CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública		Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Valledupar, **abril 2026**

Señor (a)
YALEINIS MONTERO TRIANA
SUPERVISOR(A) CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9156453
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas
SENA Regional Cesar
Valledupar

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual **Mes abril 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 atención de las PQRSD y acciones de tutela, mediante la generación de alertas, reportes y socialización de resultados, conforme con las metas establecidas.	*Se realizó seguimiento y control diario a las PQRSD ingresadas en la Regional Cesar, mediante el envío de **38** correos electrónicos con alertas y reportes semanales, y el registro de **1** vencimiento presentado correspondientes a los periodos del **16 al 20, del 24 al 27 de marzo y del 30 al 1 de abril.** 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 **06 al 10 y del 13 al 17 de abril**, asegurando el cumplimiento de los términos legales y las metas institucionales establecidas.	ver archivo Evidencia 1
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 **(6)** 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. * 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 **abril**. *Se realizó el cargue de nueve **(9)** actividades tipo “Tarea” en la herramienta CRM, en el mes de **abril** derivadas del seguimiento efectuado a las PQRSD, fortaleciendo el control, la trazabilidad y el cumplimiento oportuno de los	ver archivo Evidencia 2

		compromisos institucionales de la Regional Cesar.	
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 15 de abril** sobre el proceso de PQRSD con el grupo Relaciones corporativas 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, 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 realizó la revisión de las respuestas de fondo de PQRSD de la Regional Cesar, correspondiente a julio de 2025, remitida por la Dirección General, con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad establecidos.	ver archivo Evidencia 4
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 al 08 de abril de 2026.** * Se brindó apoyo al director en la redacción del correo dirigido a los responsables de emitir respuestas, en atención al informe CPE No. 01-9-2026-029041 – Informes de eficiencia y eficacia del trámite de comunicaciones oficiales, correspondiente al primer trimestre de 2026, recibido por la Dirección General.	ver archivo Evidencia 6

		* Se elaboró Seguimiento al estado de las PQRSD registradas en los aplicativos On-Base y CRM del **01 de enero y el 15 de abril de 2026,** 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.	
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 **16 de abril**, orientada a socializar con el punto de atención los lineamientos de lenguaje claro, comprensible e incluyente, así como la tabla comparativa de términos complejos y sus alternativas, con el fin de mejorar la calidad y comprensión de las respuestas brindadas a los usuarios en el marco de la gestión de PQRS.	ver archivo Evidencia 7
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. Yaleinis montero, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en la elaboración de **12** respuestas **abril**. * Se brindó apoyo a la Dra. Mildreth Zapata con la revisión de la comunicación **marzo**. ***** Se brindó apoyo a Suleyma en la verificación de **4** comunicaciones del mes de **marzo.** * Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, en el envío **(5)** Respuesta a través del aplicativo On-Base. en el mes de **marzo.** * Se brindó apoyo a Mayra con la verificación de una comunicación marzo**.** ***** Se brindó apoyo a la Dra. Carmen Julia Zapata, en la asignación de **(2)** en el mes de **marzo** solicitudes mediante la herramienta CRM, a la técnica integradora Natalia Méndez.	ver archivo Evidencia 8

		*Se brindó apoyo a la Dra. Yaleinis montero, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en el envío **(19)** Respuesta a través del aplicativo On-Base. en el mes de **abril.** ***** Se apoyo a Enna CIGEC en el envío de formato para respuesta. * Se apoyo a la Dra Tatiana Movilla con Solicitud de apoyo – Gestión PQRS Regional Cesar a la regional de Antioquia. * Se brindó apoyo a la Dra. Yaleinis montero, Coordinadora de Relaciones Corporativas, en el traslado de **(10)** Comunicaciones a través del aplicativo On-Base. en el mes de **abril.** * Se brindó apoyo a la Dra. Mildreth Zapata con la revisión de la comunicación **abril.** *Se apoyo a la técnica integrador Natalya Méndez con él envió de solicitudes. * Se brindo apoyo a las tecnólogas de contrato con él envió de información de comunicaciones.	
9	Participar en reuniones o espacios de seguimiento convocados, frente al avance de actividades y metas del objeto contractual.	*Se participó en la Continuación comité regional PQRSD primer trimestre el **14 de abril**. ***** Se participó en el Comité responsables Regionales PQRSD - Primer trimestre de 2026 **25 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 Implementación de Acción de Mejora – Inclusión de Encuesta en la Medición de la Experiencia Respuestas PQRS del cuarto trimestre de 2025.	ver archivo Evidencia 10
11	Remitir, periódicamente, al Comité Regional de Control Interno el listado de PQRSD que, habiendo recibido alertas tempranas con antelación,	*Se presento a la coordinadora el Informe de oportunidad del trámite y respuesta de las PQRS de la Regional, las Coordinaciones Regionales y los 3 Centros de Formación que fue presentado en el comité Regional el día **18 marzo**.	ver archivo Evidencia 11

	permanezcan sin respuesta a dos (2) días hábiles del vencimiento legal.		

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				
2				

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 y parafiscal nro. **6008535061** de la planilla pagada y el operador **SOI** ante el cual se hizo el pago] referente al **MARZO** 2026.

Cordialmente,

Ana Rosa Martinez Polo

Firma
ANA ROSA MARTINEZ POLO
Contratista

C.C. No. 49.609.007

Recibí a satisfacción:

Yaleinis Montero T

Firmado digitalmente por YALEINIS MONTERO TRIANA

Firma
YALEINIS MONTERO TRIANA

Supervisor Contrato CO1.PCCNTR.9156453 del año 2026

Coordinador Grupo Relaciones Corporativas