



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

CONTRATO No. CO1.PCCNTR.5786395 de 2024

NOMBRE DEL CONTRATISTA: Isabel Cristina Agudelo Betancourt

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cedula de ciudadanía No. 1.094.932.943

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 la 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: Oficina de Relaciones Corporativas

PLAZO DE EJECUCIÓN: Once (11) meses y ocho (08) días

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 23 de enero de 2024

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 31 de diciembre de 2024

VIGENCIA DEL CONTRATO: 30 de abril de 2025

VALOR DEL CONTRATO: \$ 40.560.000



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

SUPERVISOR: John Freddy Velasquez Beltran

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cedula de ciudadanía No. 11323302

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI_ NO

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	\$ 40.560.000
Valor Ejecutado	\$ 40.560.000
Saldo a liberar	\$ 0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

En la presente vigencia realizó 875 atenciones de manera presencial, brindando respuesta oportuna a las inquietudes y necesidades del ciudadano, la cual se registran en la herramienta CRM.

En la presente vigencia realizó valoración de las necesidades físicas, talento humano y herramientas tecnológicas que tienen los puntos de atención presencial.

En la presente vigencia realizó articulación con las diferentes áreas de la regional y los centros de formación con el objetivo de tener la actualización permanente de la información que se le debe brindar a los ciudadanos.

Articulación con el área de Comunicaciones, Formación Profesional Integral Evaluación y Certificación por Competencias Laborales, Agencia Pública de Empleo, Relaciones Corporativas

En la presente vigencia brindó apoyo a la ciudadanía por medio de ferias, colegios y alcaldías para brindar información pertinente en las instalaciones.

Ferias realizadas:

Colegio Nuestra Señora de Fátima, Feria Educativa EXPO U, Encuentro Empresarial CampeSena, Feria Expo Empleo, Feria de Servicios Alcaldía de La Tebaida, Feria de Servicios Industrias Printex, Feria Fenalco, Día del Tendero, Actividad estudiantes Articulación con la Media, Encuentro de Economía Popular y Campesina, Micro Feria de Empleo, Gustavo



PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN

CONTRATACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

<p>Matamoros, Rueda de Relacionamento Mesa Sectorial de Vigilancia y Seguridad Privada, Feria Empleo plaza de Bolívar,</p> <p>Visitó las Alcaldías del Departamento con el objetivo de dar a conocer la estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía y socializar el Portafolio de Servicios de la Entidad. Pijao, Quimbaya, La Tebaida, Defensoría del Pueblo Filandia, Calarcá, Montenegro, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Génova.</p>
<p>Brindó apoyo a los procesos de Caracterización de grupos de valor y de interés, igualmente participó en las reuniones de alistamiento.</p> <p>En la presente Vigencia la actividad de Caracterización realizó del 30 de julio de 2024 al 2 de agosto de 2024 en los Municipios de Salento, Montenegro, Génova y La Tebaida, la cual las personas participantes, brindaron información pertinente para contribuir un mayor desarrollo de las cadenas productivas y asociatividad para mejorar la competitividad de la economía campesina y la economía popular, y a mayores posibilidades de crecimiento económico y personal para mejorar la calidad de vida de la población.</p>
<p>Realizó seguimiento al funcionamiento de los teléfonos remotos instalados en los Municipios de Circasia, Quimbaya, La Tebaida, Salento y Génova, vía telefónica y correo electrónico.</p>
<p>Realizó publicidad en articulación con comunicaciones al punto de atención a la ciudadanía de la APE, por medio de videos y E-CARD</p>
<p>Brindó apoyo en el desarrollo de los espacios de participación de los tres centros de formación de la Regional Quindío: Centro de Comercio y Turismo, Centro Agroindustrial, Centro para el Desarrollo Tecnológico de la Construcción y la Industria.</p>
<p>Brindó apoyo en el desarrollo de la Rendición de cuentas de la Vigencia del 1 octubre 2023 al 30 de septiembre de 2024.</p>
<p>Se apropió de la "guía de lenguaje claro" que se encuentra en Compromiso- RCEI-007, para la atención a la ciudadanía en el punto de atención y diferentes ferias.</p>
<p>En la presente vigencia solicitó a los ciudadanos atendidos en el punto de atención de la APE, diligenciar la encuesta del código QR, o la que llega por medio del correo electrónico ingresado al CRM y/o mensaje de texto.</p>
<p>Realizó seguimiento a través del enlace https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Paginas/Satisfacci%C3%B3n-de-Usuarios.aspx a los resultados de la Encuesta de Satisfacción, para realizar los planes de mejora.</p>
<p>Participó en las diferentes reuniones convocadas en el marco del objeto contractual.</p>



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

Se cumplió a cabalidad y satisfacción el objeto del contrato, así como las obligaciones específicas y generales del mismo.

SANCIONES: SI__ NO X

CUMPLIMIENTO FRENTE A LA OBLIGACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL: SI X NO__

GRADO DE SATISFACCIÓN: EXCELENTE X BUENO__ REGULAR__ INSUFICIENTE__

Atentamente,

FIRMA SUPERVISOR DEL CONTRATO