



## PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

#### CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

**CONTRATO No.** CO1.PCCNTR.5850291 del año 2024

**NOMBRE DEL CONTRATISTA:** KAREN MARCELA ALMEIRA VILLAMIZAR

**IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA:** Cedula de ciudadanía 1.065.651.464

**OBJETO DEL CONTRATO:** Prestar servicios en la implementación de la Políticas de Relación Estado – Ciudadano Servicio al Ciudadano, Participación y Rendición de Cuentas en la Regional; Transparencia y acceso a la información y Racionalización de trámites

#### **OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:**

1. Atender de manera presencial a la ciudadanía en los puntos definidos por la supervisión.
2. Apoyar en la valoración de las necesidades físicas, talento humano y herramientas tecnológicas que tiene el punto de atención presencial.
3. Articular con las diferentes áreas de la regional y centros de formación la actualización permanente de la información que se le debe brindar a la ciudadanía.
4. Apoyar la atención a la ciudadanía por medio de ferias y acuerdos con colegios, alcaldías para brindar información en sus instalaciones.
5. Apoyar los procesos de caracterización de grupos de valor y de interés que desarrolle la regional y la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía.
6. Promover los espacios de participación ciudadana por medio del canal de atención.
7. Apoyar el desarrollo de los espacios de participación y rendición de cuentas que realice la regional.
8. Apoyar los ejercicios de traducción a lenguaje claro y comprensible que le solicite la regional y a coordinación de relacionamiento con la ciudadanía.
9. Apoyar en la aplicación de las Encuestas de Satisfacción en la atención brindada en el canal presencial y en la difusión de los resultados.
10. Apoyar en el seguimiento de los planes de mejora resultantes de la Encuesta de Satisfacción.
11. Asistir a las reuniones convocadas en el marco del objeto contractual.

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** VALLEDUPAR-CESAR

**PLAZO DE EJECUCIÓN:** DIEZ (10) MESES Y VEINTIOCHO (28) DIAS CALENDARIO

**FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO:** 02 DE FEBRERO DE 2024

**FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** 31 DE DICIEMBRE DE 2024

**VIGENCIA DEL CONTRATO:** DIEZ (10) MESES Y VEINTIOCHO (28) DIAS CALENDARIO

**VALOR DEL CONTRATO:** \$39.360.000, Incluido IVA

**SUPERVISOR:** TATIANA JULIA MOVILLA ANDRADE

**IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR:** Cedula de ciudadanía 49.722.204



**PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN**  
**CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI \_\_\_ NO X

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

**BALANCE FINANCIERO:**

Valor total del contrato	\$39.360.000
Valor Ejecutado	\$39.360.000
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	\$0
Saldo a liberar	\$0

**PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS**

En calidad de líder de Relacionamiento con la Ciudadanía, durante el año 2024 se centró en la implementación de políticas de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Transparencia, y Racionalización de Trámites en la Regional Cesar. Este informe detalla las acciones ejecutadas y los resultados obtenidos, reflejando el compromiso con la mejora continua y la atención a las necesidades de la ciudadanía.

**Atenciones Presenciales y Gestión en CRM** La atención presencial y el uso del CRM fueron herramientas clave para garantizar que las interacciones con la ciudadanía fueran oportunas y efectivas, fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional.

**Resultados**

- Registros en CRM: 750 contactos y 210 solicitudes registradas en Microsoft Dynamics 365 para su gestión.
- Encuestas de satisfacción: 422 ciudadanos encuestados para evaluar y mejorar la calidad del servicio.



## PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

#### CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

- Caracterización de grupos de valor: 750 contactos identificados y clasificados según sus necesidades específicas.

#### **Participación en Ferias y Eventos:**

La participación en ferias es un pilar fundamental de las políticas de atención al ciudadano, ya que permite llevar los servicios del SENA directamente a las comunidades más necesitadas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad. Durante el año, se apoyó en las siguientes ferias:

- **Feria de Empleabilidad del Día de la Mujer:** Más de 800 personas accedieron a vacantes laborales y formación complementaria.
- **Feria para Víctimas y Desplazados:** En colaboración con la gobernación del Cesar, se ofrecieron servicios educativos y laborales a 600 personas de comunidades afectadas por el conflicto.
- **Feria de Servicios en Agustín Codazzi:** Se brindó información y se inscribió a más de 30 personas en programas de formación complementaria.
- **Semana de Salud y Bienestar en Servipan:** Se promovió la oferta educativa del SENA a 30 trabajadores de la empresa.
- **Clínica Santo Tomás:** Durante la Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo, se presentó la oferta educativa del SENA a empleados del sector salud.
- **Feria Educativa en Pailitas:** Dirigida a 60 estudiantes de grado 10° y 11°, para fomentar su interés en las formaciones técnicas y tecnológicas.

