



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bucaramanga, 10 de diciembre de 2021

Señor (a)

JUAN CARLOS HERNANDEZ VEGA

SUPERVISOR CONTRATO No. 2133473

Cargo del supervisor Coordinador Relaciones Corporativas.

Dependencia COORDINACION RELACIONES CORPORATIVAS

Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual
mes diciembre del año 2021

Referencia: No 2133473 del año 2021

Carolina Rodríguez González, identificado con la cédula de ciudadanía No. 63529511 de Bucaramanga, en mi calidad de Contratista del SENA, en Coordinación 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: El valor total del presente contrato es máximo de VEINTISEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N. (\$26.574.000) incluido iva. Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago por los días ejecutados durante el mes de enero de 2021 y b) pagos iguales por los meses de febrero a diciembre de 2021, por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS DIECISIETE MIL QUINIENTOS PESOS 00/100 M.N. (\$2.317.500) Incluido Iva. Los honorarios serán pagados por el SENA al contratista de acuerdo al cronograma definido por la Dirección Administrativa y Financiera de la Dirección General, en la cuenta de Ahorros del BANCO DE BOGOTA No. 600302640 cuyo titular es el (la) Contratista.

Plazo: Será hasta el 30 de diciembre de 2021.

OBJETO:

Prestar los servicios de apoyo para dar soporte a los requerimientos relacionados con el canal presencial, CRM para la implementación de la política de servicio al ciudadano a nivel regional.
--

Obligaciones Específicas:

No	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios SENA y de los ciudadanos en general.	Se brinda atención presencial en el PPAC Despacho Regional sede Cra 23 , cumpliendo con las directrices institucionales de acuerdo al modelo canal presencial, dentro del retorno progresivo a las instalaciones de la torre administrativa con el aforo permitido.	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyY4vk02R0VBskxas55S_ceRinDtGsu7OaYCH-YUQVUyTTZTOUVYNVUyTkdYODIxUzJDMUpaMi4u



2	Considerar las necesidades institucionales y expectativas de los usuarios SENA al diseñar proyectos o servicios.	Se realiza aseguramiento en la atención final al ciudadano que se contacta con la entidad por medio del canal presencial en el Despacho Regional, de acuerdo al modelo de atención y el direccionamiento al área pertinente para brindar atención oportuna clara al ciudadano.	 Asignación Solicitud CRM Nro_  Registro Atenciones CRM_ Cc
3	Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios SENA de conformidad con el servicio que ofrece la entidad	Se realizo seguimiento a los registros en el aplicativo CRM para orientar al responsable del servicio y generar una respuesta clara y de fondo el empresario dentro de la Estrategia UAIE .	https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDlmNy1hZilwLT01YWZmM2E2NWJhMOAOAH81WcVqAEpJnCCofEvEDqE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDlmNy1hZilwLT01YWZmM2E2NWJhMOAOAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D  Alerta cumplimiento prome  Alerta Vencimiento de Términos SOL_20
4	Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario SENA para conocer sus necesidades, expectativas y propuestas y respondiendo a las misma.	Soporte Funcional a Gestor Pyme y Gestores Empresariales del Grupo de Relaciones corporativas regional Santander. Soporte funcional en el uso de la herramienta CRM a los usuarios que hacen parte de la regional Santander.	https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffeastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftrackinq%2Fmethod%2Fclick%3Fmi%3DZuHV77WjFUWL5On8_Jpyzw%26tc%3DStreamVideo%26cs%3Ded968c2423f6b3fc59a7bbb4c5c8312c%26ru%3Dhttps%253a%252f%252fweb.microsoftstream.com%252fvideo%252f46e98c40-cccd-4a4c-92b4-0ddfd1ebf26d&data=04%7C01%7Ccarolinarg%40sena.edu.co%7C23dd13f9c39a40e4020508d8e7d5659c%7Ccbc2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637514251033234966%7CUnknown%7CTWFPbGZsb3d8eyJWlloiMC4wLjAwbMDAilCJQlloiV2luMzliLlCJBTil6k1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&sdata=ci4cQb51BtWuEU2%2FQ55wsV5aHCs9FFYnW6C4MwJeAk0%3D&reserved=0



5	Mantener actualizada la información de responsables de la Dirección Regional, Subdirección de Centro y Coordinadores de áreas o grupos en CRM.	Actualización de la base de datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol específico en CRM.	https://crm.sena.edu.co/main.aspx#918032650
6	Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.	Proyección del informe de Base para revisión manual de las PQRS en las Regionales - insumo informe de tipologías de noviembre 2021/Gestión CRM	 Base para revisión manual de las PQRS
7	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, potencializando su uso.	Atención de requerimientos y escalamiento de solicitudes por parte del grupo de gestores. Sensibilización Grupo Responsables del servicio Regional Santander	https://sena4-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/carolinarg_sena_edu_co/EYzNufjZXGpNtR_pV0gpEXABRTd_0tbfgFvigGkk7B3BcA https://sena4-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/carolinarg_sena_edu_co/EQs4ie861xBDqDLu-Ulgt8UBQSAF6BeZjOrh11eiRI-IWA https://sena4-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/carolinarg_sena_edu_co/EWzCHdZMmU9Cm-W2dD9ggvMBWobgdvjPkNW1kBfHU36cQQ
8	Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en el control de la información registrada en CRM, seguimiento de requerimientos ingresados, elaboración de informes, acompañado del correspondiente análisis cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.	Proceso de migración de la data CRM a CRM Online Registro, validación y seguimiento a solicitudes, mecs y casos hechos en el aplicativo CRM. Proceso de actualización de empresa de la Regional Santander en la herramienta CRM. Actualización de la base de datos registrada en CRM de las que forman parte Empresas de la Regional Santander.	https://crm.sena.edu.co/main.aspx#129094233 https://crm.sena.edu.co/main.aspx#912531463 https://crm.sena.edu.co/main.aspx#19936753



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.				
2.				

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 electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales y los desplazamientos realizados y el No. **7815328665** de la planilla, operador SOI y periodo noviembre de 2021. (Decreto Ley 2106 de 2019 – “Decreto Ley Antitrámites”)

Evidencias en (4) folios

Cordialmente,

Firma

Carolina Rodriguez Gonzalez

Contratista

C.C. No. 63529511 de Bucarmanga

Recibí a satisfacción:

Firma

JUAN CARLOS HERNANDEZ VEGA

Supervisor Contrato 2133473 de 2021

Cargo Coordinador Relaciones Corporativas.

