



**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**  
**FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

Bucaramanga, 20 de septiembre 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 septiembre 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 BOGOTÁ No. 600302640 cuyo titular es el (la) Contratista.

**Plazo:** Será hasta el 30 de diciembre de 2021.

|                |
|----------------|
| <b>OBJETO:</b> |
|----------------|

|                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>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.</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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, cumpliendo con las directrices institucionales de acuerdo al modelo canal presencial, dentro del retorno progresivo a las instalaciones de la torre administrativa cumpliendo el aforo permitido. | <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyY4vk02R0VBskxas55S_ceRinDtGsu7OaYCH-YUQVUyTTZTOUVYNVUyTkdYODIxUzJDMUpaMi4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyY4vk02R0VBskxas55S_ceRinDtGsu7OaYCH-YUQVUyTTZTOUVYNVUyTkdYODIxUzJDMUpaMi4u</a> |



|   |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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. | <br>Asignación<br>Solicitud CRM Nro_<br><br><br>Registro<br>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 .                                                                                    | <a href="https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYtctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMOAOAH81WcVqAEpJnCCofEvEDqE%3D">https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYtctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMOAOAH81WcVqAEpJnCCofEvEDqE%3D</a><br><br><a href="https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYtctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMOAOAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D">https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYtctNDlmNy1hZjlwLTQ1YWZmM2E2NWJhMOAOAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D</a><br><br><br>Alerta Vencimiento<br>de Términos SOL_20<br><br><br>RE_ Alerta<br>Vencimiento de Térr                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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.<br>Soporte funcional en el uso de la herramienta CRM a los usuarios que hacen parte de la regional Santander..                                               | <a href="https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffeastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftrackin%2Fmethod%2Fclick%3Fmi%3DZuHV77WjFUWL5On8Jpyzw%26tc%3DStreamVideo%26cs%3Ded968c2423f6b3fc59a7bbb4c5c8312c%26ru%3Dhttps%253a%252f%252fweb.microsoftstream.com%252fvideo%252f46e98c40-cccd-4a4c-92b4-0ddfd1ebf26d&amp;data=04%7C01%7Ccarolinar%40sena.edu.co%7C23dd13f9c39a40e4020508d8e7d5659c%7Cc3bc2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637514251033234966%7CUnknown%7CTWFPbGZsb3d8eyJWljoIMC4wLjAwMDAilCJQljoiv2luMzliLlCJBTil6k1haWwiLCJXVCi6Mn0%3D%7C1000&amp;sdata=ci4cQb51BtWuEU2%2FQ55wsV5aHCS9FFYnW6C4MwJeAk0%3D&amp;reserved=0">https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffeastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftrackin%2Fmethod%2Fclick%3Fmi%3DZuHV77WjFUWL5On8Jpyzw%26tc%3DStreamVideo%26cs%3Ded968c2423f6b3fc59a7bbb4c5c8312c%26ru%3Dhttps%253a%252f%252fweb.microsoftstream.com%252fvideo%252f46e98c40-cccd-4a4c-92b4-0ddfd1ebf26d&amp;data=04%7C01%7Ccarolinar%40sena.edu.co%7C23dd13f9c39a40e4020508d8e7d5659c%7Cc3bc2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637514251033234966%7CUnknown%7CTWFPbGZsb3d8eyJWljoIMC4wLjAwMDAilCJQljoiv2luMzliLlCJBTil6k1haWwiLCJXVCi6Mn0%3D%7C1000&amp;sdata=ci4cQb51BtWuEU2%2FQ55wsV5aHCS9FFYnW6C4MwJeAk0%3D&amp;reserved=0</a> |



|   |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                                                                                                                                                                    | <a href="https://crm.sena.edu.co/main.aspx#918032650">https://crm.sena.edu.co/main.aspx#918032650</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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 junio/ julio de 2021/Gestión CRM                                                                                                                                                                                                        | <br>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.                                                                                                                                                                                                                                                                | <a href="https://outlook.office.com/mail/sentitemsid/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D">https://outlook.office.com/mail/sentitemsid/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D</a><br><a href="https://outlook.office.com/mail/sentitemsid/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAFpb9qosZ6ZAkcjiIM3d%2Bdg%3D">https://outlook.office.com/mail/sentitemsid/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAFpb9qosZ6ZAkcjiIM3d%2Bdg%3D</a><br><a href="https://outlook.office.com/mail/sentitemsid/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAMpYsA%2BoRj5KriQMriG8ic%3D">https://outlook.office.com/mail/sentitemsid/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAMpYsA%2BoRj5KriQMriG8ic%3D</a><br><a href="https://outlook.office.com/mail/sentitemsid/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAOONSPkCKMm9GmnXS4GfMAKM%3D">https://outlook.office.com/mail/sentitemsid/AAQkAGIzMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAOONSPkCKMm9GmnXS4GfMAKM%3D</a> |
| 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<br>Registro, validación y seguimiento a solicitudes, mecs y casos hechos en el aplicativo CRM.<br>Proceso de actualización de empresa de la Regional Santander en la herramienta CRM.<br>Actualización de la base de datos registrada en CRM de las que forman parte Empresas de la Regional Santander. | <a href="https://crm.sena.edu.co/main.aspx#129094233">https://crm.sena.edu.co/main.aspx#129094233</a><br><a href="https://crm.sena.edu.co/main.aspx#912531463">https://crm.sena.edu.co/main.aspx#912531463</a><br><a href="https://crm.sena.edu.co/main.aspx#19936753">https://crm.sena.edu.co/main.aspx#19936753</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 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<br>ORDEN DE VIAJE | LUGAR DE<br>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. **7803995445** de la planilla, operador SOI y periodo agosto 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 PERIODO DEL 1 HASTA EL 20 DE SEPTIEMBRE 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.

| Número de caso... | Líder CRM                  | Estado ANS SEN... | Fecha radic...   | Reg. / Dir... | Solicitante                | Modulo / Entid...      | Razón para...    | Descripción                           |
|-------------------|----------------------------|-------------------|------------------|---------------|----------------------------|------------------------|------------------|---------------------------------------|
| CAS-22120-F5V9H8  | Carolina Rodriguez Gonz... | Vencida           | 17/09/2021 8:00  | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Empresas               | Respuesta Gen... | Buenos días Ing. Wilmer De la man...  |
| CAS-22083-J6B250  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 14/09/2021 12:20 | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Empresas               | Respuesta Gen... | Buenas tardes. Ing. Wilmer Cordial... |
| CAS-22072-F3M1N4  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 13/09/2021 13:31 | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Empresas               | Respuesta Gen... | Buenas tardes. Ing. Wilmer Cordial... |
| CAS-22045-Q4V1K8  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 10/09/2021 8:00  | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Empresas               | Respuesta Gen... | Buenos días Ing. Wilmer De la man...  |
| CAS-22046-K1X5X1  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 10/09/2021 8:00  | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Empresas               | Respuesta Gen... | Buenos días Ing. Wilmer De la man...  |
| CAS-22047-M9J3J6  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 10/09/2021 8:00  | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Empresas               | Respuesta Gen... | Buenos días Ing. Wilmer De la man...  |
| CAS-22016-P1M0T5  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 08/09/2021 16:56 | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Empresas               | Respuesta Gen... | Buenas tardes. Ing. Wilmer Cordial... |
| CAS-21937-COK6W6  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 06/09/2021 12:08 | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Solicitudes Empresa... | Respuesta Gen... | Buenos días Ing. Wilmer Atentame...   |
| CAS-21936-J7X3B0  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 06/09/2021 12:03 | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Empresas               | Respuesta Gen... | Buenos días Ing. Wilmer Atentame...   |
| CAS-21773-P3V9P5  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 27/08/2021 8:00  | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Solicitudes Empresa... | Respuesta Gen... | Buenos días Ing. Wilmer Atentame...   |
| CAS-21776-T4B2X6  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 26/08/2021 10:48 | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Usuarios               | Respuesta Gen... | Buena dias. Ing. Wilmer Atentamen...  |
| CAS-21774-Y5K5F5  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 26/08/2021 10:34 | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Solicitudes Empresa... | Respuesta Gen... | Buenos días Ing. Wilmer Atentame...   |
| CAS-21672-H1X7J8  | Carolina Rodriguez Gonz... | Sin Gestión       | 19/08/2021 16:05 | SANTANDER     | Carolina Rodriguez Gonz... | Solicitudes Empresa... | Respuesta Gen... | Buenas tardes Ing. Wilmer Atentam...  |

