PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Valledupar, ***Marzo*** 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 Mes ***Marzo*** del año 2022

Referencia: No CO1.PCCNTR.3295107 del año 2022

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 **VEINTICIETE MILLONES CON OCHENTA Y UN 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 11 dias del mes de Enero por valor de **OCHOSIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS M/CTE ($870.994)** ; b) y Once (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 Enero 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.

Obligaciones Especificas:

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 normativos, tiempos de respuesta y acuerdos de nivel de servicio en relación con la atención y gestión de las PQRS.*	*Se crea Cronograma de capacitaciones a las distintas Dependencias para Darles a conocer los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos de respuesta y los temas normativos.*	*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.*	*Creación de Alerta temprana y Reporte PQRS en la regional para realizar seguimiento Y Control a la atención oportuna Para que todos los servidores, conozcan los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.*	*Correo Electronico*
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.*	*Se les brinda Acompañamiento a cada una de las dependencias para realizar el proceso en el redireccionamiento de las Peticiones Externas a quien realmente compete 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*
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 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 de la estrategia UAIE , el manejo de la Herramienta CRM y las PQRS.* *Se participa en lo Comités primarios dando a conocer el análisis de los resultados de gestión de las PQRS en la regional.*	*Correo Electronico y 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 Realizo en la herramienta CRM el registro de las actividades tipo tarea, como soporte a la gestión y atención oportuna de las peticiones Externas – PQRS de los responsables. los cuales son de estricto cumplimiento.* *Se realizo el cargue de las evidencias en el repositorio repositorio que la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano ha dispuesto.*	*Herramienta CRM*
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 creación, activación y desactivación de los mismos en el trascurso del año.*	*Se Colocan los casos en la Herramienta CRM donde se crean y se actualizan los usuarios de los responsables de las Áreas, Directores, Subdirectores de Centro, Coordinadores de áreas o grupos adscritos.* *Así mismo se gestiona la desactivación de los usuarios que ya no hacen parte del proceso.*	*Herramienta CRM*
7	*Atender oportunamente los informes que se solciite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.*	*Se realiza la revisión de los informes solicitado por la Coordinación Nacional* *Se realizo Revisión de 169 comunicaciones y verificar si existen Incumplimientos Normativos PQRS del mes de Noviembre 2021.* *Se realizo revisión manual de 221 PQRS del informe de tipologías del mes de Diciembre 2021.*	*Correo Electronico*
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.*	*Se Realiza la Sensibilización a cada uno de los roles y Responsables del Servicio que manejan la herramienta CRM para el manejo y el buen uso del protocolo en la Creación de casos y registro de solicitudes, aprobación de MECS y clientes potenciales .*	*Herramienta CRM y Teams*
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,*	*Se ha trabajado de manera activa y proactiva con todo el equipo de relaciones corporativas, de la misma manera se brinda acompañamiento a la Gestora y así poder ver registrada en CRM su gestión de manera*	*Reunión Correo Electronico*

	Elaboración de informes,acompañado del correspondiente análisis cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.	*oportuna dentro del Ranking Semanal. Así mismo Se contribuye con el trabajo oportuno para cumplir las metas apoyando al equipo de trabajo dando soporte sobre la Herramienta CRM.*	
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.*	*Se ha realizado gestión de acuerdo a lineamientos de Dirección General para la depuración y migración de las empresas.*	*Herramienta CRM*
11	*Contribuir al cumplimiento de las metas, estándares e indicadores de la Coordinación Nacional de servicio al Ciudadano.*	*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.*	*Herrramienta CRM*
12	*Atender oportunanmente los informes que solicite la Coordinación Nacional de servicio al Ciudadano.*	*Se realizo la revisión de listado de 35 PQRS para verificar si las respuestas son de Fondo del mes de Noviembre 2021.*	*Correo Electronico*
13	*Apoyar las actividades de divulgación dentro y fuera de la entidad relacionadas con el objeto del contrato.*	*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.*	*Correo Electronico*
14	*Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.*	*Se apoyó al coordinador de Relaciones Corporativas con el traslado de las Solicitudes Empresariales a otras dependencias .*	*Correos Electronico 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.				
2.				

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 electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. planilla **7828502311** , operador SOI del periodo de **Febrero** 2022.. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

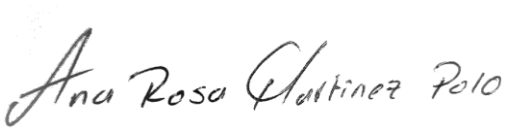
Declaración bajo la gravedad de juramento.

Me permito declarar **bajo la gravedad de juramento** que durante el periodo objeto de cobro SI____NO _X__he suscrito otro u otros contratos con entidade(s) del Estado el (los) cual(es) se encuentra(n) en ejecución; la anterior declaración de acuerdo con lo establecido en el numeral 5º de la Directiva Presidencial No. 001 de 2022, a fin de identificar potenciales conflictos de interés y hacer la gestión del riesgos para la toma de decisiones dentro del principio de la debida diligencia frente a la ejecución de los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión.

Nota: En el evento de señalar **SI,** el análisis efectuado por el supervisor y ordenador de pago deberá quedar documentado y publicado en el SECOP II en los documentos relacionados en el archivo Gestión Contractual GC_ del periodo objeto de cobro.

Evidencias en (xx) folios

Cordialmente,



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

Recibí a satisfacción:

Firma
JOSE ALFRREDO SIERRA PIÑERES
Supervisor a Contrato CO1.PCCNTR.3295107
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas