PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

*Valledupar**, Enero** 2022*

Señor
JOSE ALFRREDO SIERRA PIÑERES
SUPERVISOR CONTRATO No. ***CO1.PCCNTR.3295107***
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas
SENA Regional Cesar
Valledupar

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

Referencia: ***No CO1.PCCNTR.3295107 del año 2022***

*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 **($27.000.081).** Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) Primer pago por valor de OCHOSIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($870.994) ; b) y Diez (11) pagos iguales por los meses de Febrero a Diciembre de 2022, por valor de DOS MILLONES TRECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS TREINTRA Y SIETE PESOS M/CTE ($2.375.437) cada uno.*

Plazo: Con una duración de diez (11) meses 11 Días.
Fecha de Inicio: 21 de febrero de 2022.
Fecha de terminación: 31 de Diciembre de 2022.

OBJETO:
Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a la implementación de la politica de servicio al ciudadano en la Regional.

CLÁUSULA SEGUNDA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	*Implementar los lineamientos del proceso PQRS en las dependencias de la Regional y Centros de Formación Profesional adscritos, ejecutando estrategias para que todo servidores y contratistas conozcan el reglamento interno, criterios normativosa, tiempos de respuesta y acuerdos de nivel de servicio en relación con la atención y gestión de las PQRS.*	Se recibió Sensibilización por parte de Dirección General sobre lineamientos del proceso de PQRS	*Reunión por Teams*
2.	*Realizar seguimiento a la atención oportuna de las Peticiones Externas -PQRS que reciban las Dependencias de la Regional y Centros de Formación Profesional adscritos, de acuerdo con la normatividad vigente y garantizando que las respuestas sean de fondo.*	*Se recibió Sensibilización por parte de Dirección General sobre lineamientos del proceso de PQRS*	*Reunión por Teams*
3.	*Apoyar a las dependencias de la Regional y Centros de Formacion Profesional adscritos, en el redireccionamiento de las Peticiones Externas – PQRS para dar traslado a quien realmente compete: en la Direccion General, Direccion Regional, Centros de Formación Profesional, Dependencias y Grupos adscritos.*	*Pendiente de Ejecutar*	
4.	*Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en la elaboración de Informes, reportes, alertas tempranas sobre las Peticiones Externas – PQRS y los requerimientos que se soliciten, acompañando de una análisis cuantitativo y cualitativo para la generación de acciones de mejora.*	*Se apoyó al coordinador de Relaciones Corporativas en la Atención a Las Solicitudes Empresariales desde su Usuario de CRM.*	*Herramienta CRM*
5.	*Registrar en la heramienta CRM las actividades tipo tarea, sobre la gestión realizada en el marco del seguimiento a la atención oportuna de las peticiones Externas – PQRS en la Regional y cargue de las evidencias en el repositorio que la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano Disponga.*	*Se recibió Sensibilización por parte de Dirección General para el registyro de las actividades.*	*Reunión por Teams*
6.	*Mantener actualizada la información de responsables de la Direcion Regional, Subdirecciòn de Centro y Coordinadores de áreas o grupos en CRM, así como informar novedades de usuarios en las regiones y gestionar la*	*Serecibió Sensibilización por parte de Direccion general para mantener actuazlizada la información*	*Reunión por Teams*

	creación, activación y desactivación de los mismos en el trascurso del año.		
7.	*Atender oportunamente los inforemes que se solciite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.*	*Pendiente por ejecutar*	
8.	*Realizar las Sencibilizaciones requeridas, acompañamiento y 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, potencializando su uso y maximizando su rendimiento.*	*Pendiente por ejecutar*	
9.	*Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en el control de la información registrada en CRM, seguimiento y validación de información ingresada en la herramienta,Elaboración de informes,acompañado del correspondiente análisis cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.*	*Se contribuye con el trabajo oportuno para cumplir las metas apoyando al equipo.*	*Reunión*
10.	*Apoyar al plan de transición de la herramienta CRM On Line, Diseñado por la estrategia CRM acompañando en el alistamiento, depuración y migración de la información resgistrada en CRM Onprimese.*	*Pendiente por ejecutar*	
11.	*Contribuir al cumplimiento de las metas, estándares e indicadores de la Coordinación Nacional de servicio al Ciudadano.*	*Se asiste a reuniones con el equipo para crear estrategias de trabajo en equipo.*	*Reunión por Teams*
12.	*Atender oportunanmente los informes que solicite la Coordinación Nacional de servicio al Ciudadano.*	*Pendiente por ejecutar.*	
13.	*Apoyar las actividades de divulgación dentro y fuera de la entidad relacionadas con el objeto del contrato.*	*Pendiente Por ejecutar*	
14.	*Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.*	*Se esta atenta a todos los requerimientos del coordinador*	*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 **7819235890***, operador SOI del periodo de* ***Diciembre 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.3295107