**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.

| Departame... | Cod. MEC               | Empresa                           | Cliente Potencial               | Ciudadano                      | Email                       | Razón para el estad |
|--------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| SANTANDER    | MEC_20210920_095112215 | TRANSPORTES Y SERVICIOS EL ROD... |                                 | Belisario Santamaria Jaimes    | belisariosantamaria.25@...  | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210920_091214558 | INGENIERIA Y SOLUCIONES AMBIEN... |                                 | Omar Yesid Navarro Rondon      | ingenieriaingesamb@gm...    | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210917_164526503 | SERVICIOS ELECTRICOS JM S.A.S     |                                 | ALBA CENOBIA RODRIGUEZ FLOREZ  | alcroflo18@hotmail.com      | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210917_145945271 | BROMX S.A.S.                      |                                 | Luz Stella Lizarazo Garcia     | colombiashoes@hotmail...    | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210917_145545176 |                                   | COLEGIO MI MUNDO CREATIVO       | July Paola Cuadro Arias        | col.mimundocreativo@g...    | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210917_145128020 | PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A.      |                                 | Liliana Marcela Vega Gomez     | talentohumano@prohsa...     | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210917_115214228 | CONSTRUCCION INGENIERIA COIN...   |                                 | PAOLA ANDREA GUZMAN GALLO G... | facturacion@coingsa.com     | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210917_111453743 | IC CONSTRUCTORA SAS               |                                 | Alexandra Miller Lopez         | juridico@icconstructora.co  | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210917_100039507 |                                   | CONSORCIO INTERVENTORIA GAS ... | Lina Marcela Velandia Rios     | ingcivil.leydiarenas@hot... | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210916_233402465 | RODAR LTDA. CONSTRUCCIONES        |                                 | Adriana Lucia Ramirez Vesga    | contabilidadrodar@hot...    | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210916_232846465 | JORGALLO CONSTRUCCIONES S.A.S     |                                 | Jorge Enrique Gallo Pérez      | jorgallo_67@hotmail.com     | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210916_232317668 | INGCOMTEL LTDA                    |                                 | Yesid Martinez Diaz            | contabilidad@ingcomtel...   | Activo              |
| SANTANDER    | MEC_20210916_231550402 | SALADEEN SECURITY LTDA            |                                 | Mauricio Andrés Ariza Avila    | saladeensecurity@hotma...   | Activo              |

**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.

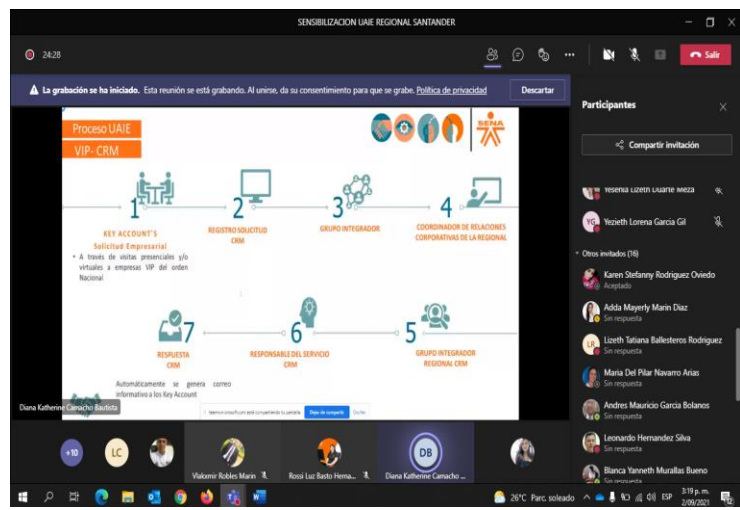
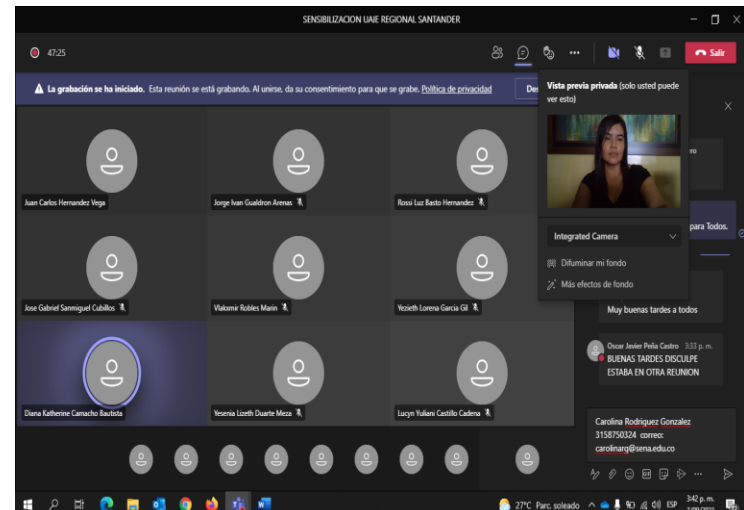
| Reg. / Dir Gral. (...) | Propietario                 | Responsable del servicio    | Municipio (Mu... | Fecha Límite Respue... | Fecha de creación | ID ↑                   | Nivel Solicitud | Origen         | Aprobación | Controlador |
|------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------|------------------------|-------------------|------------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|
| SANTANDER              | Cesar Augusto Ortiz Ase...  | Javier Tolosa Hernandez     | BUCARAMANGA      | 08/10/2021 23:59       | 17/09/2021 14:48  | SOL_20210917_144808364 | 2do Nivel       | Manual         |            | Cesar A...  |
| SANTANDER              | Juan Carlos Hernandez V...  | Juan Carlos Hernandez V...  |                  | 08/10/2021 23:59       | 17/09/2021 15:02  | SOL_20210917_150215632 | 2do Nivel       | Contact Center |            |             |
| SANTANDER              | Cesar Augusto Ortiz Ase...  | Vlaxmir Robles Marin        | GIRÓN            | 08/10/2021 23:59       | 17/09/2021 15:39  | SOL_20210917_153903084 | 2do Nivel       | Manual         |            | Cesar A...  |
| SANTANDER              | Cesar Fernando Castillo ... | Vlaxmir Robles Marin        | BUCARAMANGA      | 07/10/2021 23:59       | 16/09/2021 9:22   | SOL_20210916_092246498 | 2do Nivel       | Manual         |            | Cesar F...  |
| SANTANDER              | Cesar Fernando Castillo ... | Vlaxmir Robles Marin        | BUCARAMANGA      | 07/10/2021 23:59       | 16/09/2021 9:30   | SOL_20210916_093007107 | 2do Nivel       | Manual         |            | Cesar F...  |
| SANTANDER              | Carlos Andres Gomez Vill... | Javier Diaz Diaz            | FLORIDABLANCA    | 07/10/2021 23:59       | 16/09/2021 10:16  | SOL_20210916_101640150 | 2do Nivel       | Manual         |            | Carlos A... |
| SANTANDER              | Carlos Andres Gomez Vill... | Javier Diaz Diaz            | BARRANCABER...   | 07/10/2021 23:59       | 16/09/2021 12:10  | SOL_20210916_121042763 | 2do Nivel       | Manual         |            | Carlos A... |
| SANTANDER              | Carlos Andres Gomez Vill... | Elva Maria Palacio Rueda    | OCAÑA            | 07/10/2021 23:59       | 16/09/2021 12:17  | SOL_20210916_121740060 | 2do Nivel       | Manual         |            | Carlos A... |
| SANTANDER              | Carlos Andres Gomez Vill... | Diana Patricia Rache Ama... | PUERTO BERRÍO    | 07/10/2021 23:59       | 16/09/2021 12:20  | SOL_20210916_122016404 | 2do Nivel       | Manual         |            | Carlos A... |
| SANTANDER              | Carlos Andres Gomez Vill... | Jairo Abello Camargo        | EL BANCO         | 07/10/2021 23:59       | 16/09/2021 12:22  | SOL_20210916_122242263 | 2do Nivel       | Manual         |            | Carlos A... |
| SANTANDER              | Carlos Andres Gomez Vill... | Elva Maria Palacio Rueda    | OCAÑA            | 07/10/2021 23:59       | 16/09/2021 12:24  | SOL_20210916_122453060 | 2do Nivel       | Manual         |            | Carlos A... |
| SANTANDER              | Carlos Andres Gomez Vill... | Maria Isabel Martinez Ma... | RIOHACHA         | 06/10/2021 23:59       | 15/09/2021 14:22  | SOL_20210915_142258868 | 2do Nivel       | Manual         |            | Carlos A... |
| SANTANDER              | Carlos Andres Gomez Vill... | Vlaxmir Robles Marin        | BUCARAMANGA      | 04/10/2021 23:59       | 13/09/2021 12:28  | SOL_20210913_122800930 | 2do Nivel       | Manual         |            | Carlos A... |