EVIDENCIAS DOCUMENTALES DICIEMBRE DE 2021

Creación de Usuario: Registro de casos en el aplicativo CRM a los usuarios quienes son los responsables del servicio y proyectan la respuesta al empresario con rol específico de acuerdo a sus funciones y que forman parte de la Regional Santander, registro de casos de la novedades y actualizaciones de empresas y propietarios de las mismas según las necesidades del proceso en la Regional Santander.

SENA Casos										
+ CASO NUEVO SOPORTE TELEFÓNICO EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO										
Todas los Casos										
✓	Número de caso...	Líder CRM	Estado ANS SEN...	Fecha radic...	Reg. / Dir G...	Solicitante	Modulo / Entida...	Razón para ...	Descripción	P
f	CAS-22752-F0R6B2	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	24/11/2021 14:32	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Solicitudes Empresari...	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Medio
f	CAS-22738-G4D9C1	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	23/11/2021 15:37	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo
f	CAS-22737-P3V6X2	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	23/11/2021 15:34	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Medio
f	CAS-22674-T3B2Q6	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	16/11/2021 11:01	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Empresas	Respuesta Gene...	Bucaramanga Sder, 16 de noviembre...	Medio
f	CAS-22614-G0H9C2	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	09/11/2021 9:35	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo
f	CAS-22586-Z7L4V0	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	05/11/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo
f	CAS-22587-B6W7C6	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	05/11/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo
f	CAS-22584-J0W0W5	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	04/11/2021 16:36	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo
f	CAS-22583-Y0W1M7	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	04/11/2021 16:27	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo
f	CAS-22581-N4X2K5	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	04/11/2021 16:17	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo
f	CAS-22504-Y0V5R5	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	28/10/2021 9:43	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Solicitudes Empresari...	Respuesta Gene...	Buenos días Ing. Wilmer Atentame...	Medio
f	CAS-22487-S9T3F6	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	26/10/2021 10:42	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Solicitudes Empresari...	Respuesta Gene...	Buen días Ing. Wilmer De la manera ...	Medio
f	CAS-22485-D311V0	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	26/10/2021 9:30	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Solicitudes Empresari...	Respuesta Gene...	Buenos días Ing. Wilmer Atentame...	Medio

Registro y Aprobación de MEC: Registro de Mecs en el aplicativo CRM como parte del proceso de actualización para dar cumplimiento al indicador para la Regional Santander realizando gestión en la asignación de solicitudes y actualización de datos correspondiente por parte del grupo de gestores de la Regional Santander.

Inicio Editar Microsoft Power BI MECS 1. Mis MECS - Microsoft D										
crm.sena.edu.co/main.aspx#828052003										
SENA Gestión Empre... MECS										
+ NUEVO ENVIAR UN VÍNCULO PO... EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO										
1. Mis MECS										
✓	Cod. MEC	Tipo de Req...	Empresa	Gestor (Empresa)	Empresa Ve...	Tipo de Veri...	Cliente Potencial	Ciudadano		
	MEC_20211123_115215816				SI	Confirmación	BETR MEDIA SAS			
	MEC_20211123_114451456		JEGO CLEAN SAS	Juan Carlos Hernandez Vega	SI	Actualización				
	MEC_20211122_095500392				SI	Confirmación	JEGO CLEAN SAS			
	MEC_20211118_105725919		PROACTIVA CHICAMOCHA S.A. E.S.P.	Cesar Fernando Castillo M...	SI	Actualización				
	MEC_20211111_081226575		CP CONSTRUCCIONES S.A.	Juan Carlos Hernandez Vega	SI	Actualización				
	MEC_20211110_211940112		DISANMED LTDA.	Juan Carlos Hernandez Vega	SI	Actualización				
	MEC_20211108_095948638		ELICTICA INGENIERIA SAS	Juan Carlos Hernandez Vega	SI	Actualización				
✓	MEC_20211108_08383870		COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIA...	Luz Adriana Arguello Deig...	SI	Actualización				
	MEC_20211105_180451738					Confirmación	Alejandro Ayaia Caceres	SI		
	MEC_20211105_175835976					Confirmación	Alejandra Cardona Vasco	SI		
	MEC_20211105_175442265					Confirmación	Aleria Fonseca Gomez	SI		
	MEC_20211105_175238824					Confirmación	Aleidy Jirley Ramirez Caro	SI		
	MEC_20211105_175238824					Confirmación	Gladys Ileana Barrera Barrera	SI		

Seguimiento Solicitudes Segundo Nivel Aplicativo CRM: Se realiza seguimiento a las solicitudes registradas en el aplicativo CRM por parte de los diferentes canales de atención en cumplimiento de los lineamientos y promesa al empresario dentro de la Estrategia UAIE.

SENA Gestión Empre... Solicitudes										
+ NUEVO ENVIAR UN VÍNCULO PO... EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO										
★ Solicitudes Usuarios Santander										
✓	Reg. / Dir Gral. (...)	Propietario	Responsable del servicio	Municipio (Muni...	Fecha Límite Respues...	Fecha de creación	ID ↑	Nivel Solicitud	Origen	Aprobación
	SANTANDER	Cesar Fernando Castillo M...	Cesar Fernando Castillo M...		30/12/2021 23:59	08/12/2021 14:09	SOL_20211208_140947818	2do Nivel	Manual	Cesar Fern...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Juan Carlos Hernandez Vega		30/12/2021 23:59	09/12/2021 9:30	SOL_20211209_093002659	2do Nivel	Contact Center	Juan Carlos
	SANTANDER	Cesar Fernando Castillo M...	Vlaxmir Robles Marin	BUCARAMANGA	28/12/2021 23:59	06/12/2021 8:19	SOL_20211206_081907910	2do Nivel	Manual	Cesar Fern...
	SANTANDER	Carlos Andres Gomez Villa...	Oscar Eduardo Carreno Ri...	BUCARAMANGA	24/12/2021 23:59	02/12/2021 10:47	SOL_20211202_104736633	2do Nivel	Manual	Carlos And...
	SANTANDER	Carlos Andres Gomez Villa...	Elva Maria Palacio Rueda	CÚCUTA	24/12/2021 23:59	02/12/2021 11:48	SOL_20211202_114819548	2do Nivel	Manual	Carlos And...
✓	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Vlaxmir Robles Marin	BUCARAMANGA	24/12/2021 23:59	02/12/2021 16:10	SOL_20211202_161030919	2do Nivel	Contact Center	Juan Carlos
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Vlaxmir Robles Marin	BUCARAMANGA	24/12/2021 23:59	02/12/2021 16:14	SOL_20211202_161426770	2do Nivel	Contact Center	Juan Carlos
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Mayerly Andrea Acevedo ...	BUCARAMANGA	23/12/2021 23:59	01/12/2021 15:52	SOL_20211201_155200959	2do Nivel	Contact Center	Juan Carlos
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Mayerly Andrea Acevedo ...	BUCARAMANGA	23/12/2021 23:59	01/12/2021 15:53	SOL_20211201_155321677	2do Nivel	Contact Center	Juan Carlos
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Mayerly Andrea Acevedo ...	BUCARAMANGA	23/12/2021 23:59	01/12/2021 15:54	SOL_20211201_155455537	2do Nivel	Contact Center	Juan Carlos
	SANTANDER	Luz Adriana Arguello Delg...	Oscar William Vergara Ro...	SAN GIL	17/12/2021 23:59	25/11/2021 15:23	SOL_20211125_152345017	2do Nivel	Manual	Luz Adrian...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	SENA_CRMIntegration Inte...		09/05/2019 23:59	15/04/2019 9:42	SOL_20190415_094251005	2do Nivel	Contact Center	Juan Carlos