Estas ferias consolidaron el acceso equitativo a servicios educativos y laborales, alineándose con la misión del SENA de mejorar las condiciones socioeconómicas de la población.

#### **Espacios de Participación Ciudadana**

- **Centro Biotecnológico del Caribe (CBC)**

El Espacio de Participación Ciudadana del CBC tuvo lugar el 18 de septiembre de 2024 en el auditorio del centro, con la participación de 50 personas. Este evento se centró en los programas CampeSENA, AgroSENA, Economía Popular, SENNOVA y Certificación por Competencias Laborales, resaltando el impacto de estas iniciativas en la población rural y general de la región.



## PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

#### CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

##### - **Centro de Innovación y Gestión Empresarial y Cultural (CIGEC)**

El Espacio de Participación Ciudadana del CIGEC se realizó el 26 de septiembre de 2024 en la sede de Emprendimiento y Formación Cultural, con la asistencia de aproximadamente 150 aprendices. En este evento, se presentaron los avances y servicios relacionados con Tecnoparques, Tecnoacademias, SENNOVA, preparación para el emprendimiento, Fondo Emprender y WorldSkills, con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional y empresarial de los aprendices.

##### - **Centro Agro empresarial (CAE)**

El Espacio de Participación Ciudadana del CAE se realizó el 30 de septiembre de 2024 en el auditorio del centro, con la participación de 150 personas, incluidos aprendices y empresas. Los temas tratados incluyeron formación titulada, contrato de aprendizaje y fortalecimiento empresarial, enfocándose en los beneficios y oportunidades que estos programas ofrecen tanto a estudiantes como a empresarios.

##### **Rendición de Cuentas 2024**

La rendición de cuentas se consolidó como un espacio de transparencia para socializar logros y resultados institucionales con la comunidad, promoviendo la participación activa, Fecha: 28 de noviembre, Participantes: 200 asistentes, incluyendo líderes comunitarios, campesinos y emprendedores. Temas abordados: Formación Titulada, Agencia Pública de Empleo (APE) y SENA Emprende Rural.

##### **Visitas Estratégicas a Cabinas Telefónicas**

Con el objetivo de acercar los servicios institucionales a comunidades rurales, se realizaron visitas a las cabinas telefónicas ubicadas en los municipios de Pueblo Bello y Codazzi.

Pueblo Bello: Mejoras en la conectividad y acceso a servicios, permitiendo a los usuarios realizar consultas sobre formación complementaria y trámites básicos.

Codazzi: Se fortaleció la infraestructura tecnológica para garantizar un acceso más eficiente a los programas del SENA.



## PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

### FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

#### CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

##### **Caracterización de Población Campesina y de Economía Popular**

A lo largo del año, se llevaron a cabo 4 actividades de caracterización con poblaciones campesinas y de economía popular en la región del Cesar en los municipios de Valledupar, El Copey, Becerril y Pueblo Bello. Estas acciones se centraron en identificar las necesidades específicas de estas comunidades, así como en dar a conocer los beneficios integrales que el SENA ofrece. Se destacaron oportunidades en formación, empleabilidad, certificación por competencias laborales y acceso a programas de apoyo al desarrollo productivo, fortaleciendo así la relación entre la institución y estas poblaciones clave.

##### **Capacitaciones**

Durante el año 2024, se participó en 15 capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias técnicas y sociales, en concordancia con los lineamientos institucionales y las necesidades de atención a la ciudadanía. Los temas abordados incluyeron:

- **Capacitación sobre Microsoft Dynamics 365 CRM:** Temas: Uso avanzado de la herramienta, gestión de solicitudes, y generación de informes. Número de sesiones: 3.
- **Estrategias de Lenguaje Claro e Incluyente:** Temas: Implementación de enfoques comunicativos que faciliten la comprensión de los servicios del SENA. Número de sesiones: 2.
- **Lineamientos sobre Espacios de Participación Ciudadana y rendición de cuentas:** Temas: Diseño y desarrollo de los espacios de participación y rendición de cuentas, formatos de evaluación, y seguimiento de compromisos. Número de sesiones: 8.
- **Capacitación sobre Caracterización de Grupos de Valor:** Temas: Identificación de necesidades específicas, estrategias para personalización de servicios, y análisis de resultados. Número de sesiones: 1.
- **Capacitación en Medición de Satisfacción del Servicio:** Temas: Interpretación de resultados, mejora de indicadores de atención, y retroalimentación para la toma de decisiones. Número de sesiones: 1.



**PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN**

**CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

**OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS**

SANCIONES: SI\_\_ NO\_X\_\_

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI\_X\_ NO\_\_

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE\_\_ BUENO\_\_ REGULAR\_\_ INSUFICIENTE\_\_

Atentamente,

**TATIANA MOVILLA ANDRADE**

**SUPERVISOR DEL CONTRATO**



**PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
**FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN**  
**CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**