CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Valledupar, **marzo 2026**

Señor (a)
CARMEN JULIA ZAPATA SANJUAN
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9156453
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas
SENA Regional Cesar
Valledupar

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual **Mes marzo del año 2026**

Referencia: **No CO1.PCCNTR.9156453** del año 2026

ANA ROSA MARTINEZ POLO, identificado con la cédula de ciudadanía nro. **49.609.007** de Valledupar, en mi calidad de contratista del SENA, 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: Se fija como valor total para el contrato la suma **CUARENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS ($43.987.666)**

Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente 4 días del mes de enero de 2026 por un valor de **QUINIENTOS VEINTISEIS MIL SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS (526.798)** y Once (11) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2026 por valor de **TRES MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS ($ 3.950.988)** cada uno.

Plazo: Con una duración de diez (11) meses 4 Días.
Fecha de Inicio: 28 de enero del 2026.
Fecha de terminación: 31 de diciembre de 2026.

Objeto: Prestar servicios de apoyo a la gestión para el manejo, control y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la Entidad, en cumplimiento de los objetivos establecidos en las Políticas Relación Estado-Ciudadano.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Apoyar en el seguimiento diario a la gestión y oportunidad en la	*Se realizó seguimiento y control diario a las PQRSD ingresadas en la Regional Cesar, mediante el envío	ver archivo Evidencia 1

	atención de las PQRSD y acciones de tutela, mediante la generación de alertas, reportes y socialización de resultados, conforme con las metas establecidas.	de **33** correos electrónicos con alertas y reportes semanales, y el registro de **1** vencimiento presentado correspondientes a los periodos del **16 al 20 y del 23 al 27 de febrero**, asegurando el cumplimiento de los términos legales y las metas institucionales establecidas. * Se realizó seguimiento y control diario a las PQRSD ingresadas en la Regional Cesar, mediante el envío de **30** correos electrónicos con alertas y reportes semanales, correspondientes a los periodos del **02 al 06 y del 09 al 13 de marzo**, asegurando el cumplimiento de los términos legales y las metas institucionales establecidas.	
2	Registrar en CRM o en el sistema institucional definido la información derivada del seguimiento a las PQRSD, garantizando oportunidad, organización documental y cumplimiento de procedimientos.	* Se realizó el cargue de ocho **(8)** actividades tipo "Tarea" en la herramienta CRM, en el mes de **febrero** derivadas del seguimiento efectuado a las PQRSD, fortaleciendo el control, la trazabilidad y el cumplimiento oportuno de los compromisos institucionales de la Regional Cesar. * Se cargaron en el repositorio designado por la Coordinación Nacional las evidencias de las actividades realizadas, incluyendo la Alerta Temprana PQRSD, el Reporte PQRSD, como parte del seguimiento a las PQRSD de los meses de **enero y febrero**. *Se realizó el cargue de nueve **(9)** actividades tipo "Tarea" en la herramienta CRM, en el mes de **marzo** derivadas del seguimiento efectuado a las PQRSD, fortaleciendo el control, la trazabilidad y el cumplimiento oportuno de los compromisos institucionales de la Regional Cesar.	ver archivo Evidencia 2
3	Proponer y desarrollar cada bimestre actividades de promoción y sensibilización sobre la importancia de una atención oportuna y de fondo en las comunicaciones internas y externas.	Se realizó sensibilización el **día 5 de marzo** sobre el proceso de PQRSD con el grupo del Centro Agroempresarial (CAE), dirigida a los responsables de la atención de las PQRSD y la proyección de respuestas conforme a los requerimientos de los aplicativos ON-BASE y CRM. Durante la sesión se socializaron las generalidades del proceso y se establecieron lineamientos para el seguimiento y la gestión oportuna de las PQRSD en el centro, correspondiente a la vigencia 2026. Asimismo, se reforzaron los lineamientos relacionados con la estrategia institucional "Promesa de Servicio", con el fin de fortalecer la correcta aplicación de los criterios y tiempos establecidos.	ver archivo Evidencia 3

4	Brindar apoyo en la verificación de las respuestas elaboradas por las dependencias y Centros de Formación Profesional Integral, asegurando el cumplimiento de criterios de calidad y oportunidad	Se brindará apoyo en la verificación de las respuestas elaboradas por las dependencias y Centros de Formación Profesional Integral, una vez la Dirección General remita la información correspondiente, asegurando el cumplimiento de los criterios coherencia, claridad, calidez y oportunidad establecidos.	N/A
5	Acompañar la socialización de resultados de respuestas de fondo e informes de tipologías, proponiendo acciones de mejora en el formato definido por la Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía, para fortalecer la gestión institucional.	La revisión de las tipologías se realizará una vez la Dirección General remita el informe, acompañando la socialización de resultados y la formulación de acciones de mejora para fortalecer la gestión institucional.	N/A
6	Apoyar la elaboración de informes mensuales sobre la gestión de peticiones, integrando estadísticas, tiempos de atención y datos provenientes de On-Base y CRM, y atender requerimientos de la Coordinación Nacional.	*Se elaboró el informe de gestión de las comunicaciones oficiales. Se remite la base de datos de las comunicaciones oficiales pendientes de trámite, correspondientes al período comprendido entre el **01 de enero y el 09 de marzo de 2026.** Este reporte fue compartido con el director, subdirectores, Coordinadores de área y el Líder del SIGA, con el fin de fortalecer el seguimiento y la gestión oportuna de las comunicaciones. * Se elaboró el informe de seguimiento del**01 de enero y el 09 de marzo de 2026,** a las PQRSD, el cual constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, permitiendo identificar necesidades, inquietudes y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. En este sentido, la consolidación y el análisis permanente de la información registrada en los sistemas On-Base y CRM permiten generar alertas tempranas, optimizar los procesos de atención al ciudadano y promover una gestión más eficiente, transparente y orientada a la mejora continua del servicio.	ver archivo Evidencia 6
7	Apoyar el diseño e implementación de jornadas bimestrales de sensibilización o capacitación relacionadas con el derecho de petición y la atención al ciudadano.	Se realizó sensibilización el día **12 de marzo**, relacionada con el Portal de PQRSD, dirigida al Punto de Atención a la Ciudadanía de la Regional y al CIGEC. Durante el espacio se socializó el funcionamiento del portal y el proceso de radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de fortalecer el conocimiento sobre el uso	ver archivo Evidencia 7

