



PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
FORMATO INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Bucaramanga, 19 de abril de 2021

Señor (a)

BLANCA LUCY RODRIGUEZ DIAZ

SUPERVISOR CONTRATO No. 2133473

Cargo del supervisor Coordinador Relaciones Corporativas Encargado

Dependencia COORDINACION RELACIONES CORPORATIVAS

Ciudad

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual

Mes abril 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 de conformidad con el régimen tributario a que pertenezca el futuro contratista, a la cuenta de ahorros del Banco de Bogotá No.600302640). Esta suma será pagado por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) un primer pago proporcional por los días ejecutados durante el mes de enero de 2021 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..

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, 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.	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=gcPCyY4vk02R0VBskxas55S_ceRinDtGsu7OaYCH-VUQVUyTTZTOUVYNVUyTkDYODIxUzJDMUpaMi4u



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 Regiona, de acuerdo al modelo de atención y el direccionamiento al área pertinente para brindar atención oportuna clara al ciudadano.	 Requisitos Curso de Alturas .msg  Aprendiz Control Ambiental.msg  RE_ Requisitos Curso de Alturas .m:
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/AAQkAGizMmMwMmJlLTQyYTctNDlmNy1hZilwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAOAH81WcVqAEpJnCCofEvEDqE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGizMmMwMmJlLTQyYTctNDlmNy1hZilwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAOAG%2BKfPDHiPhOn3O0xsocWnE%3D
4	Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario SENA para conocer sus necesidades, expectativas y propuestas y respondiendo a las misma.	Sensibilización sobre uso y soporte funcional de la herramienta CRM a los responsables del servicio habilitados para la vigencia.	https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffeastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftrackinq%2Fmethod%2Fclick%3Fmi%3DZuHV77WjFUW5L5On8_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%7Ccb2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637514251033234966%7CUnknown%7CTWFPbGZsb3d8eyJWljoIMC4wLiAwMDAILCJQljoIV2luMzliLCJBtIl6lk1haWwiLCJXVCi6Mn0%3D%7C1000&sdata=ci4cQb51BtWuEU2%2FQ55wsV5aHCs9FFYnW6C4MwJeAk0%3D&reserved=0 https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffeastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftrackinq%2Fmethod%2Fclick%3Fmi%3D9aO0XScOFUSOPKRHV74PKA%26tc%3DStreamVideo%26cs%3D691523112618c419a7bb2df3cb53079f%26ru%3Dhttps%253a%252f%252fweb.microsoftstream.com%252fvideo%252ff6c8b9ea-e532-466d-9496-5a9175bae696&data=04%7C01%7Ccarolinarg%40sena.edu.co%7Cb8f5936fd8d64d8ac6e208d8e7c5af7c%7Ccb2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637514183524169769%7CUnknown%7CTWFPbGZsb3d8eyJWljoIMC4wLiAwMDAILCJQljoIV2luMzliLCJBtIl6lk1haWwiLCJXVCi6Mn0%3D%7C1000&sdata=bHzYRCip%2FSr5BUilYpbbs%2FA3c9u8DJ8idQYf8wLePA%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.	Seguimiento y proyección del informe Base para revisión manual de las PQRS en las Regionales - insumo informe de tipologías enero 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.	https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGizMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGizMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAFpb9qosZ6ZAKCjiiM3d%2Bdg%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGizMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAMpYsA%2BoRj5KriQMriG8ic%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGizMmMwMmJiLTQyYTctNDImNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAOONSPkCKMm9GmnXS4GfMAKM%3D
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.	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#993135708 https://crm.sena.edu.co/main.aspx#515229772 https://crm.sena.edu.co/main.aspx#515229772



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. **7782937145** de la planilla, operador SOI y periodo marzo 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

BLANCA LUCY RODRIGUEZ DIAZ

Supervisor(a) Encargado Contrato 2133473 de 2021

Cargo Coordinador Relaciones Corporativas Encargado

EVIDENCIAS DOCUMENTALES PERIODO DEL 1 HASTA EL 19 DE ABRIL 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.

Casos Mis Casos Creados - Mic X +

https://crm.sena.edu.co/main.aspx#512215289

SENA Casos Casos >

+ CASO NUEVO SOPORTE TELEFÓNICO ASOCIAR CASOS SECUND... COMBINAR CASOS APLICAR REGLA DE ENRUT... ASIGNAR ...

