PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Valledupar, ***Diciembre*** 2022

Señor (a)
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 ***Diciembre*** 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 **VEINTISIETE MILLONES OCHOCIENTOS UN MIL PESOS M/Cte ($27.000.801)**. 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 once (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 Realizan las 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 comité Siga Regional I dando a conocer el análisis de los Resultados Medición de Satisfacción de las PQRS Segundo Trimestre 2022.*	*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 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 y análisis de los informes solicitado por la Coordinación Nacional*	*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, 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, de la misma manera se brinda acompañamiento a la Gestora y así poder ver registrada en CRM su gestión de manera 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.*	*Reunión Correo Electronico*

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 atiende de manera oportuna y de fondo los requerimientos de la coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.*	*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 al técnico integrador.*	*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 **7857536926** , operador SOI del periodo de **Noviembre** 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 (05) folios
Cordialmente,

Ana Rosa Martinez Polo

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