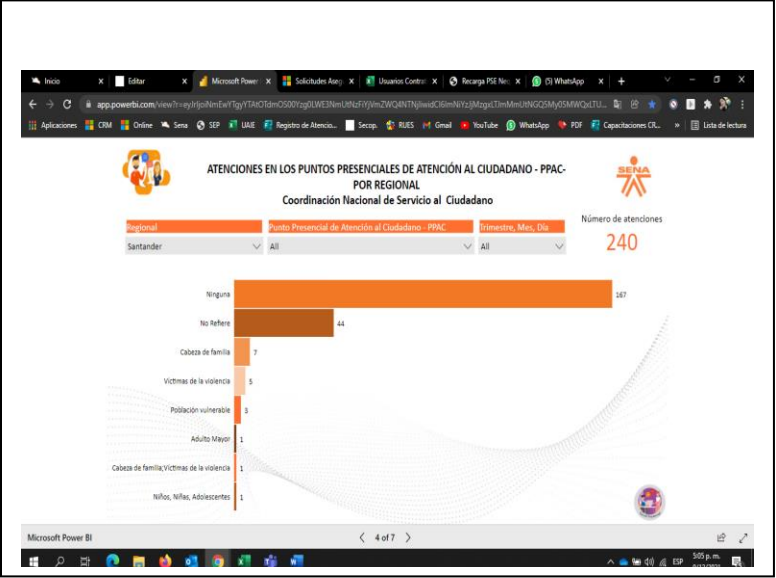
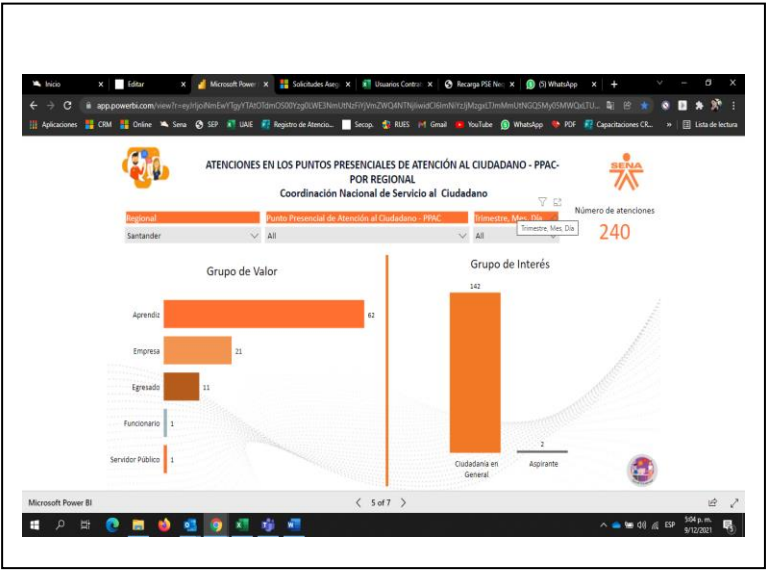
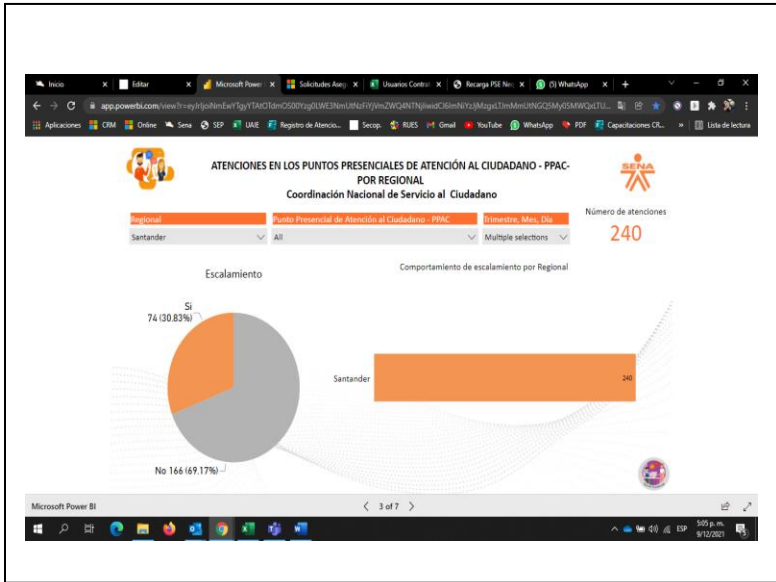
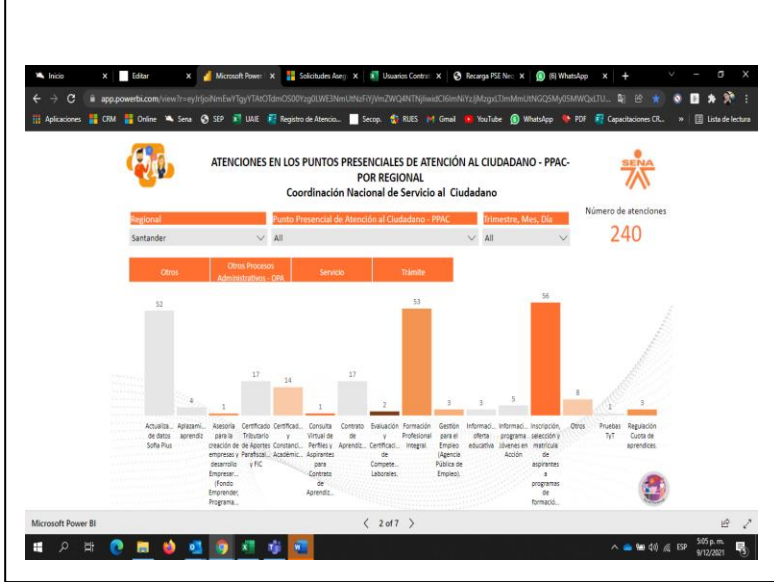
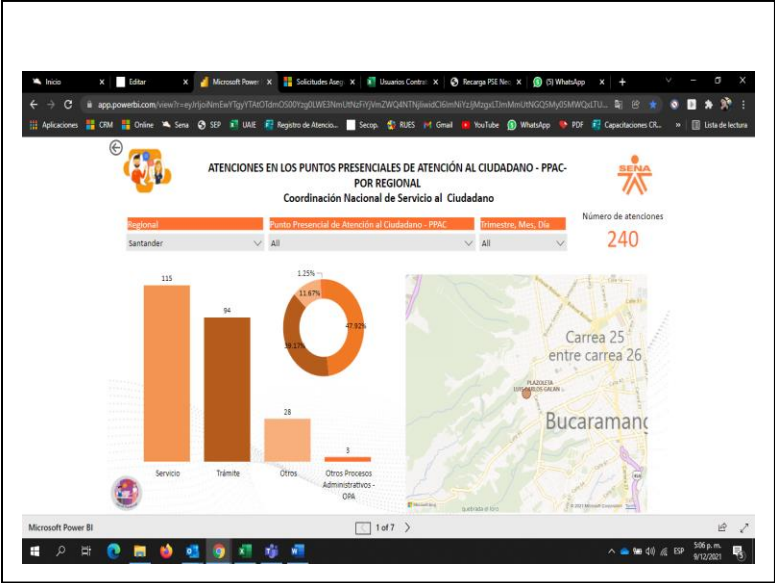
Aseguramiento de respuesta de los usuarios en CRM Regional Santander: Consolidación de la base datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol específico en CRM, responsable del servicio validando y asegurando respuestas a las solicitudes en CRM dentro de la Estrategia UAIE.