**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.

| Nombre completo ↑                 | Cargo                          | Reg. / Dir Gral. ↑ | Centro de Formación            | Dependencia                 | Correo electrónico principa... | IP           | Administrador                      |           |
|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--------------|------------------------------------|-----------|
| Adamelis Ramirez Maldonado        | Tecnólogo Contrato De Ap...    | SANTANDER          | Regional                       | Grupo de Relaciones Corp... | aramirez@sena.edu.co           |              | Juan Carlos Hernandez Vega         | 29/01/... |
| Alix Antonia Macias Bermudez      | Líder de Competencias La...    | SANTANDER          | Centro Agroempresarial y ...   | Despacho Subdirección de... | amaciasb@sena.edu.co           |              | Jose Leonardo Silva Rivera         | 11/03/... |
| Angela Patricia Torres Sanabria   | Líder Contrato de aprendiz...  | SANTANDER          | Centro Industrial del Diseñ... | Despacho Subdirección de... | aptorres@sena.edu.co           |              | Juan Manuel Castillo Calderon      | 10/02/... |
| Astrid Juliana Mateus Vargas      | Líder de Evaluación y Certi... | SANTANDER          | Centro de Servicios Empre...   | Despacho Subdirección de... | ajmateusv@sena.edu.co          |              |                                    | 21/01/... |
| Bianca Lucy Rodríguez Díaz        | Líder Contrato de aprendiz...  | SANTANDER          | Regional                       | Grupo de Relaciones Corp... | brodriguez@sena.edu.co         | http://16563 | Leonardo Augusto Camargo Corzo     | 12/05/... |
| Bianca Yamile García Rojas        | Líder de Competencias La...    | SANTANDER          | Centro de Gestión Agroem...    | Despacho Subdirección de... | bygarcia@sena.edu.co           |              | Herika Bibiana Ariza Gonzalez      | 11/02/... |
| Carlos Andres Gomez Villamizar    | Key Account                    | SANTANDER          | Regional                       | Grupo de Relaciones Corp... | cagomezv@sena.edu.co           |              | Juan Carlos Hernandez Vega         | 03/02/... |
| Carolina Mesa Barrera             | Líder Contrato de aprendiz...  | SANTANDER          | Centro Agroempresarial y ...   | Despacho Subdirección de... | cmesab@sena.edu.co             | http://73152 | Jose Leonardo Silva Rivera         | 11/03/... |
| Carolina Rodríguez Gonzalez       | Líder CRM                      | SANTANDER          | Regional                       | Grupo de Relaciones Corp... | carolinarg@sena.edu.co         |              |                                    | 01/06/... |
| Catherin Rocío De Alba Mendez     | Tecnólogo Contrato De Ap...    | SANTANDER          | Centro Agroturístico           | Despacho Subdirección de... | crdealbam@sena.edu.co          |              | Tulio Alexander Bautista Rodríguez | 10/02/... |
| Cesar Augusto Ortiz Asencio       | Gestor Empresarial             | SANTANDER          | Regional                       | Grupo de Relaciones Corp... | caortiza@sena.edu.co           |              | Juan Carlos Hernandez Vega         | 27/01/... |
| Cesar Fernando Castillo Meigajero | Gestor Empresarial             | SANTANDER          | Regional                       | Grupo de Relaciones Corp... | cfcastillom@sena.edu.co        |              | Juan Carlos Hernandez Vega         | 27/01/... |

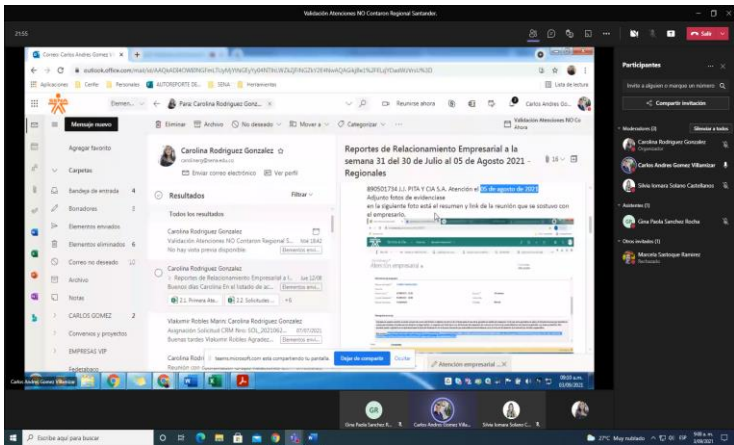
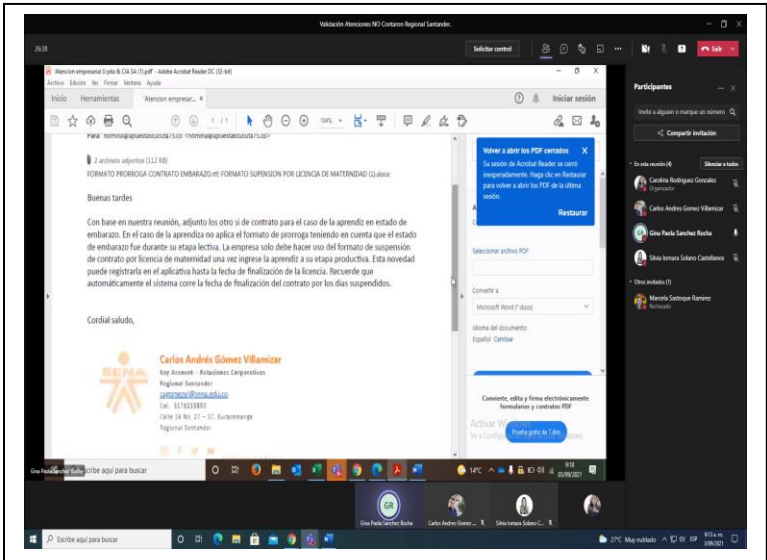
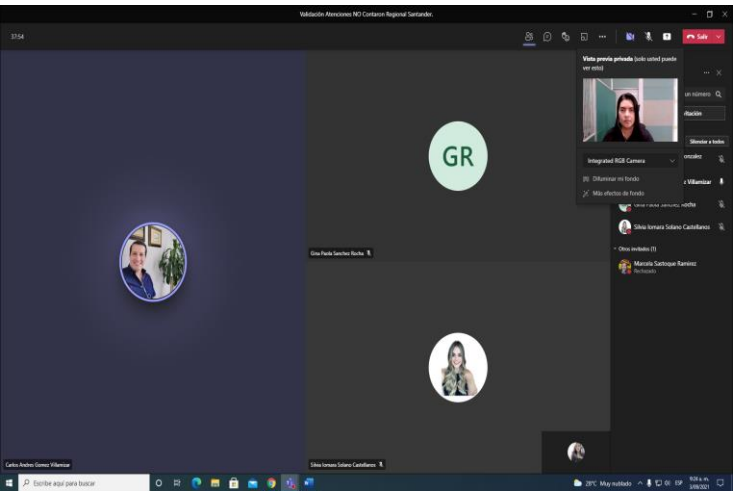
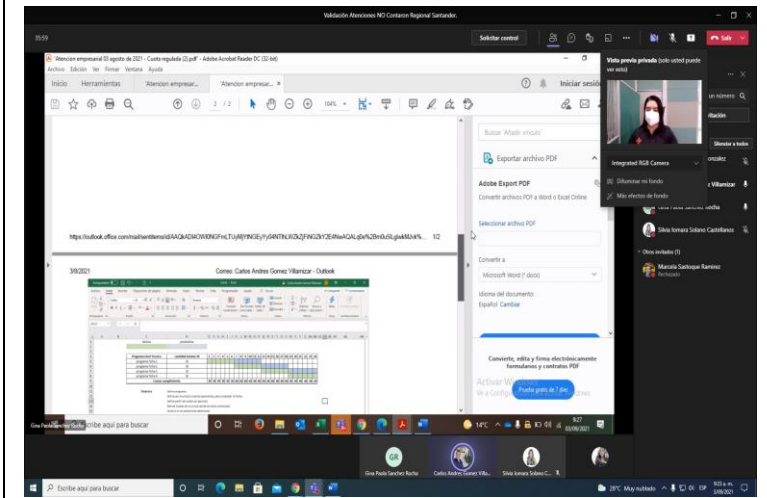
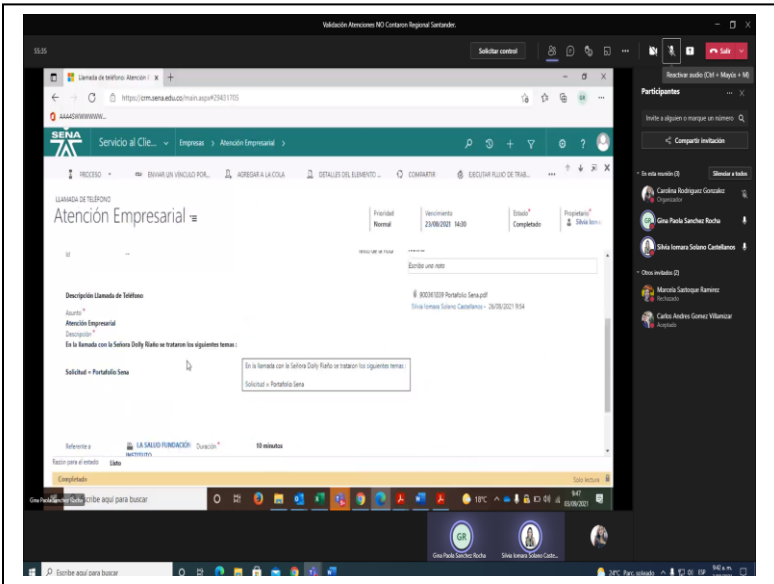
**Sensibilización Aprendices UIAE Regional Santander:** Sensibilización desde a dirección general por el grupo CNSEYCA , sobre la UIEA y refuerzo en la atención de las solicitudes dentro de la promesa Sena.

<https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting-NGViZTViYTMzGMzZiOQZDE1LWlwYjMtZjEzNTc3MDE4NjBj%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%22%2c%22oid%22%3a%226d2ed4d4-2bb1-4063-976d-709a23eab898%22%7d>



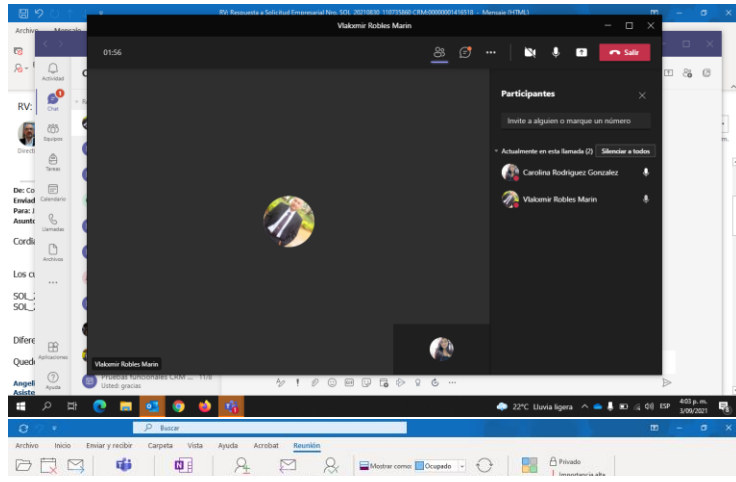
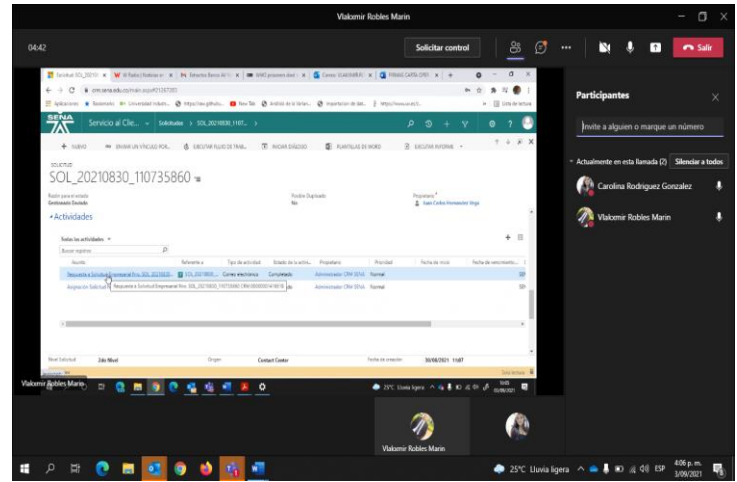
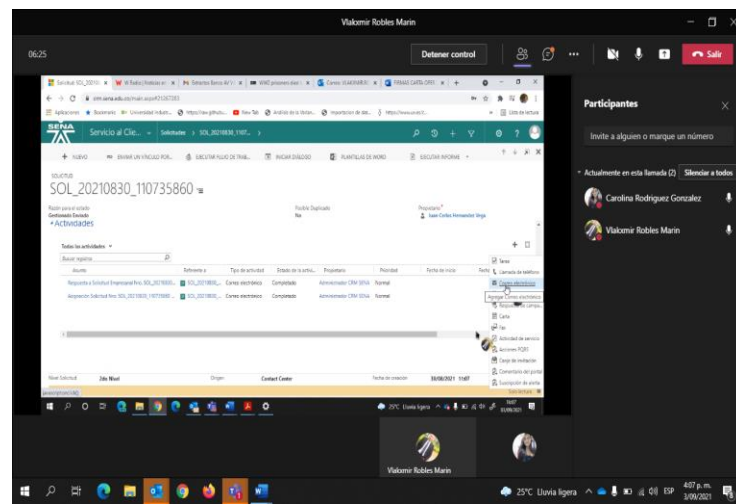
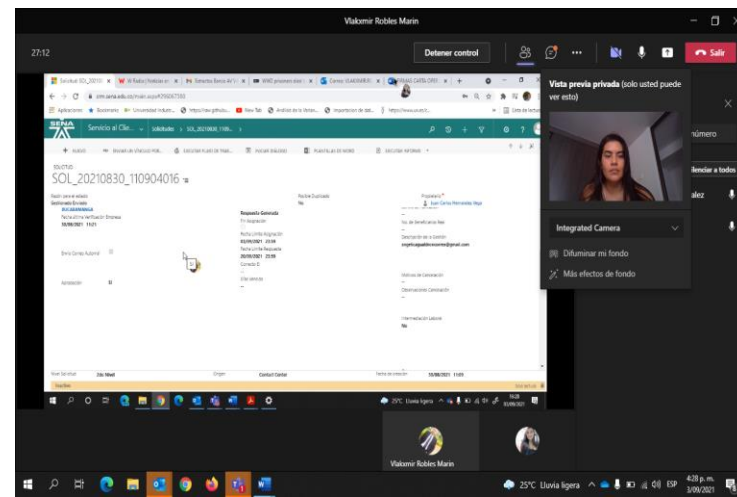
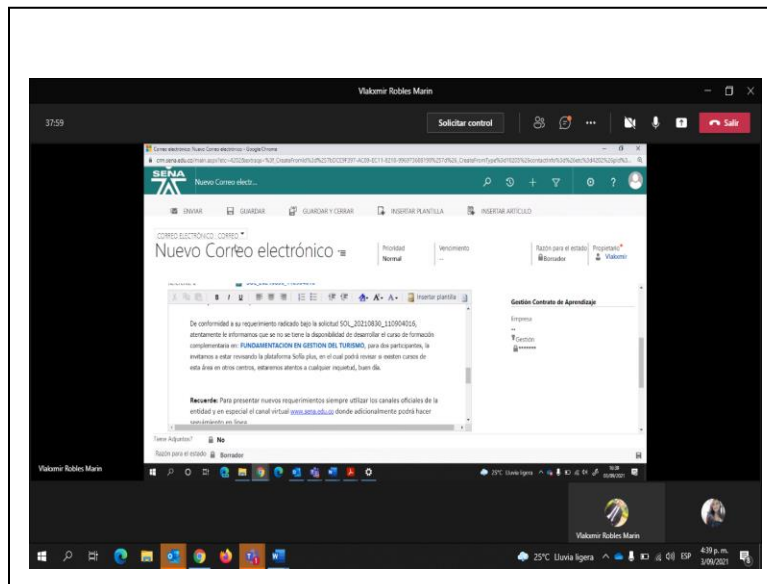
Validación Registro Empresas CRM Relacionamento Empresarial: Reunión desde la dirección general CNSEYCA Gina Sanchez para verificación del proceso de registro de atenciones que no contaron de los gestores de la Regional Silvia Solano y Carlos Gomez

[https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting\\_YTMzWFiNzcNTE3Nj00M2M1WEzYmYtMjdnNGF0GUzYVn%40thread.v2%2f07context%3d7b%22id%22%3a%22c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%22%2c%22oid%22%3a%226d8137fc-29d5-4df3-8fa0-292b3a82fb00%22%7d](https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_YTMzWFiNzcNTE3Nj00M2M1WEzYmYtMjdnNGF0GUzYVn%40thread.v2%2f07context%3d7b%22id%22%3a%22c381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%22%2c%22oid%22%3a%226d8137fc-29d5-4df3-8fa0-292b3a82fb00%22%7d)

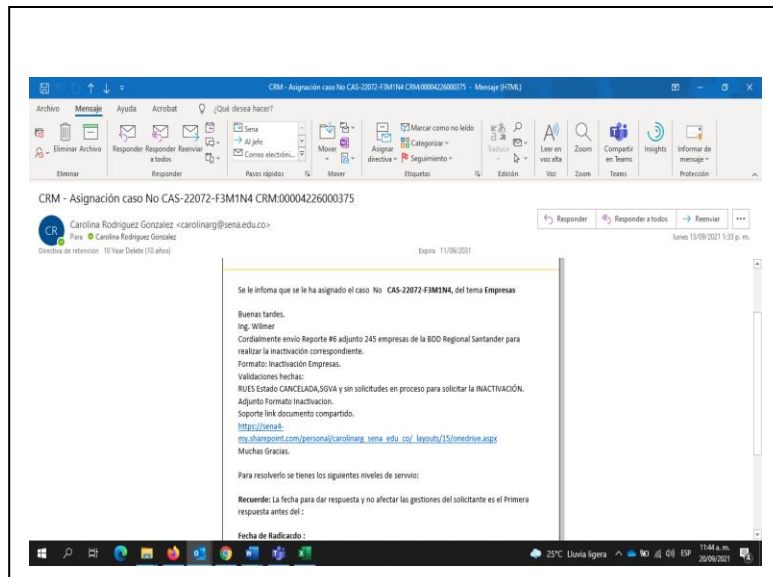
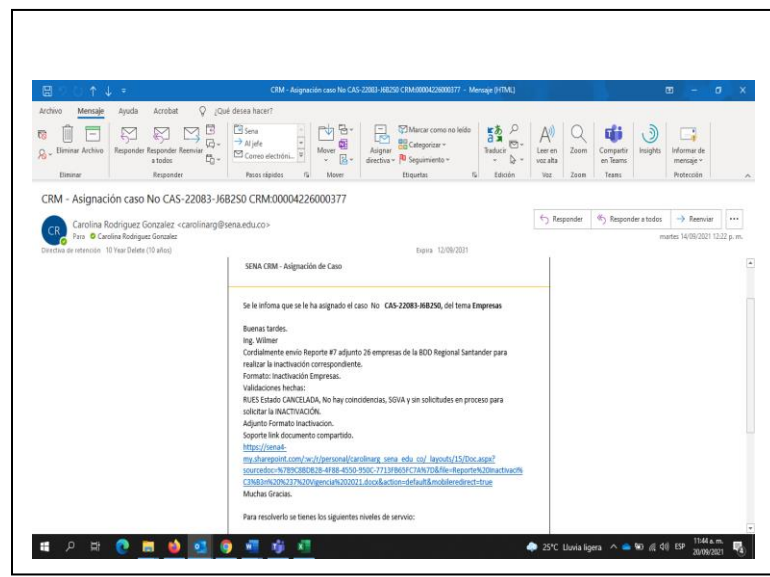
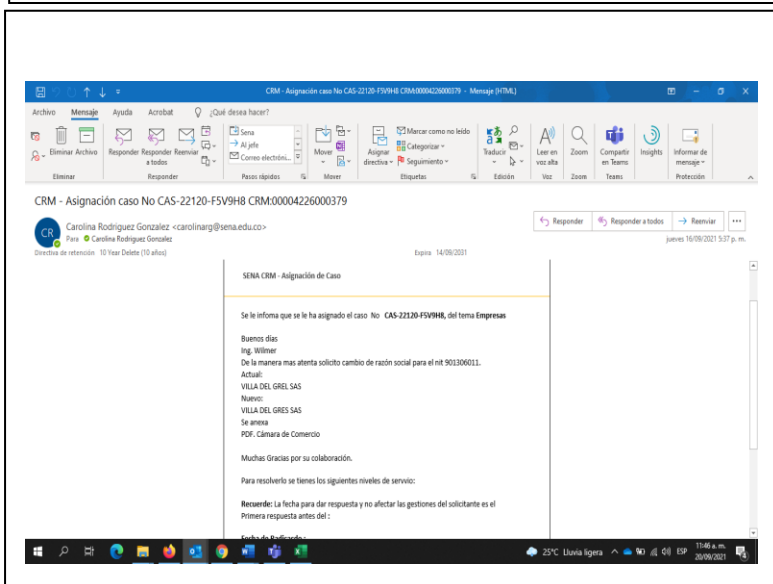
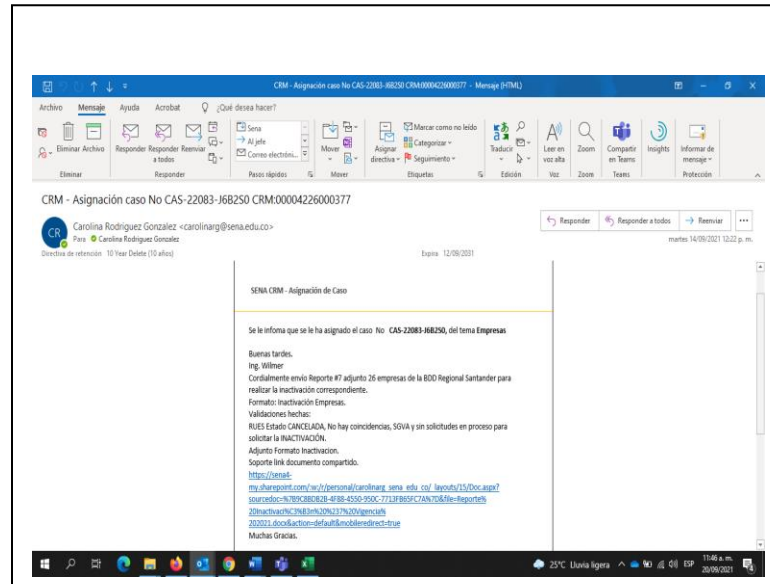
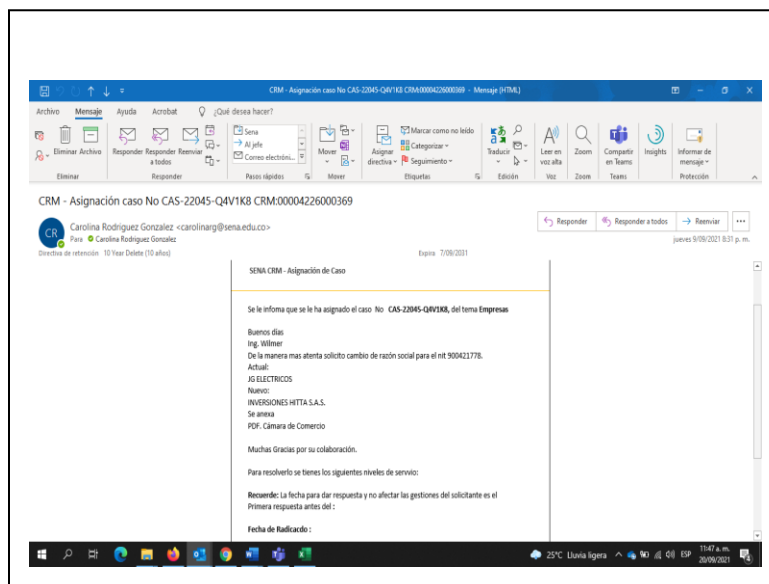


**Soporte Funcional CRM Responsable del Servicio CEST:** Sensibilización en el manejo de la herramienta CRM para Líder Formación Complementaria Vlaxxmír Robles. Guía para registrar actividades tipo correo sobre una Respuesta a Solicitud Empresarial.

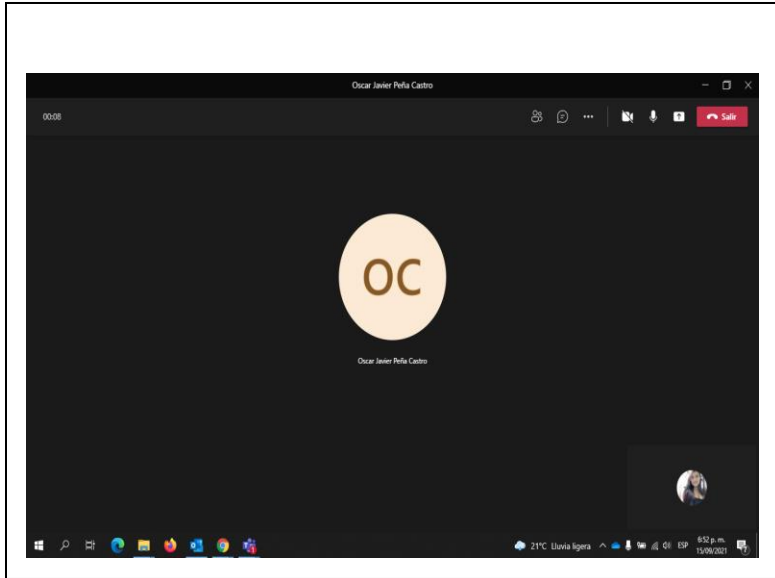
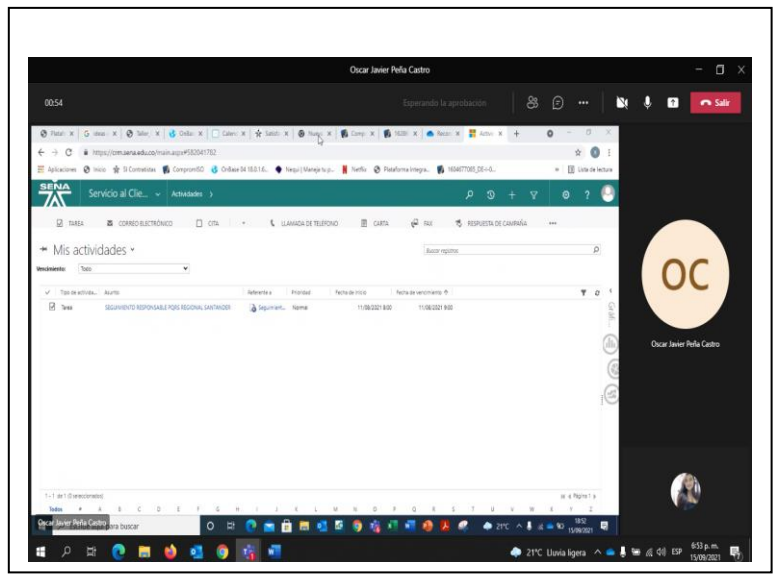
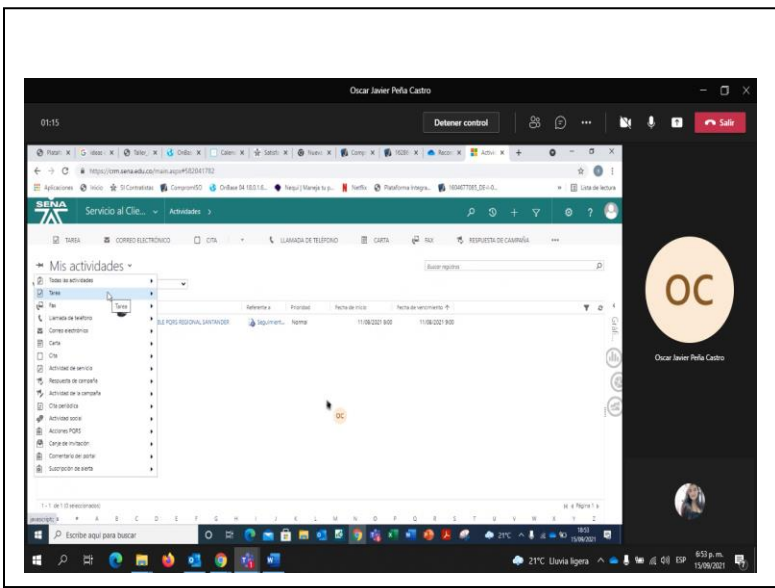
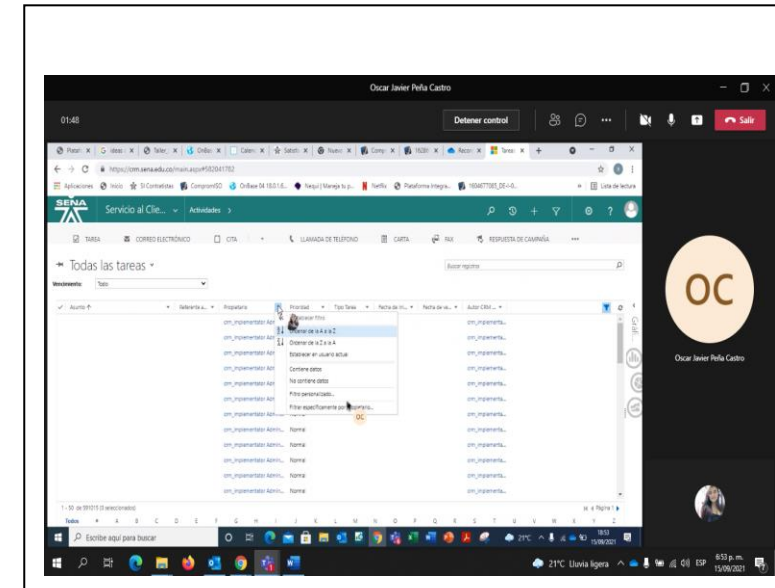
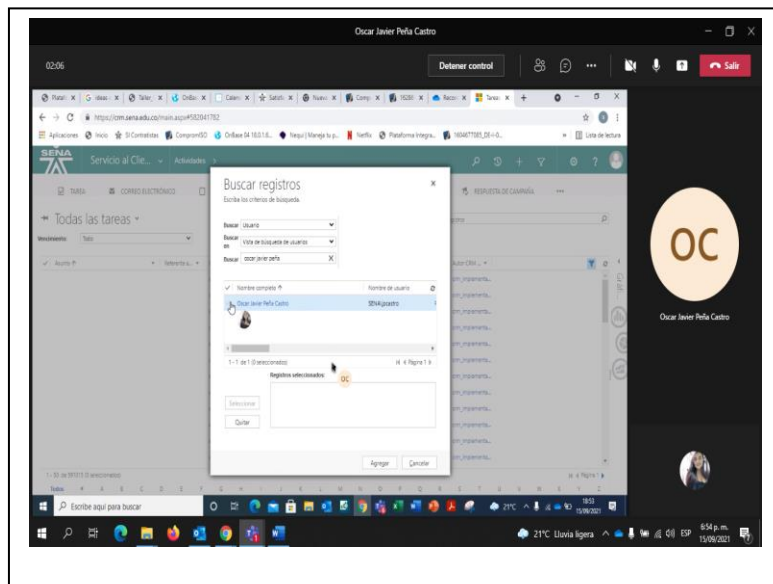
<https://teams.microsoft.com/l/meetup-join?19%3ameeting-vj4AmzE0MkzLTOGE3Ni00MTczLTlMDktNTMwNjYxZDZhYzJl%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%22c2b0c2381-2f2e-4d93-91d1-506c9316ace7%22%2c%22c2a0id%22%3a%226d8137fc-29d5-4df3-8fa0-292b3a82fb00%22%7d>



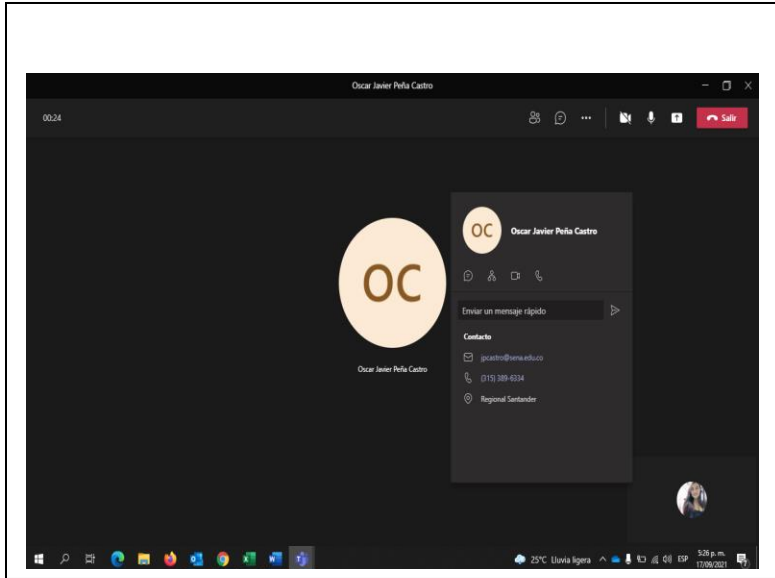
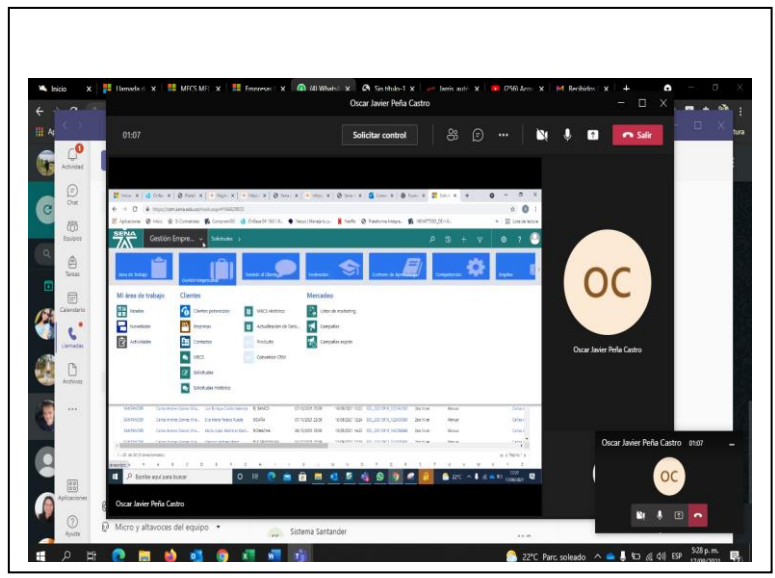
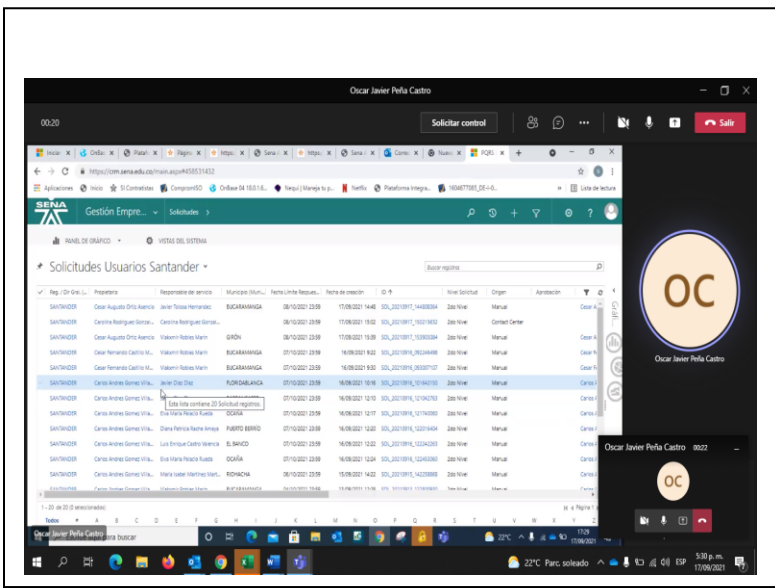
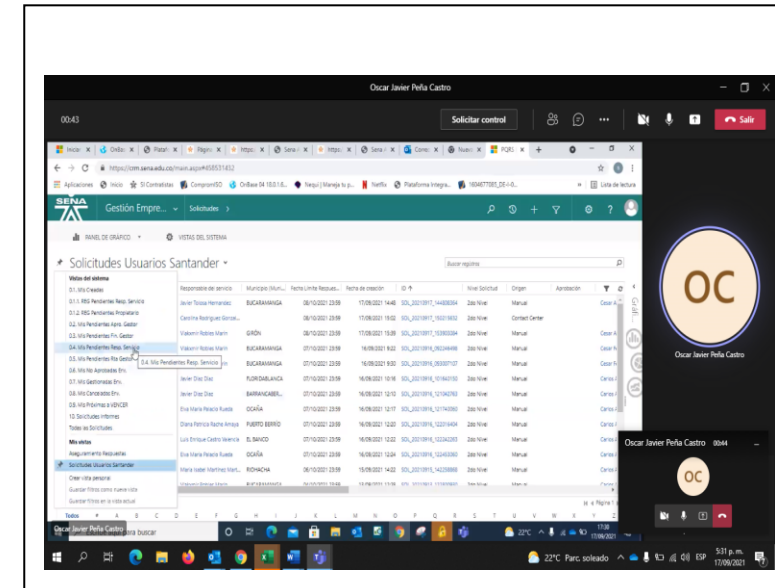
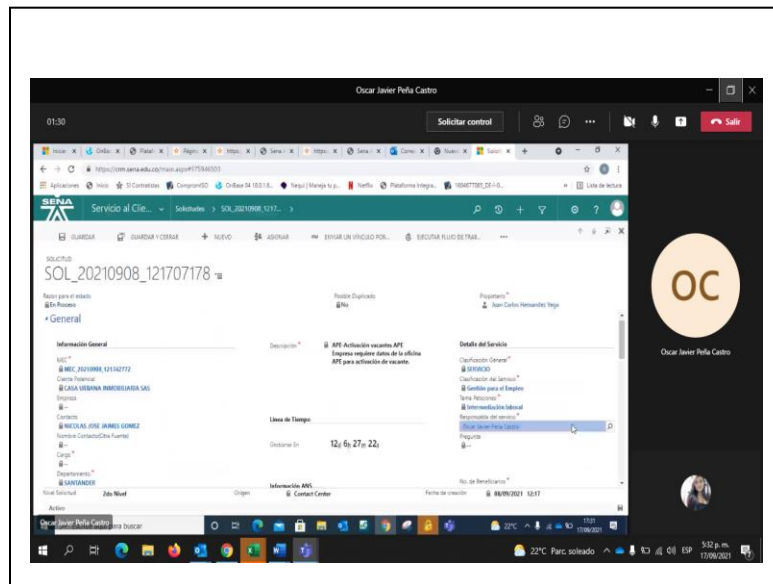
**Envío de reportes de proceso de depuración data CRM:** Registro de casos en la herramienta CRM que corresponde al proceso de actualización de las empresas de la Regional Santander que pasan a estado inactivas según las validaciones en RUES Estado Canceladas.