Mis Casos Creados > Buscar registros

✓	Número de caso...	Líder CRM	Esta...	Fecha radic...	Reg. / Dir ...	Solicitante	Modulo / Entid...	Razón para...	Descripción	
✓ f	CAS-20184-F251K9	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	13/04/2021 9:26	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buen día, Ing. Wilmer De la manera mas atenta s...	Medio
✓ f	CAS-20133-N0R4Y4	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	07/04/2021 15:35	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Solicitudes Empresa...	Respuesta Gen...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentamente solicito ...	Bajo
✓ f	CAS-20120-X0G2Y5	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	07/04/2021 8:50	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Girón Sder, 7 de abril de 2021 Apreciado Ing. Wi...	Medio
✓ f	CAS-20109-C8P2D4	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	06/04/2021 11:28	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenos días Ing., Wilmer De la manera mas aten...	Bajo
✓ f	CAS-20094-G6P2Z1	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	05/04/2021 15:31	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenas tardes Ing. Wilmer De la manera mas ate...	Bajo
✓ f	CAS-20081-D8X6Y4	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	05/04/2021 9:08	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenos dias Ing. Wilmer Cordialmente envío Re...	Medio
f	CAS-20059-H0W0L2	Carolina Rodriguez Gonz...	Vencida	26/03/2021 16:34	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenas Tardes Ing. Wilmer Cordialmente envío R...	Medio
f	CAS-19992-M5Z5V5	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	19/03/2021 15:36	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenas tardes Ing Wilmer Atentamente envio so...	Bajo
f	CAS-19976-M9J150	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	19/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenos dias, Ing. Wilmer Atentamente solicito la...	Bajo
f	CAS-19977-Z9K2K7	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	19/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buen día Ing, Wilmer De la manera mas atenta s...	Bajo
f	CAS-19978-V8B2T5	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	19/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buen día Ing, Wilmer De la manera mas atenta s...	Bajo
f	CAS-19902-R0C8D2	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	16/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Solicitudes Empresa...	Respuesta Gen...	Buenos dias Ing. Wilmer Atentamente solicito ca...	Bajo
f	CAS-19855-H9L9S0	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	11/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Empresas	Respuesta Gen...	Buenas tardes Ing. Wilmer De la manera mas ate...	Bajo
f	CAS-19858-V8B1I8	Carolina Rodriguez Gonz...	Sin Gest...	11/03/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonz...	Usuarios	Respuesta Gen...	Buenas Tardes Ing. Wilmer Atentamente envío co...	Bajo

1 - 50 de 188 (6 seleccionados)

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

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

MECS 1. Mis MECS - Microsoft X +

https://crm.sena.edu.co/main.aspx#944956964

SENA Gestión Empre... MECS >

+ NUEVO ENVIAR UN VÍNCULO PO... EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO ...

1. Mis MECS > Buscar registros

✓	Cod. MEC	Tipo de Re...	Empresa	Gestor (Empresa)	Empresa Ve...	Tipo de Ver...	Cliente Potencial	Ciudadano
	MEC_20210416_104948734		FLOREZ VILLAMIZAR CARLOS ARVEY	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_104510529		SERGIO ARANGO RODRIGUEZ	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_104247825		UNIDAD INFANTIL COLOMBIANITOS	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_104041058		SORAIA ASSAF LOBO	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_103441243		SERGIO PRADA MARIN CIA LTDA	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_103113679		FIDELINO SUAREZ QUECHO	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_100722716		BIOTECNOLOGIA AVICOLA	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_100252855		TULIO MOISES IBAÑEZ ALMEIDA	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_095926166		TECNITEL E.U	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_095535118		SERVIELECTRIC LTDA	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_095209913		SENAIDA ACEVEDO CASTRO	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_094907209		SERGIO ENRIQUE SERRANO SERRANO	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_094317425		GARCIA BELLO CARLOS ARTURO	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		
	MEC_20210416_094000346		ASOCIACION PARA UNA VIDA DIGNA	Blanca Lucy Rodriguez Diaz		Actualización		

1 - 50 de 2312 (0 seleccionados)

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

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.

Solicitudes Solicitudes Usuarios: +

https://crm.sena.edu.co/main.aspx#238374632

Gestión Empre... Solicitudes

+ NUEVO ENVIAR UN VÍNCULO PO... EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO

Solicitudes Usuarios Santander

Buscar registros

Reg. / Dir Gral. (...)	Propietario	Responsable del servicio	Municipio (Mu...	Fecha Límite Respue...	Fecha de creación	ID	Nivel Solicitud	Origen	Aprobación
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Angie Carolina Duarte N...	GIRÓN	06/05/2021 23:59	15/04/2021 17:07	SOL_20210415_170711253	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Luz Adriana Arguello Del...	Gustavo Adolfo Quinone...	BUARAMANGA	06/05/2021 23:59	15/04/2021 15:34	SOL_20210415_153408142	2do Nivel	Manual	Luz Adr...
SANTANDER	Luz Adriana Arguello Del...	Gustavo Adolfo Quinone...	BUARAMANGA	06/05/2021 23:59	15/04/2021 15:06	SOL_20210415_150643334	2do Nivel	Manual	Luz Adr...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Mauricio Canvajal Acelas	BUARAMANGA	05/05/2021 23:59	14/04/2021 14:22	SOL_20210414_142250836	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Jairo Uribe Castro	BARRANCABER...	05/05/2021 23:59	14/04/2021 14:15	SOL_20210414_141532111	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Diana Luz Vega Palencia	AGUACHICA	05/05/2021 23:59	14/04/2021 14:05	SOL_20210414_140559244	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Freddy de Jesus Gonzale...	SANTA MARTA	05/05/2021 23:59	14/04/2021 11:58	SOL_20210414_115817798	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Luz Adriana Arguello Del...	Vlaxmir Robles Marin	FLORIDABLANCA	05/05/2021 23:59	14/04/2021 9:26	SOL_20210414_092616014	2do Nivel	Manual	Luz Adr...
SANTANDER	Blanca Lucy Rodriguez Diaz	Claudia Patricia Borja Pue...	BUARAMANGA	04/05/2021 23:59	13/04/2021 11:34	SOL_20210413_113402337	2do Nivel	Contact Center	Blanca...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Elva Maria Palacio Rueda	EL ZULIA	03/05/2021 23:59	12/04/2021 16:53	SOL_20210412_165341545	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Elva Maria Palacio Rueda	EL ZULIA	03/05/2021 23:59	12/04/2021 16:37	SOL_20210412_163704226	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Elva Maria Palacio Rueda	SARDINATA	03/05/2021 23:59	12/04/2021 16:25	SOL_20210412_162507658	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Elva Maria Palacio Rueda	SARDINATA	03/05/2021 23:59	12/04/2021 16:14	SOL_20210412_161430342	2do Nivel	Manual	Carlos...
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Vill...	Elva Maria Palacio Rueda	SARDINATA	03/05/2021 23:59	12/04/2021 16:13	SOL_20210412_161334358	2do Nivel	Manual	Carlos...