		de este canal institucional y promover su adecuada utilización.	
8	Brindar apoyo administrativo en el trámite de derechos de petición y comunicaciones oficiales, coordinando respuestas conjuntas, gestionando traslados y aplicando los procedimientos institucionales.	*Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en el envío **(1)** Respuesta a través del aplicativo On-Base. en el mes de **febrero** * Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en la asignación de **(65)** en el mes de **febrero** solicitudes mediante la herramienta CRM, a la técnica integradora Natalia Méndez. * Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en la verificación de **(1)** comunicación en el mes de **febrero.** * Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en el traslado de **(4)** comunicaciones en el mes de **febrero.** * Se brindó apoyo a Suleyma en la corrección del NIS correspondiente a la comunicación 2-2026-000214 **febrero.** * Se brindó apoyo a Mayra con la información relacionada con el radicado 7-2026-008603 **febrero.** * Se brindó apoyo a la Dra. Carmen en la elaboración de tres respuestas. **Marzo** * Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en la asignación de **(8)** en el mes de **marzo** solicitudes mediante la herramienta CRM, a la técnica integradora Natalia Méndez. * Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en la verificación de **(2)** comunicación en el mes de **marzo**. * Se brindó apoyo a la Dr. José Daniel López en el envió de lineamientos On-Base. * Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en el traslado de **(3)** comunicaciones en el mes de **marzo**.	ver archivo Evidencia 8

		* Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en el envío **(5)** Respuesta a través del aplicativo On-Base. en el mes de **marzo.** * Se brindó apoyo a Mayra Mejía con la revisión de **17** comunicaciones. * Se brindó apoyo a la Dra. Mildreth Zapata con la revisión de la comunicación 1-2026-001081. * Se brindó apoyo a Mayra Mejía con la revisión de la comunicación 72026006146.	
9	Participar en reuniones o espacios de seguimiento convocados, frente al avance de actividades y metas del objeto contractual.	*Se participó en la sexta, séptima y octava Jornada de Sensibilización PQRSD – Roles Regionales, programadas por las líderes nacionales de PQRSD desde la Dirección General, realizadas los días 16,17 y 18 de **febrero**, con el propósito de fortalecer la articulación institucional y el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión de las PQRSD a nivel regional. * Se participó en la bienvenida de la Coordinación Nacional de Relacionamiento con la Ciudadanía, realizada el día 17 de **febrero.** * Se participó en la caracterización de las economías populares y campesinas, realizada el día **24 de febrero**. * Sensibilización CRM para los roles de PQRSD **26 de febrero**. * Se participó en la Sensibilización en lenguaje claro **25 febrero.** * Manejo de comunicaciones oficiales en On-Base **03 de marzo** * Socialización resultados - informe de medición de la experiencia IV-2025 **03 de marzo**	ver archivo Evidencia 9
10	Realizar acciones que ayuden aumentar las encuestas de medición de la experiencia.	*Se presentó ante el Director, Subdirectores de Centro, Coordinadores de Área y el Líder SIGA el Informe de Resultados – Medición de la Experiencia en Respuestas PQRS del cuarto trimestre de 2025. *Se envió correo al Centro Agroempresarial relacionado con la implementación de la acción de mejora para la inclusión de la encuesta en la Medición de la Experiencia en Respuestas PQRS, correspondiente a marzo de 2026, de acuerdo con los resultados del Informe de Medición de la Experiencia – Respuestas PQRS. *Se realizó sensibilización al Centro Agroempresarial el **día 11 de marzo** de 2026, en la cual se dieron a conocer los diferentes informes y los lineamientos a los cuales se debe dar cumplimiento en el marco del proceso de atención a las PQRS.	ver archivo Evidencia 10

		Asimismo, se socializó el informe de Medición de la Experiencia, cuyo propósito es medir el nivel de experiencia de los ciudadanos y de los grupos de valor e interés frente a la atención brindada a través de las respuestas a las PQRS.	
11	Remitir, periódicamente, al Comité Regional de Control Interno el listado de PQRSD que, habiendo recibido alertas tempranas con antelación, permanezcan sin respuesta a dos (2) días hábiles del vencimiento legal.	Esta actividad se desarrollará conforme a las solicitudes y a las reuniones que se convoquen del Comité Regional o del Comité de Control Interno.	N/A

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 para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización 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.

ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social No. **6004940393** de la planilla pagada y el operador SOI ante el cual se hizo el pago referente al mes **FEBRERO** 2026

Cordialmente,



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

Recibí a satisfacción:

Firma
CARMEN JULIA ZAPATA SANJUAN
Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.9156453 del año 2026
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas