NOVECIENTOS TREINTA Y UN MIL PESOS M/CTE($ 1.931.000); b) y Diez (10) pagos iguales por los meses de Marzo a Diciembre de 2021, por valor de DOS MILLONES TRECIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($2.317.500) cada uno.*

Plazo: Con una duración de diez (10) meses 25 Días.
Fecha de Inicio: 04 de febrero de 2021.
Fecha de terminación: 31 de Diciembre de 2021.

OBJETO:
Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, PQRS y CRM para la implementación de la politica de servicio al ciudadano a nivel regional.

CLÁUSULA SEGUNDA

No	*Obligaciones*	*Acciones realizadas*	*Evidencias*
1.	*Implementar y divulgar la estrategia CRM en las dependencias: de Dirección Regional, Centros de formación, áreas y grupos adscritos, para que cualquier servidor público registre la información de empresas y contactos de acuerdo con el rol que desempeña en el CRM.*	*Se realiza las Sensibilización acerca del manejo de la herramienta CRM, Creación de casos y gestión de usuarios , Creación de MECS y clientes potenciales .*	*Reunión y Capacitacion Teams*
2.	*Mantener actualizada la información en CRM de los responsables de las dependencias: Directores Regionales, Subdirectores de Centros, Coordinadores de áreas o grupos adscritos.*	*Se mantienen actualizada la Herramienta CRM cos los usuarios y los responsables de las Áreas, Directores, Subdirectores de Centro, Coordinadores de áreas o grupos adscritos.*	*Herramienta CRM*
3.	*Actualizar la información de empresas y contactos en CRM.*	*Se Realiza Actualización de Empresas y contactos bajo el cumplimiento de Protocolo.* *Actualizaciones de Empresas para un total al año de 1887* *196 Actualizacion de Contactos para un total al año de 1760* *Se colocan los casos para inactivar 306 Empresasen la Herramienta CRM las cuales en RUES están canceladas para un total al año de 1371.*	*Herramienta CRM*
4.	*Dar soporte a los usuarios finales sobre el uso de la herramienta CRM, así mismo apoyar la gestión del cambio a nivel regional sobre la herramienta CRM.*	*Se brinda apoyo Constante en la realización de funciones en la Herramienta CRM a los Usuarios de los pasos a seguir para la gestiones de dar respuesta a las solicitudes empresariales y registro de la información a los Gestor, Directores Regionales, Subdirectores de Centros, Coordinadores de áreas o grupos adscritos.*	*Herramienta CRM*

5.	*Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresay Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo.*	*Se realizo Revisión Incumplimientos Normativos PQRS del mes de Mayo 2021. Se realizo revisión manual de las PQRS del informe de tipologías del mes de Julio 2021.*	*Correo Electronico*
6.	*Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en el control de la información registradaen CRM, seguimiento de requerimientos ingresados, elaboración de informes, acompañado del correspondiente análisis cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.*	*Se ha trabajado de manera activa y proactiva con todo el equipo de relaciones corporativas, reconocimiento medición metas regionales en cuanto a servicio a la empresa , el manejo de la Herramienta CRM y las PQRS.*	*Correo Electronico*
7.	*Apoyar las actividades de divulgación dentro y fuera de la Entidad relacionadas con el objeto del contrato y la estrategia y herramienta CRM y PQRS.*	*Se han realizado socializaciónes y Sencibilizaciones acerca herramienta CRM Y PQRS y el manejo con cada una de las dependencias de los centros de formaciones que tiene acceso a la herramienta.*	*Reunión y Capacitacion Teams*
8.	*Apoyar a la Dirección de Empleo y Trabajo en todas las actividades o acciones que planteen bajo la estrategia de CRM y PQRS.*	*Se contribuye con el trabajo oportuno para cumplir las metas apoyando al equipo de trabajo dando soporte sobre la Herramienta CRM y realizando seguimiento a las PQRS.*	*Herramienta CRM , Report Services y On-Base,*
9.	*Implementar la estrategia PQRS en las dependencias: de la Dirección regional, centros de formación, áreas y grupos adscritos, tomando acciones para que todos los servidores de las mismas conozcan los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos de respuesta y los temas normativos.*	*Sensibilización constantemente sobre la estrategia PQRS, a las distintas dependencias, centros de formación Áreas y grupos adscritos, Creación de alertas y seguimiento Y Control sobre asignaciones, tiempos de respuesta y vencimientos de PQRS.*	*Correo Electrónico*
10.	*Divulgar a los clientes externos los canales oficiales de radicación de PQRS, y como realizar el respectivo seguimiento.*	*Se generó seguimientos para las respuestas oportunas, generadas por las empresas asociadas a solicitudes de formación, competencias laborales y contrato de aprendizaje.*	*Correo Electrónico*