1 - 22 de 22 (0 seleccionados)

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

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.

Noticias Correo: Carolina Rodriguez: Usuarios 1. Usuarios habilitados MECS MECS Para Aprobación Clientes potenciales Mis Clientes Registro de Atenciones Lista de Asistencia Index

crm.sena.edu.co/main.aspx#821720294

Configuración Seguridad

ENVIAR UN VÍNCULO PO... EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO VISTAS DEL SISTEMA

1. Usuarios habilitados Santander 2021

Nombre completo Cargo Reg. / Dir Gral. Centro de Formación Dependencia Correo electrónico principal IP Administrador Fecha de modificación Modificado por

Ademelis Ramirez Maldonado	Tecnólogo Contrato De Ap...	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	aramirez@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega	28/01/2021 13:40	SYSTEM
Ally Antonia Macias Bernudez	Lider de Competencias La...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	amacias@sena.edu.co		Jose Leonardo Silva Rivera	11/03/2021 11:49	SYSTEM
Angela Patricia Torres Sanaibia	Lider Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Centro Industrial del Dise...	Despacho Subdirección de...	aportes@sena.edu.co		Juan Manuel Castillo Calderon	10/02/2021 11:50	Wilmer Cuellar R...
Astrid Juliana Mateus Vargas	Lider de Evaluación y Certi...	SANTANDER	Centro de Servicios Empre...	Despacho Subdirección de...	ajmateu@sena.edu.co			21/01/2021 8:14	SYSTEM
Blanca Lucy Rodriguez Diaz	Lider Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	brodriguez@sena.edu.co	http://16563	Leonardo Augusto Camargo Corzo	30/12/2019 15:34	SYSTEM
Blanca Yemile Garcia Rojas	Lider de Competencias La...	SANTANDER	Centro de Gestión Agroem...	Despacho Subdirección de...	bygarci@sena.edu.co		Herika Bibiana Ariza Gonzalez	11/02/2021 15:44	Marcela Sastoqui...
Carlos Andres Gomez Villamizar	Key Account	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	cagomez@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega	03/02/2021 13:23	SYSTEM
Carolina Mesa Barrera	Lider Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	cmesab@sena.edu.co	http://73152	Jose Leonardo Silva Rivera	11/03/2021 11:58	Jorge Rodriguez...
Carolina Rodriguez Gonzalez	Lider CRM	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	carolinag@sena.edu.co			19/01/2021 13:50	SYSTEM
Catherin Rocio De Alba Mendez	Tecnólogo Contrato De Ap...	SANTANDER	Centro Agroturístico	Despacho Subdirección de...	cdealbam@sena.edu.co		Tulio Alexander Bautista Rodriguez	10/02/2021 11:52	Wilmer Cuellar R...
Cesar Augusto Ortiz Asencio	Gestor Empresarial	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	caortiz@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega	27/01/2021 12:37	SYSTEM
Cesar Fernando Castillo Meigajero	Gestor Empresarial	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	cfcastilom@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega	27/01/2021 12:45	Wilmer Cuellar R...
Dolly Mayerly Valenzuela Suarez	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Regional	Grupo de Formación Profe...	dmvalenzuela@sena.edu.co		Orlando Ariza Ariza	05/03/2020 10:45	SYSTEM
Edgar Alfonso Navas Rojas	Subdirector de Centro (E)	SANTANDER	Centro Industrial y del Des...	Despacho Subdirección de...	enavaras@sena.edu.co			10/02/2021 12:01	Jorge Rodriguez...
Ella Johanna Mendoza Pedraza	Subdirector de Centro (E)	SANTANDER	Centro Industrial de Mante...	Despacho Subdirección de...	ejmendoza@sena.edu.co			03/03/2020 17:54	Wilmer Cuellar R...
Esmeralda Vargas Espinel	Fiscalizador	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	evargase@sena.edu.co			05/03/2021 21:00	SYSTEM
Gerardo Rueda Sanchez	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Centro Industrial de Mante...	Despacho Subdirección de...	gruedas@sena.edu.co		Ella Johanna Mendoza Pedraza	04/03/2021 17:53	Jorge Rodriguez...
Gustavo Adolfo Quinones Gomez	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Centro Industrial y del Des...	Despacho Subdirección de...	gquinones@sena.edu.co			21/01/2021 8:18	SYSTEM
Gymna Paola Canvajal Correa	Lider Formación Complem...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	gpcorvajal@sena.edu.co		Jose Leonardo Silva Rivera	11/03/2021 12:37	Jorge Rodriguez...
Herika Bibiana Ariza Gonzalez	Subdirector de Centro (E)	SANTANDER	Centro de Gestión Agroem...	Despacho Subdirección de...	hbariza@sena.edu.co		Orlando Ariza Ariza	22/10/2018 12:51	Cateldary Marti...
Ingrid Solange Sequeda Rojas	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	issequeda@sena.edu.co	73006	Jose Leonardo Silva Rivera	11/03/2021 12:44	Jorge Rodriguez...
Jairo Uribe Castro	Lider Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Centro Industrial y del Des...	Despacho Subdirección de...	juribec@sena.edu.co			05/02/2021 18:53	Ludwig Wagner ...
Javier Diaz Diaz	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Centro Industrial del Dise...	Despacho Subdirección de...	jdiazd@sena.edu.co		Juan Manuel Castillo Calderon	02/03/2021 8:51	SYSTEM
Javier Tolosa Hernandez	Lider de Relaciones Corpor...	SANTANDER	Centro Industrial de Mante...	Despacho Subdirección de...	jtolosah@sena.edu.co			02/04/2020 10:40	Jorge Rodriguez...
Jenny Perez Giraldo	Lider de Competencias La...	SANTANDER	Centro Industrial y del Des...	Despacho Subdirección de...	jperetz@sena.edu.co			21/01/2021 8:24	Wilmer Cuellar R...

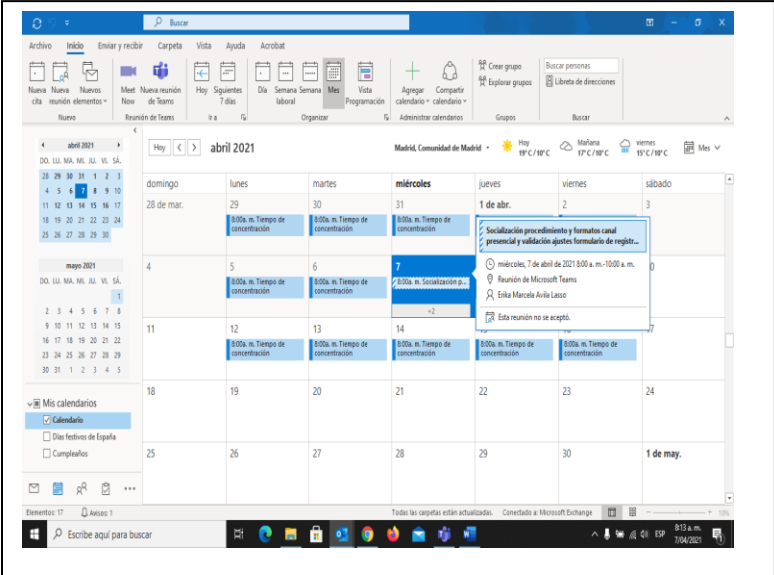
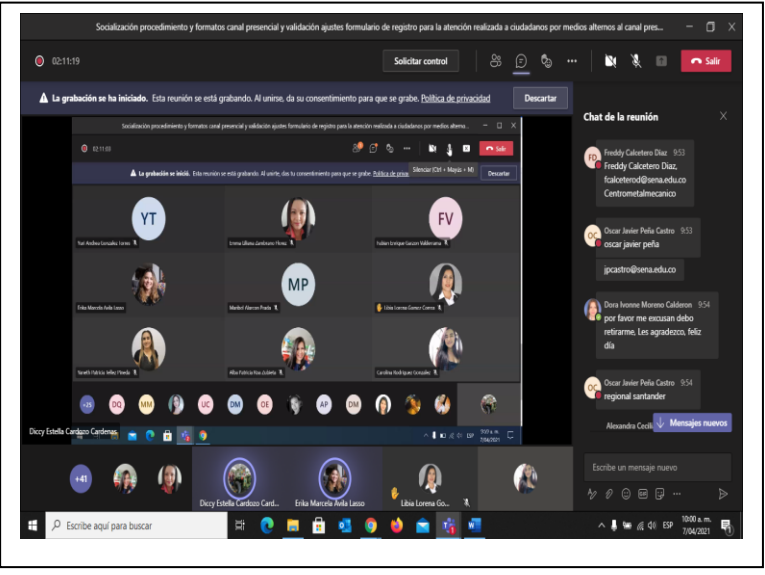
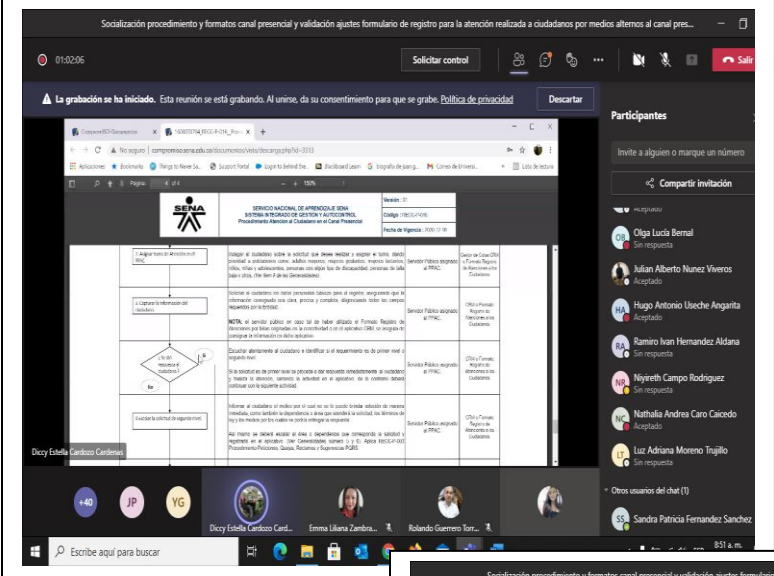
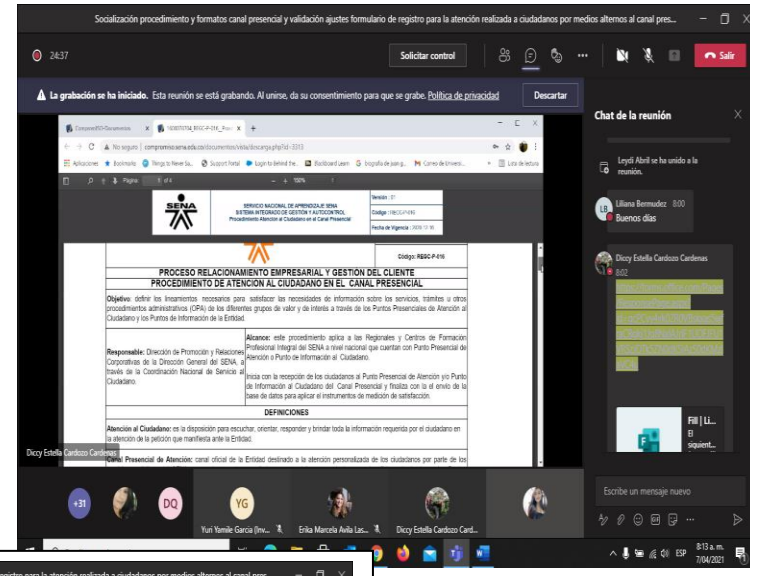
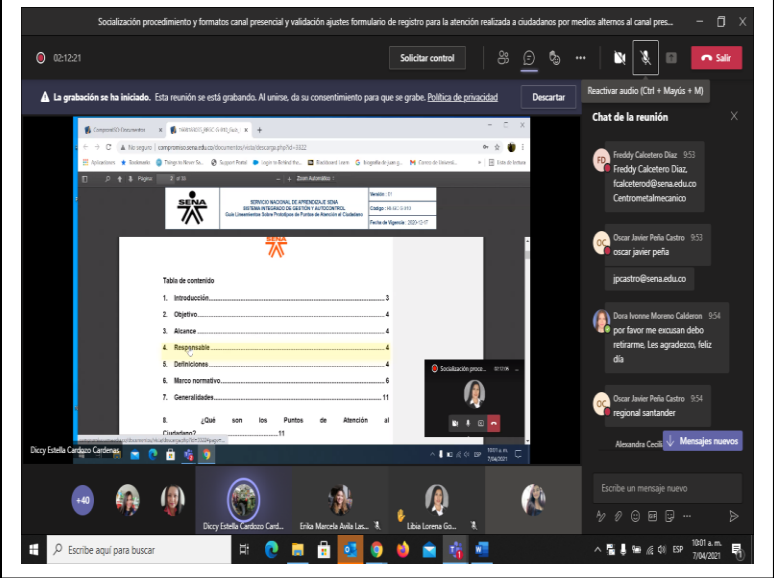
1 - 50 de 55 (0 seleccionados)

Todos # A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

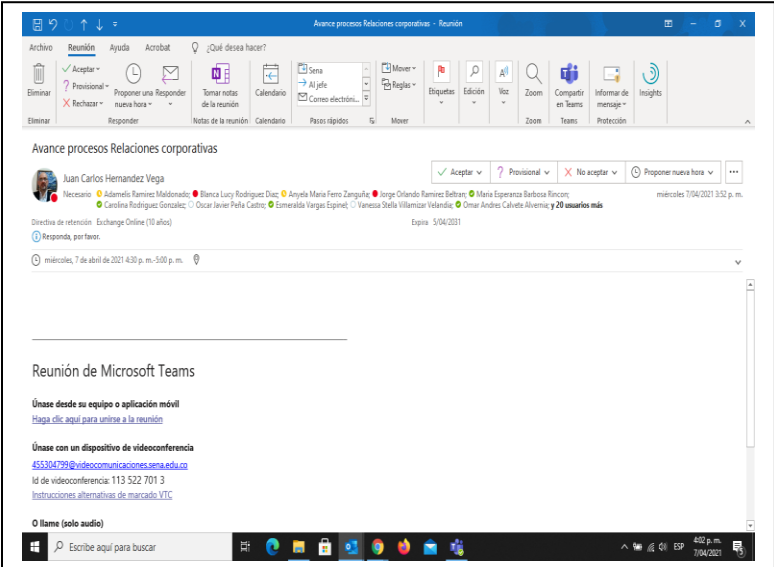
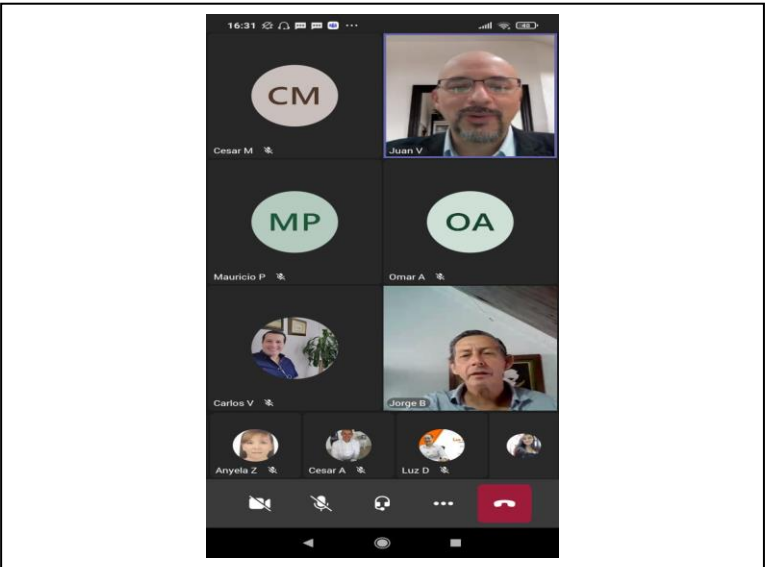
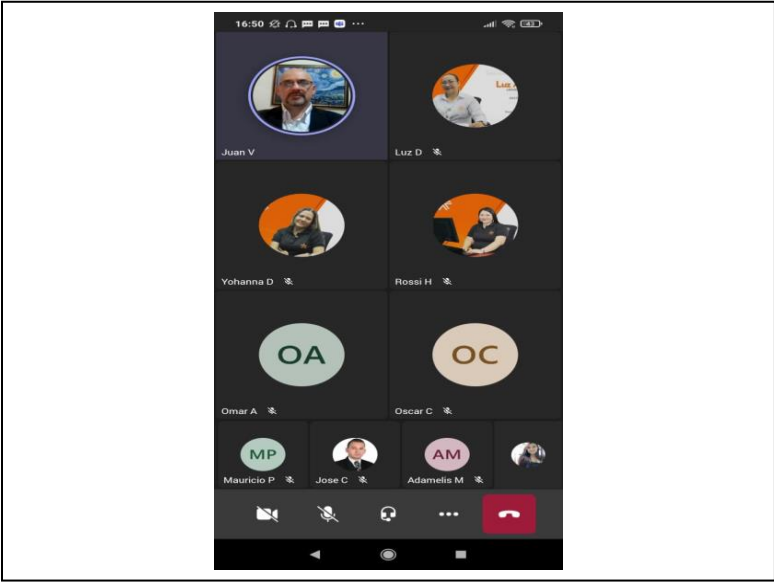
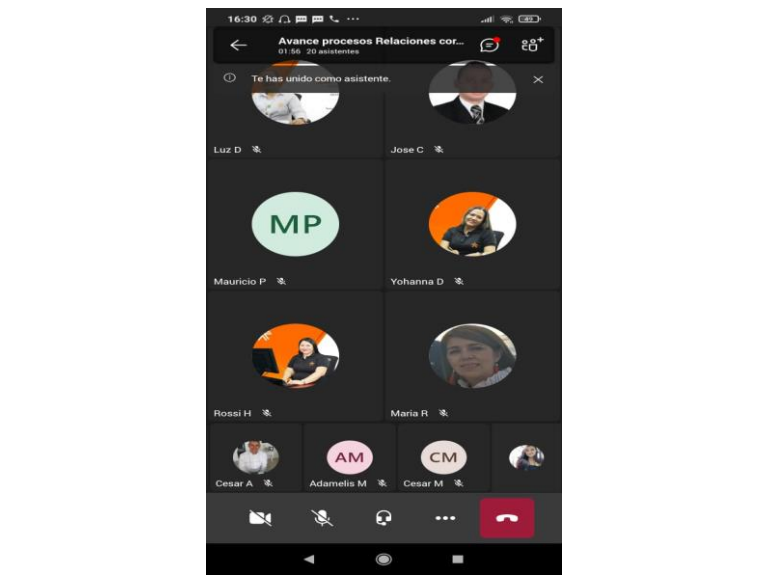
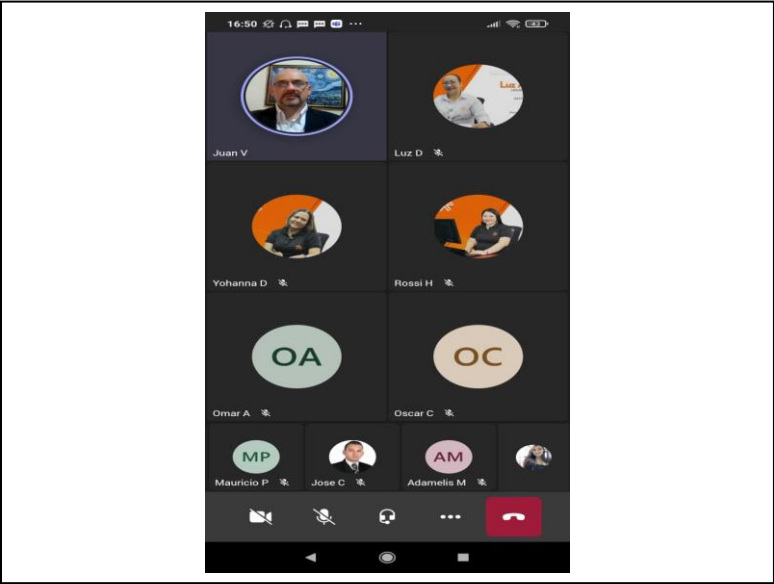
Escribe aquí para buscar