Inicio Editar Microsoft Power BI Solicitudes Aseguramiento Resp...										
crm.sena.edu.co/main.aspx#146705301										
SENA Gestión Empre... Solicitudes										
+ NUEVO ENVIAR UN VÍNCULO PO... EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO										
➔ Aseguramiento Respuestas										
✓	Reg. / Dir Gral. (...)	Propietario	Responsable del servicio	Fecha Límite Respues...	Fecha de creación	ID ↑	Nivel Solicitud	Origen	Aprobación	Gestor (Empresa...
	SANTANDER	Cesar Fernando Castillo M...	Vlaxmir Robles Marin	28/12/2021 23:59	06/12/2021 8:19	SOL_20211206_081907910	2do Nivel	Manual		Cesar Fernando ...
	SANTANDER	Cesar Fernando Castillo M...	Zayda Milena Gualdron M...	28/12/2021 23:59	06/12/2021 8:54	SOL_20211206_085425775	2do Nivel	Manual	SI	Cesar Fernando ...
	SANTANDER	Carlos Andres Gomez Villa...	Oscar Eduardo Carreno Ri...	24/12/2021 23:59	02/12/2021 10:47	SOL_20211202_104736633	2do Nivel	Manual		Carlos Andres G...
	SANTANDER	Carlos Andres Gomez Villa...	Elva Maria Palacio Rueda	24/12/2021 23:59	02/12/2021 11:48	SOL_20211202_114819548	2do Nivel	Manual		Carlos Andres G...
	SANTANDER	Carlos Andres Gomez Villa...	Angela Patricia Torres Sana...	24/12/2021 23:59	02/12/2021 14:38	SOL_20211202_143820161	2do Nivel	Manual	SI	Carlos Andres G...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Vlaxmir Robles Marin	24/12/2021 23:59	02/12/2021 16:10	SOL_20211202_161030919	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Vlaxmir Robles Marin	24/12/2021 23:59	02/12/2021 16:14	SOL_20211202_161426770	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Claudia Patricia Guevara Ar...	24/12/2021 23:59	02/12/2021 16:16	SOL_20211202_161659807	2do Nivel	Contact Center	NO	Juan Carlos Her...
	DISTRITO CAPITAL	Carlos Eduardo Hernandez...	Javier Diaz Diaz	23/12/2021 23:59	01/12/2021 10:22	SOL_20211201_102209083	2do Nivel	Contact Center	NO	Carlos Eduardo ...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Mayerly Andrea Acevedo ...	23/12/2021 23:59	01/12/2021 15:52	SOL_20211201_155200959	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Mayerly Andrea Acevedo ...	23/12/2021 23:59	01/12/2021 15:53	SOL_20211201_155321677	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...
	SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Mayerly Andrea Acevedo ...	23/12/2021 23:59	01/12/2021 15:54	SOL_20211201_155455537	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...
	SANTANDER	Cesar Augusto Ortiz Arango	Javier Tolosa Hernandez	22/12/2021 23:59	30/11/2021 14:55	SOL_20211130_145531153	2do Nivel	Contact Center	SI	Cesar Augusto ...

