PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Valledupar, **Marzo** 2021

Señor
CARMEN CABRALES MARTINEZ
SUPERVISOR CONTRATO No. CO1.PCCNTR.2210244/2021
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas
SENA Regional Cesar
Valledupar

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual Mes **Marzo** del año 2021

Referencia: No CO1.PCCNTR.2210244 del año 2021

Yo **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 **VEINTICINCO MILLONES CIENTO SEIS MIL PESOS M/Cte ($25.106.00).** Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un (1) Primer pago por 25 días correspondientes del 4 al 28 de febrero por valor de **UN MILLON NOVECIENTOS TREINTA Y UN MIL PESOS M/CTE($ 1.931.000);** b) y Diez (10) pagos iguales por los meses de Marzo a Diciembre de 2021, por valor de **DOS MILLONES TRECIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS PESOS M/CTE ($2.317.500)** cada uno.

Plazo: Con una duración de diez (10) meses 25 Días.
Fecha de Inicio: 04 de febrero de 2021.
Fecha de terminación: 31 de Diciembre de 2021.

OBJETO:
Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, PQRS y CRM para la implementación de la politica de servicio al ciudadano a nivel regional.

CLÁUSULA SEGUNDA

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1.	Implementar y divulgar la estrategia CRM en las dependencias: de Dirección Regional, Centros de formación, áreas y grupos adscritos, para que cualquier servidor público registre la información de empresas y contactos de acuerdo con el rol que desempeña en el CRM.	Capacitacion y Sensibilización acerca del manejo de la herramienta CRM, Creación de casos y gestión de usuarios , aprobación de MECS y clientes potenciales .	Reunión y Capacitacion Teams
2.	Mantener actualizada la información en CRM de los responsables de las dependencias: Directores Regionales, Subdirectores de Centros, Coordinadores de áreas o grupos adscritos.	Se Colocan los casos en la Herramienta CRM donde se crean los usuarios de los responsables de las Áreas, Directores, Subdirectores de Centro, Coordinadores de áreas o grupos adscritos.	Herramienta CRM
3.	Actualizar la información de empresas y contactos en CRM.	Se Brinda Capacitación al Gestor empresarial acerca del Proceso de Actualización y cumplimiento de Protocolo. Se realizan 50 Actualizaciones de Empresas y 45 de Contactos	Reunión y Capacitacion Teams
4.	Dar 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.	Se brinda apoyo Constante en la realización de funciones en la Herramienta CRM a los Usuarios de los pasos a seguir para la gestiones de dar respuesta a las solicitudes empresariales y registro de la información a los Gestor, Directores Regionales, Subdirectores de Centros, Coordinadores de áreas o grupos adscritos.	Herramienta CRM
5.	Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresay Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajo.	Se realizo revisión manual de las PQRS del informe de tipologías octubre, noviembre y diciembre 2020, Se realizo Revisión Incumplimientos Normativos PQRS del mes Noviembre 2020.	Reunión y Capacitacion Teams

6.	Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en el control de la información registradaen CRM, seguimiento de requerimientos ingresados, 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, reconocimiento medición metas regionales en cuanto a servicio a la empresa , el manejo de la Herramienta CRM y las PQRS.	Correo Electronico
7.	Apoyar las actividades de divulgación dentro y fuera de la Entidad relacionadas con el objeto del contrato y la estrategia y herramienta CRM y PQRS.	Se han realizado socializaciónes y capacitaciones 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.	Reunión y Capacitacion Teams
8.	Apoyar a la Dirección de Empleo y Trabajo en todas las actividades o acciones que planteen bajo la estrategia de CRM y PQRS.	Se contribuye con el trabajo oportuno para cumplir las metas apoyando al equipo de trabajo dando soporte sobre la Herramienta CRM y realizando seguimiento a las PQRS.	Herramienta CRM , Report Services y On-Base,
9.	Implementar la estrategia PQRS en las dependencias: de la Dirección regional, centros de formación, áreas y grupos adscritos, tomando acciones para que todos los servidores de las mismas conozcan los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos de respuesta y los temas normativos.	Se crea Cronograma de 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.	Cuadro de Excel
10.	Divulgar a los clientes externos los canales oficiales de radicación de PQRS, y como realizar el respectivo seguimiento.	Se generó seguimientos para las respuestas oportunas, generadas por las empresas asociadas a solicitudes de formación, competencias laborales y contrato de aprendizaje.	
11.	Realizar seguimiento con oportunidad a todas las PQRS que reciba las dependencias: de la Dirección regional, centros de formación, áreas y grupos adscritos, informando a los responsables para evitar incumplimientos normativos.	Creación de alertas, seguimiento Y Control sobre asignaciones y vencimientos de PQRS. Para que todos los servidores, conozcan los deberes y derechos en la atención de las PQRS, así como los tiempos de respuesta y los temas normativos.	Correo Electrónico

12.	Mantener actualizada la información en CRM de empresas y contactos que radican PQRS	Se ha realizado gestión de acuerdo a lineamientos de Dirección General para la depuración de la base de datos de las empresas, se realizó la asignación de la base de Empresas a la Gestora para así mantener la herramienta al día y se de atenciónde manera oportuna a las empresas asignadas.	Herramienta CRM.
13.	Redireccionar, trasladar las PQRS a quien realmente compete en las dependencias: de la direcciónregional, centros de formación, áreas y grupos adscritos que tiene a cargo.	Se les brinda Acompañamiento a cada una de las dependencias para realizar el proceso de traslado 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.	Cuadro de Excel
14.	Proponer a la Coordinación de Relaciones Corporativas e Internacionales de la Regional y/o a la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente de la Dirección de Empleo y Trabajomejoras a los procedimientos existentes e indicadores relacionados con el área.	Se ha trabajado de manera activa y proactiva con todo el equipo de relaciones corporativas para cumplir las metas establecidas por Dirección General en cada uno de los servicios que relaciones corporativas brinda.	Reunión por Teams
15.	Contribuir en las estrategias de mercadeo para la promoción y divulgación del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS en los diferentes públicos, de información, sensibilización y accesibilidad para la atención efectiva al ciudadano en el marco del programa institucional de servicio al Ciudadano.	Se realizó sensibilización y estrategias para cumplimientos sin vencimiento de términos. En cada una de las dependencias que tiene como obligación dar respuestas a las solicitudes requeridas por las empresas vinculadas, para así poder dar una atención oportuna y eficiente a nuestros clientes potenciales.	Correos Herramienta CRM.
16.	Contribuir al cumplimiento de las metas, estándares e indicadores de la Coordinación Nacional de Servicio a la Empresa y Servicio al Cliente.	Se contribuye con el trabajo oportuno y eficiente con el cumplimiento de metas en cada uno de los roles que manejan la Herramienta CRM, de igual manera se atiende todos los requerimientos de manera oportuna realizados por Dirección General.	Correos Herramienta CRM.
17.	Las demás que sean necesarias para el cabal cumplimiento del objeto contractual.	Se apoyó al coordinador de Relaciones Corporativas en el requerimiento de control interno.	Correos 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.				

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 enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. de la planilla **4375289901 -4381919070** , operador SOI del periodo de **Febrero** 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – " *Decreto Ley Antitrámites"*)

Cordialmente,

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

CARMEN CABRALES MARTINEZ
Coordinador Grupo Relaciones Corporativas
Supervisor a Contrato CO1.PCCNTR.2210244/2021