10:20 a.m. 16/03/2021

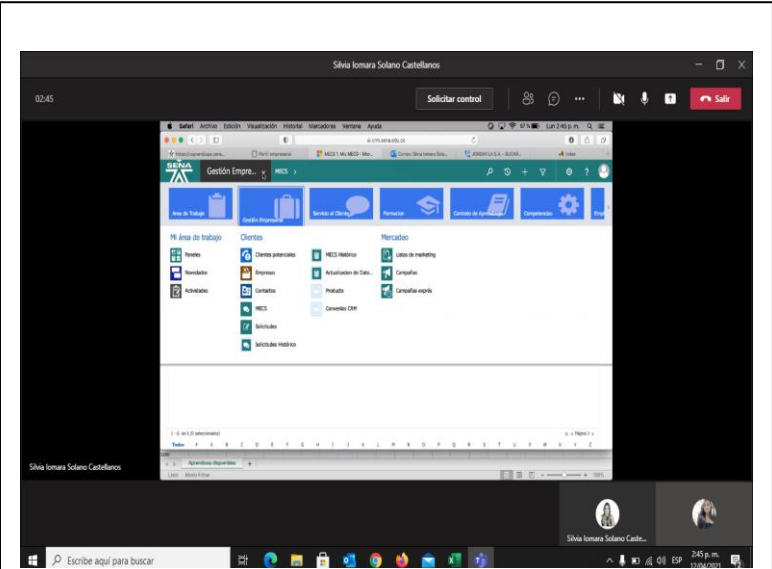
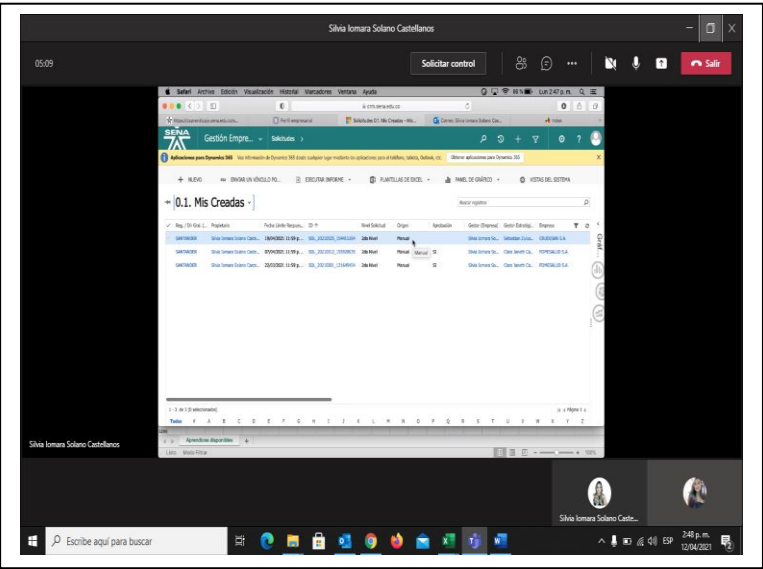
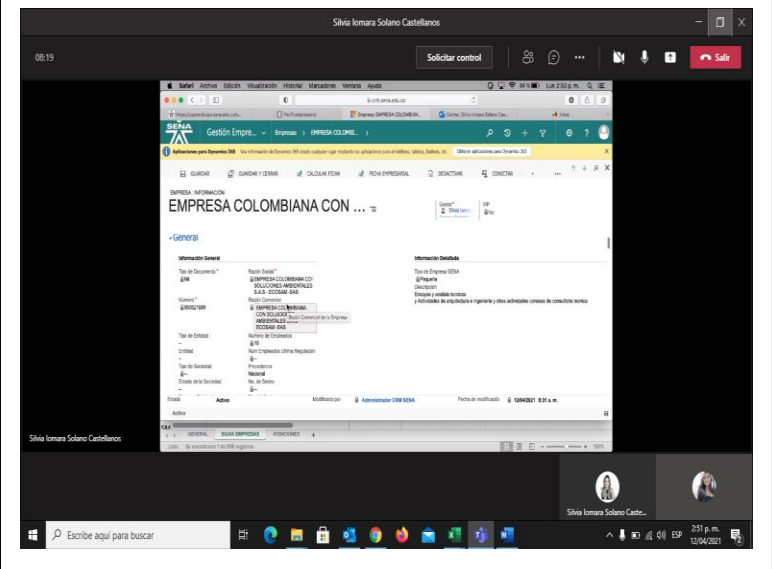
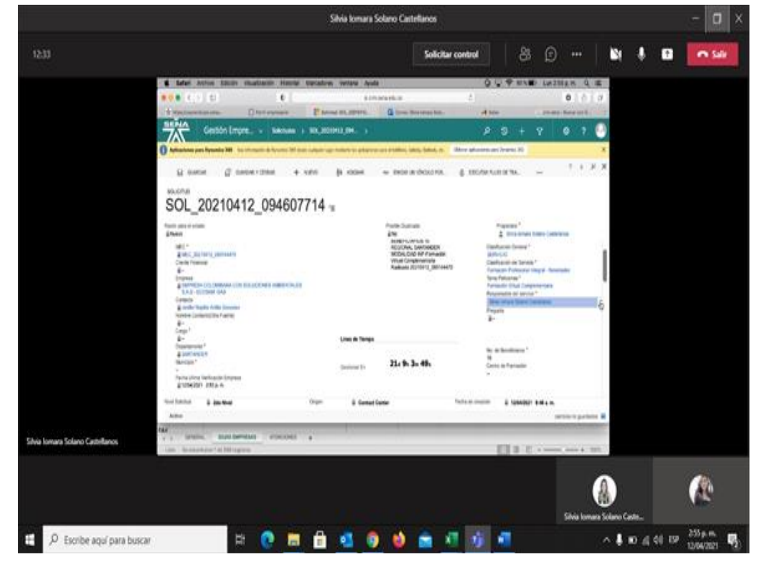
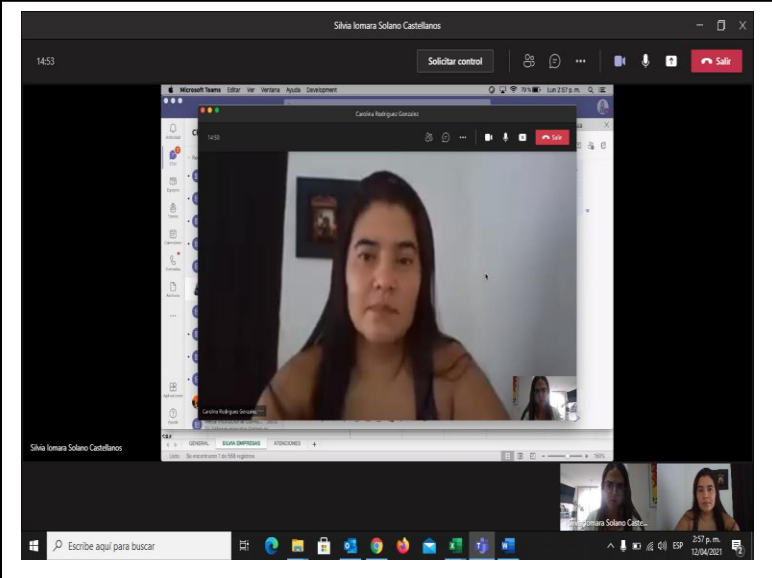
Agenda Participación Reunión Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano: Socialización procedimiento y formatos canal presencial y validación ajustes formulario de registro para la atención realizada a ciudadanos por medios alternos al canal presencial 7 de abril de 2021.