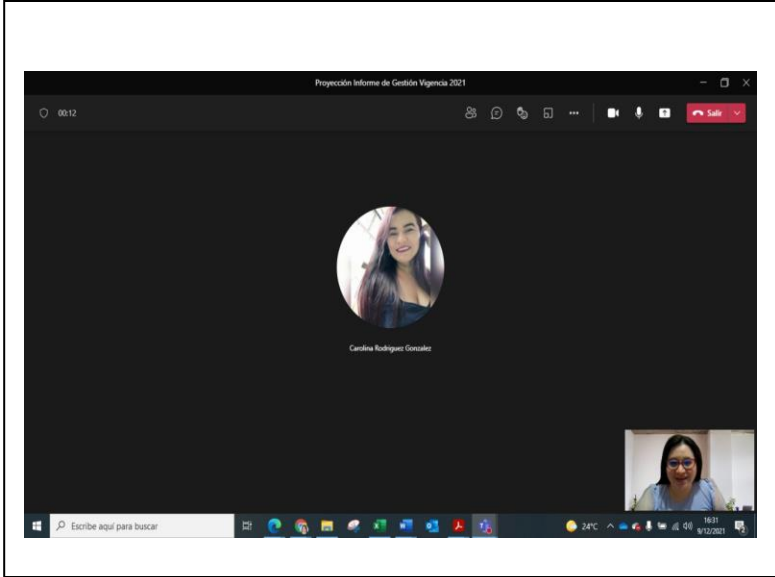
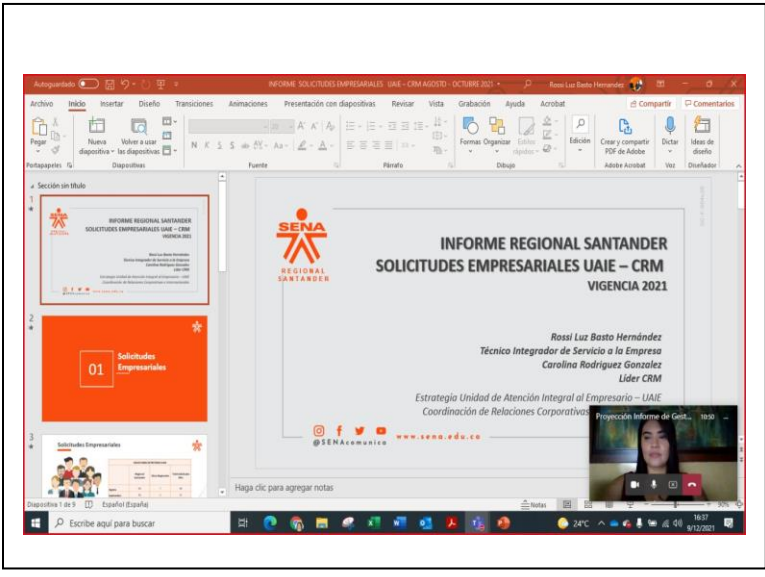
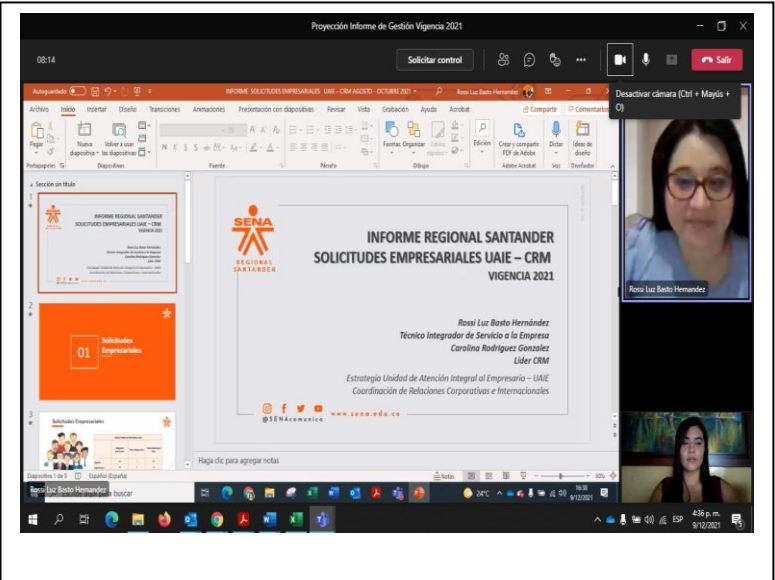
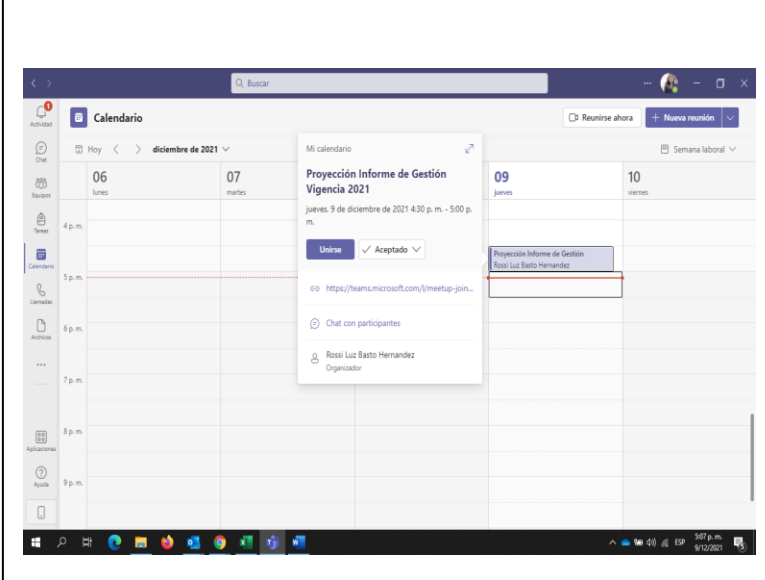
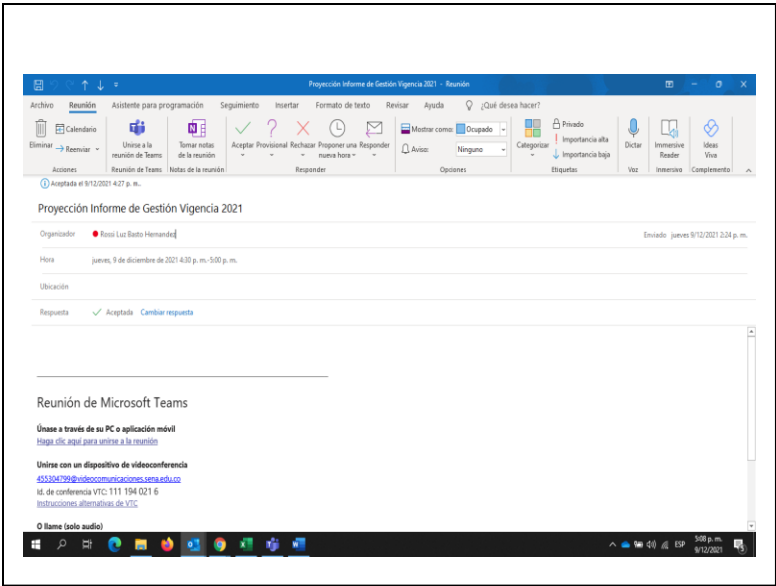
Acompañamiento Visita de Reconocimiento: Por parte de la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano Dra Adriana Gasca recibimos la visita de reconocimiento al PPAC Centro de formación CIMI Girón.