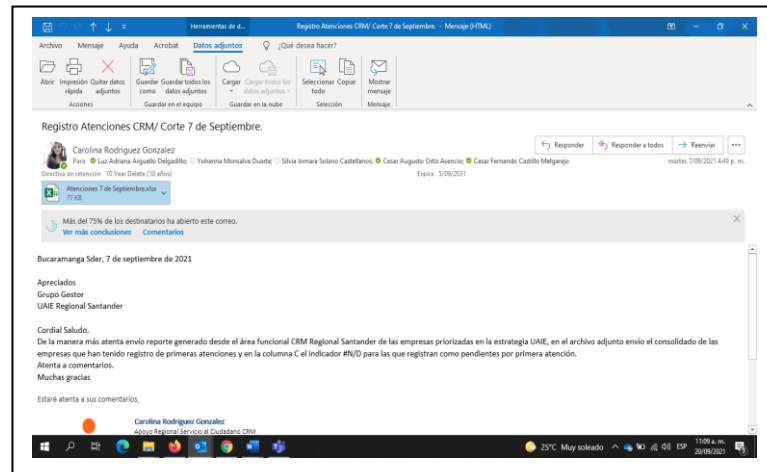
**Soporte funcional Validacion de registros notas:** Capacitación al Líder PQRS Regional Santander, sobre los registros tipo tareas que apalancan el proceso de alertas tempranas desde la dirección general.



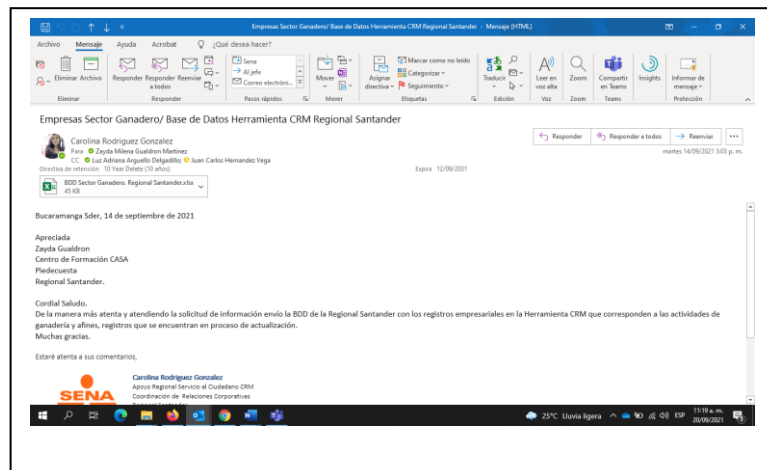
**Soporte funcional Validacion de registros notas:** Capacitación al Líder PQRS Regional Santander, sobre los registros tipo tareas que apalancan el proceso de alertas tempranas desde la dirección general.



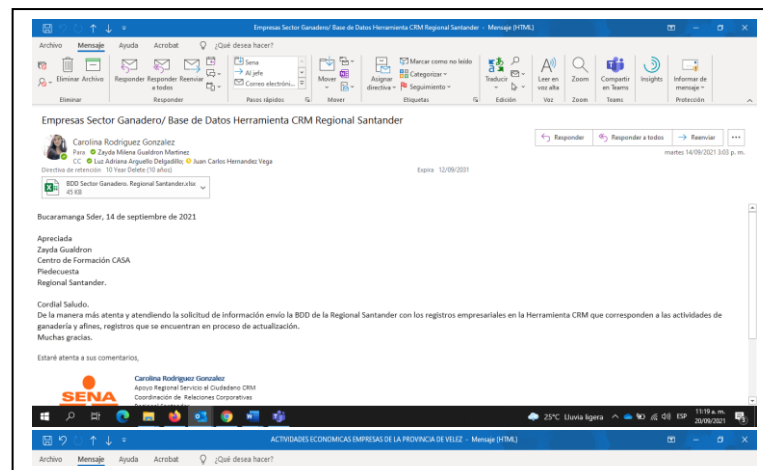
Proyección del reporte consolidado de atenciones registradas en la herramienta CRM de las empresas priorizadas en la UAIE 2021 a la fecha 7 de septiembre de 2021.



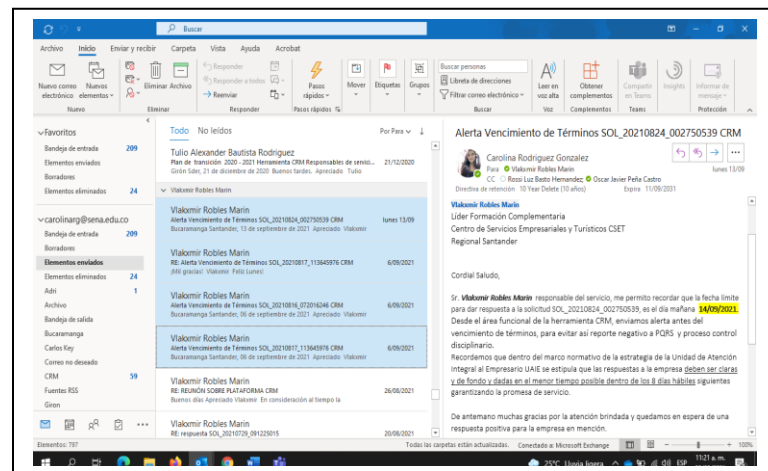
Proyección del BDD solicitada por el Líder de Relacionamiento Empresarial del Centro de Formación CGAO Vélez, con la información de las empresas de los municipios de la provincia de Vélez con el sector económico.



Proyección del BDD solicitada por el Líder de Relacionamiento Empresarial del Centro de Formación CASA Piedecuesta con los registros empresariales en la Herramienta CRM que corresponden a las actividades de ganadería y afines.



Envío de Notificaciones de Alertas tempranas a los responsables del servicio de la Regional Santander, Vlaxxmír Robres proceso de verificación cumplimiento de vencimiento de términos mes de septiembre de 2021.



CAROLINA RODRIGUEZ GONZALEZ

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