11.	*Realizar seguimiento con oportunidad a todas las PQRS que reciba las dependencias: de la Dirección regional, centros de formación, áreas y grupos adscritos, informando a los responsables para evitar incumplimientos normativos.*	*Creación de alertas, seguimiento Y Control sobre asignaciones y vencimientos de PQRS. Para que todos los servidores, conozcan los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos de respuesta y los temas normativos.*	*Correo Electrónico*
12.	*Mantener actualizada la información en CRM de empresas y contactos que radican PQRS*	*Se ha realizado gestión de acuerdo a lineamientos de Dirección General para la depuración de la base de datos de las empresas, se realizó la asignación de la base de Empresas a la Gestora para así mantener la herramienta al día y se de atención de manera oportuna a las empresas asignadas.* *Se realizo Sensibilización a la Tecnico Integradora para Mantener las empresas y contactos actualizados en la herramienta.*	*Herramienta CRM.*
13.	*Redireccionar, trasladar las PQRS a quien realmente compete en las dependencias: de la direcciónregional, centros de formación, áreas y grupos adscritos que tiene a cargo.*	*Se les brinda Acompañamiento a cada una de las dependencias para realizar el proceso de traslado y Darles a conocer los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos de traslado de las PQRS y los temas normativos.*	*Correo Electronico*
14.	*Proponer a la Coordinación de Relaciones Corporativas e Internacionales de la Regional y/o a la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajomejoras a los procedimientos existentes e indicadores relacionados con el área.*	*Se ha trabajado de manera activa y proactiva con todo el equipo de relaciones corporativas para cumplir las metas establecidas por Dirección General en cada uno de los servicios de relaciones corporativas brinda.* *Se participa en lo Comités primarios dando a conocer el análisis de los resultados de gestión de las PQRS en la regional.*	*Reunión por Teams*
15.	*Contribuir en las estrategias de mercadeo para la promoción y divulgación del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS en los diferentes públicos, de información, sensibilización y accesibilidad para la atención efectiva al ciudadano en el marco del programa institucional de servicio al Ciudadano.*	*Se realizó sensibilización y estrategias para cumplimientos sin vencimiento de términos. En cada una de las dependencias que tiene como obligación dar respuestas a las solicitudes requeridas por las empresas vinculadas, para así poder dar una atención oportuna y eficiente a nuestros clientes potenciales.*	*Correos Herramienta CRM.*

16.	*Contribuir al cumplimiento de las metas, estándares e indicadores de la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente.*	*Se contribuye con el trabajo oportuno y eficiente con el cumplimiento de metas en la heraamienta CRM y en PQRS de igual manera se atiende todos los requerimientos de manera oportuna realizados por Dirección General y por el coordinador.*	*Correos Herramienta CRM.*
17.	*Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.*	*Se apoyó al coordinador de Relaciones Corporativas en realización de Informes para los diferentes comités.*	*Correos Herramienta CRM..*

A continuación relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato Informe Legalización Desplazamiento Contratista GTH-F-087, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados de cada desplazamiento. Cada informe cuenta con el visto bueno del Supervisor.
Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.

ITEM	*No DE LA ORDEN DE VIAJE*	*LUGAR DE DESPLAZAMIENTO*	*FECHAS DE DESPLAZAMIENTOS*	
			INICIO	*FINALIZACIÓN*
1.				

Nota 1: Por cada desplazamiento que haya realizado el contratista, adjuntará el respectivo informe que la soporte. En caso de haber realizado el desplazamiento en fecha posterior a la presentación del informe de ejecución contractual, deberá reportarlo en el siguiente informe de ejecución contractual.

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: Documentos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla **4402280159**, *operador SOI del periodo de* ***Julio 2021***. *(Decreto Ley 2106 de 2019 – " Decreto Ley Antitrámites")*

Cordialmente,

ANA ROSA MARTINEZ POLO
Contratista
C.C. No. 49.609.007

JOSE ALFRREDO SIERRA PIÑERES
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas
Supervisor a Contrato CO1.PCCNTR.2210244/2021