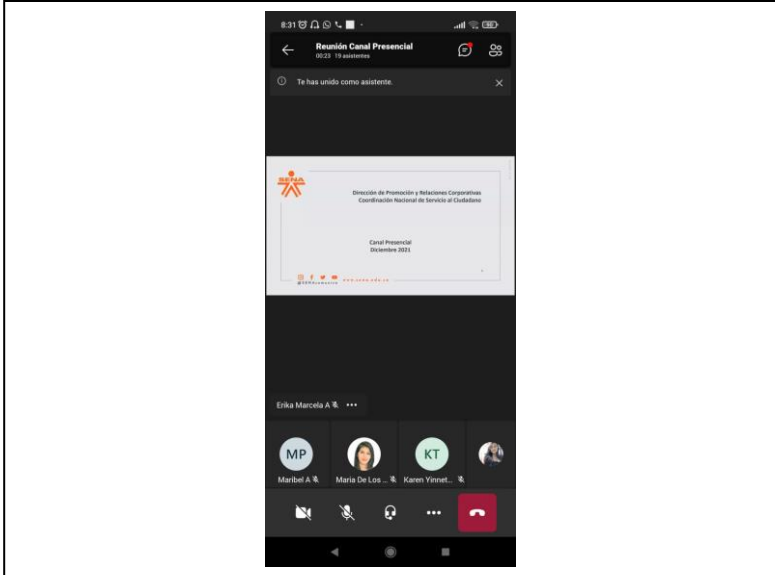
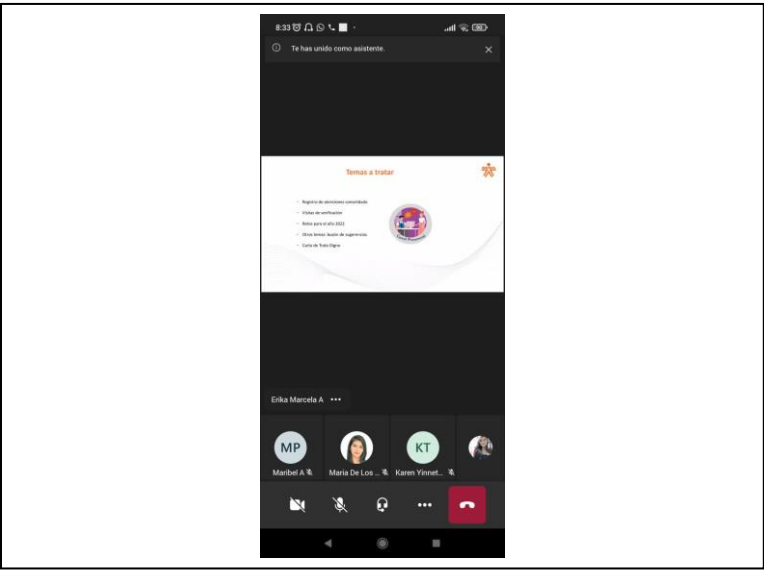
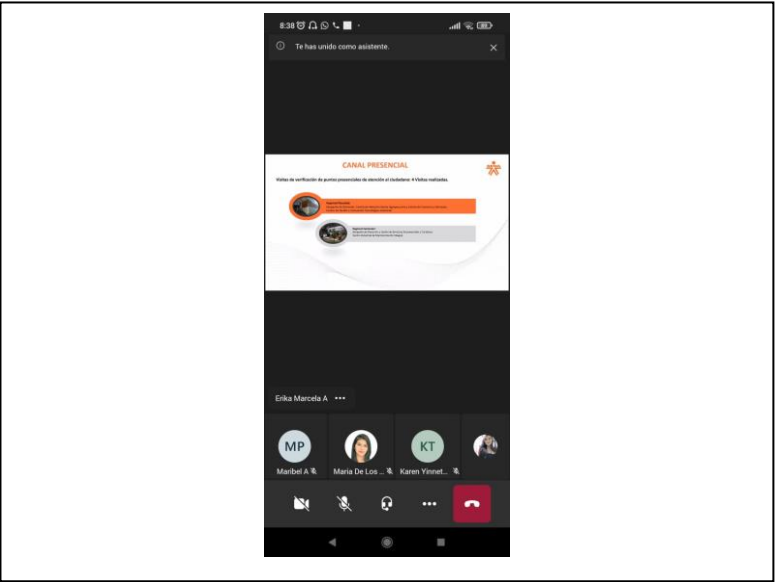
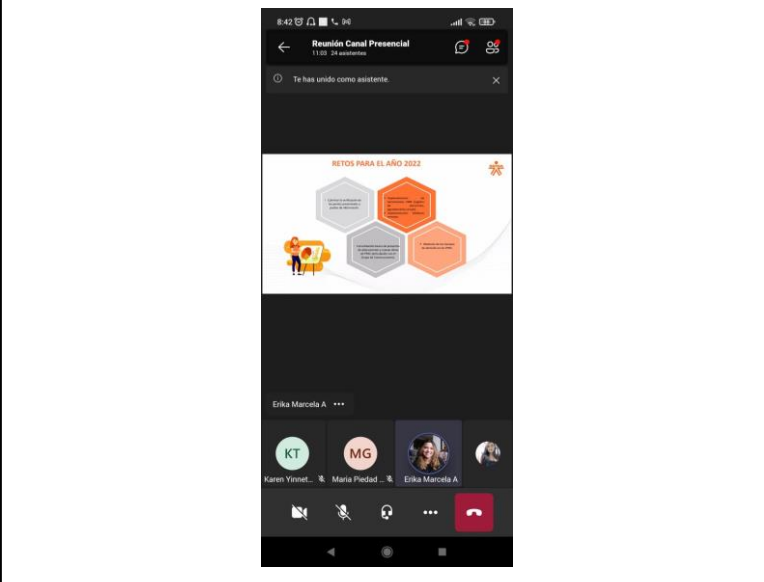
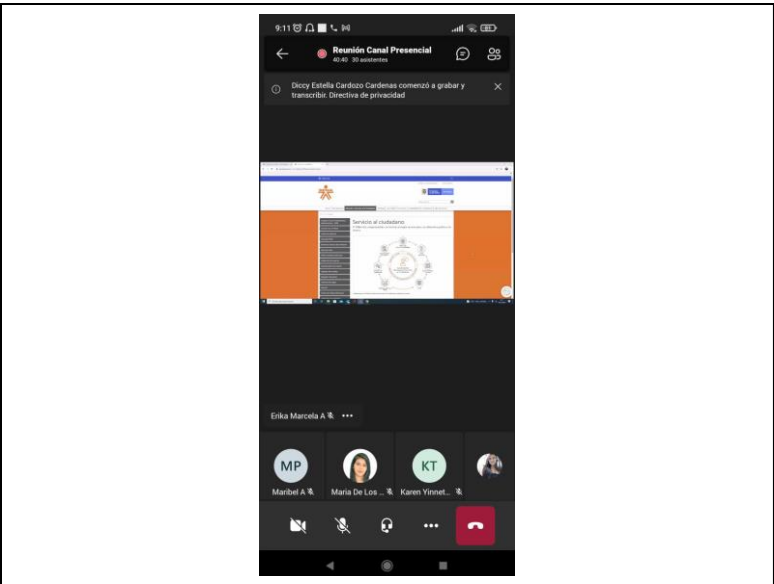
Atencion al Ciudadano PPAC Despacho Regional: Se brinda atención presencial en el PPAC Despacho Regional sede Cra 23 , cumpliendo con las directrices institucionales de acuerdo al modelo canal presencial, dentro del retorno progresivo a las instalaciones de la torre administrativa con el aforo permitido.



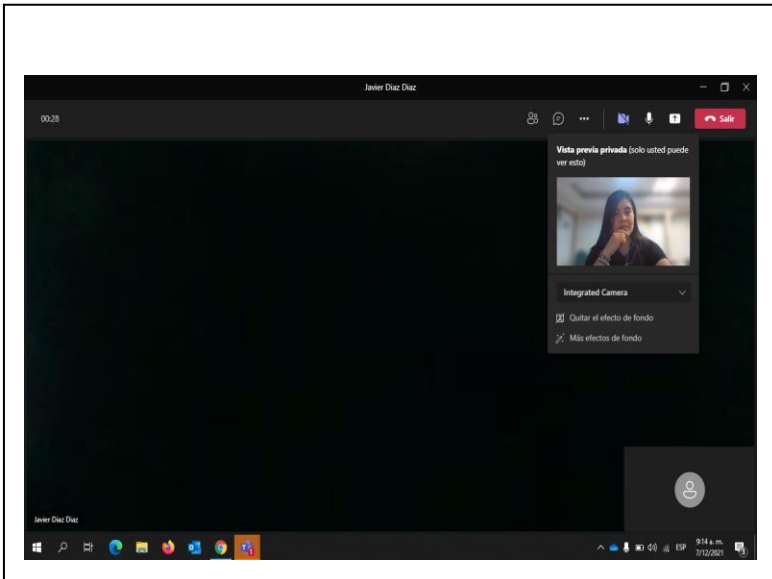
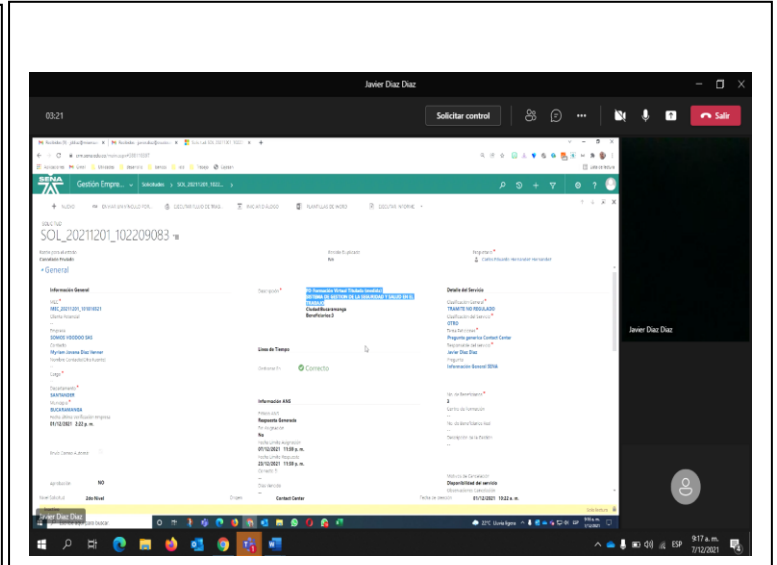
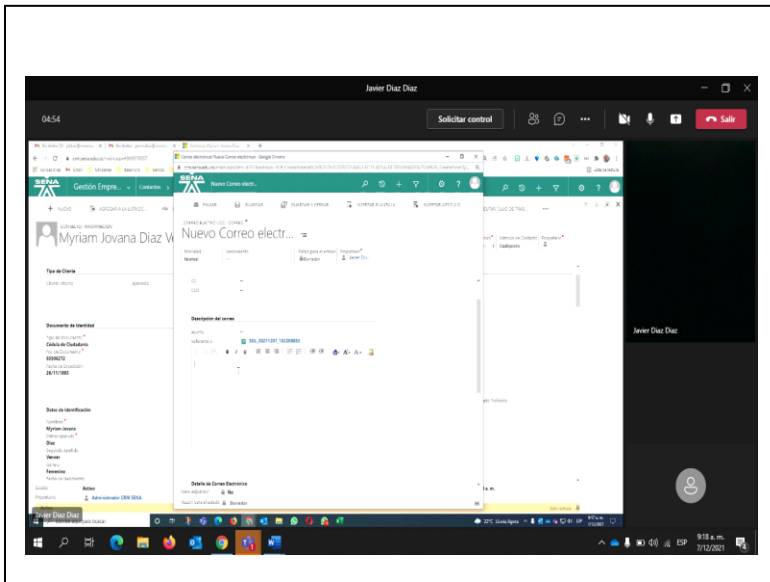
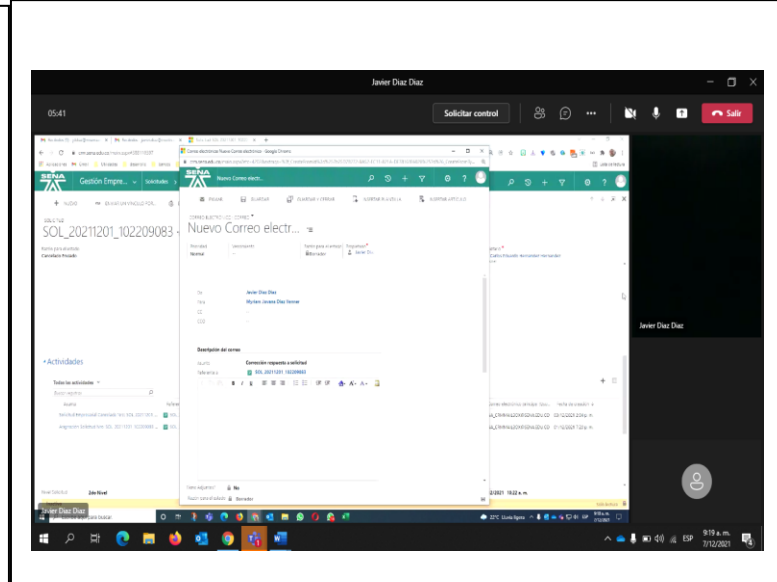
Proyección Informe de Gestión Vigencia 2021: Reunión con el grupo integrador regional Santander, para iniciar la proyección del informe de gestión del grupo funcional CRM que enmarcada en la estrategia UAIE 2021



Asistencia Reunion Canal Presencial: Reunión con el grupo responsable del canal presencial desde la dirección general para realizar transferencia de conocimiento sobre atención desde los PPAC y sobre la Carta de trato digno.



Soporte Funcional CRM Proceso de Actualización: Sensibilización desde el área funcional de la herramienta CRM Regional Santander con responsable del Servicio a Javier Diaz, Líder Formación Complementaria CIDM el tema como dar respuestas a las solicitudes.



CAROLINA RODRIGUEZ GONZALEZ

CAROLINA RODRIGUEZ GONZALEZ
C.C. 63.529.511 de Bucaramanga.
CONTRATO No. 2133473



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

CONTRATO No. CO1.PCCNTR. 2133473 16 de enero de 2021

NOMBRE DEL CONTRATISTA: CAROLINA RODRIGUEZ GONZALEZ

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA: Cedula de Ciudadanía Numero 63.529.511 de Bucaramanga.

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

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: 1. Atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios SENA y de los ciudadanos en general. 2. Considerar las necesidades institucionales y expectativas de los usuarios SENA al diseñar proyectos o servicios. 3. Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios SENA de conformidad con el servicio que ofrece la entidad. 4. Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario SENA para conocer sus necesidades, expectativas y propuestas y respondiendo a las mismas. 5. Mantener actualizada la información de responsables de la Dirección Regional, Subdirección de Centro y Coordinadores de áreas o grupos en CRM. 6. Atender oportunamente los informes que se solicite la Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano. 7. 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, potencializando su uso. 8. Apoyar al Grupo de Relaciones Corporativas e Internacionales en el control de la información registrada en CRM, seguimiento de requerimientos ingresados, elaboración de informes, acompañado del correspondiente análisis cuantitativo, cualitativo y propuestas de mejoras.

LUGAR DE EJECUCIÓN: Dirección Regional Santander, Calle 16 # 27-37 Bucaramanga

PLAZO DE EJECUCIÓN: Once (11) meses y catorce (14) días

FECHA DE INICIACIÓN CONTRATO: 18 DE enero DE 2021

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 30 DE diciembre DE 2021

VIGENCIA DEL CONTRATO: Once (11) meses, catorce (14) días y cuatro (4) meses más según la garantía de cumplimiento

VALOR DEL CONTRATO: VEINTISÉIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL PESOS 00/100 M.N. (\$26.574.000).

SUPERVISOR: JUAN CARLOS HERNÁNDEZ VEGA

IDENTIFICACION DEL SUPERVISOR: Cedula de ciudadanía Numero 13.955.780



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES

SUSPENSIONES Y AMPLIACIONES DE SUSPENSIÓN: SI ____ NO X

ACTAS No.	TIEMPO	CAUSALES

BALANCE FINANCIERO:

Valor total del contrato	\$26.574.000
Valor Ejecutado	\$26.574.000
Saldo de pendiente de cancelar al contratista	\$ 0
Saldo a liberar a favor del SENA	\$ 0

PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

- ✓ Se realizó **Proceso actualización empresas en la herramienta CRM** Regional Santander: Registro de 15.330 mec de actualización y confirmación de empresas por medio de mec con fecha corte 9 diciembre de 2021.
- ✓ Se realizó **Proceso actualización empresas en la herramienta CRM** Grupo Relaciones Corporativas Regional Santander: Registro de 13869 mec de actualización y corrección de ciudadanos por medio de mec con fecha de corte 9 de diciembre de 2021.
- ✓ Se brindó atención presencial a 240 ciudadanos de los diferentes grupos de valor en el PPAC Despacho Regional sede torre administrativa y sede Cra 23, cumpliendo con las directrices institucionales de acuerdo con el modelo canal presencial durante la vigencia 2021.
- ✓ Registro de Mecs en el aplicativo CRM como parte del proceso de actualización para dar cumplimiento al indicador para la Regional Santander realizando gestión en la asignación de solicitudes y actualización de datos correspondiente por parte del grupo de gestores de la Regional Santander.
- ✓ Proyección de 11 reportes Informe PQRS - Así Vamos - acumulado al 30 de noviembre de 2021 Regionales.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

- ✓ Se realizaron 78 sensibilizaciones durante la vigencia en el uso de la herramienta CRM a los usuarios habilitados en la regional para el desarrollo de la Estrategia UAIE 2021.
- ✓ Se proyectaron 16 reportes desde el área funcional CRM Regional Santander de las empresas priorizadas en la estrategia UAIE, con el consolidado de las empresas que tuvieron registro de primeras atenciones.
- ✓ Registro de 133 casos en el aplicativo CRM dando alcance las gestiones, solicitudes y cambios de los usuarios quienes son los responsables del servicio (respuesta al empresario) con rol específico de acuerdo con sus funciones y que forman parte de la Regional Santander.
- ✓ Se envió el reporte de migración de la data CRM al CRM On line con 2135 registros de ciudadanos.
- ✓ Se envió el reporte de migración de la data CRM al CRM On line con 2890 registros de empresas.
- ✓ Se realiza seguimiento a 856 las solicitudes de segundo nivel registradas en el aplicativo CRM por parte de los diferentes canales de atención en cumplimiento de los lineamientos y promesa al empresario dentro de la Estrategia UAIE 2021.
- ✓ Se elaboro 7 reporte de base de datos de empresas alojadas en la herramienta como insumo de gestión de relacionamiento empresarial para los distintos centros de formación.
- ✓ Se brindo 92 soporte y seguimiento en el uso correcto de la herramienta CRM para los usuarios de la regional Santander.
- ✓ Se realizo 5 procesos y reuniones de Planeación, seguimiento y evaluación etapa productiva para los aprendices que apoyan el registro de actualizaciones en CRM.
- ✓ Participación en 5 Socialización CRM Digeneral: Socialización operatividad herramienta CRM divulgación lineamientos para Lideres CRM Nivel País, presentación grupo soporte CRM Digeneral.
- ✓ Reunión CRM Tecnólogos de Contrato de Aprendizaje: Socialización operatividad herramienta CRM divulgación lineamientos para grupo de apoyo Tecnólogos de Aprendizaje, casuística en el proceso de actualización de la base de datos en la herramienta CRM de la Regional Santander.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
INFORME FINAL DE SUPERVISIÓN
CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONALES**

- ✓ Se participó en 4 reuniones a nivel general orientadas por el grupo de responsables del canal presencial de la dirección general, realizando transferencia de conocimiento del proceso de atención desde los puntos presenciales de atención al ciudadano, despacho regional Santander.
- ✓ Se realizó acompañamiento en la visita de reconcomiendo al punto de atención presencial despacho regional Santander, por parte de la coordinación nacional de atención al ciudadano y visita realizada al punto de atención al ciudadano en el centro industrial de mantenimiento integral CIMI en Girón.

OBSERVACIONES DE LA SUPERVISIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS O ACTIVIDADES EJECUTADAS

El contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones estipuladas en su contrato.

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

JUAN CARLOS HERNANDEZ VEGA
SUPERVISOR DEL CONTRATO