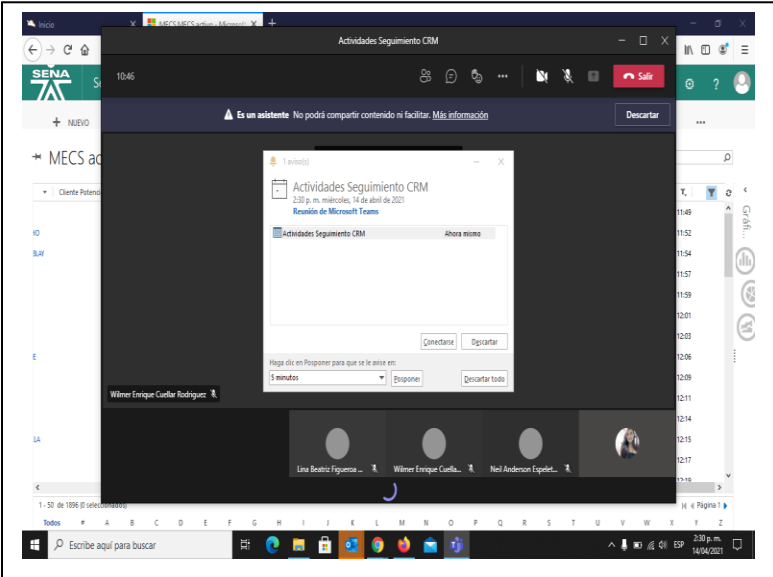
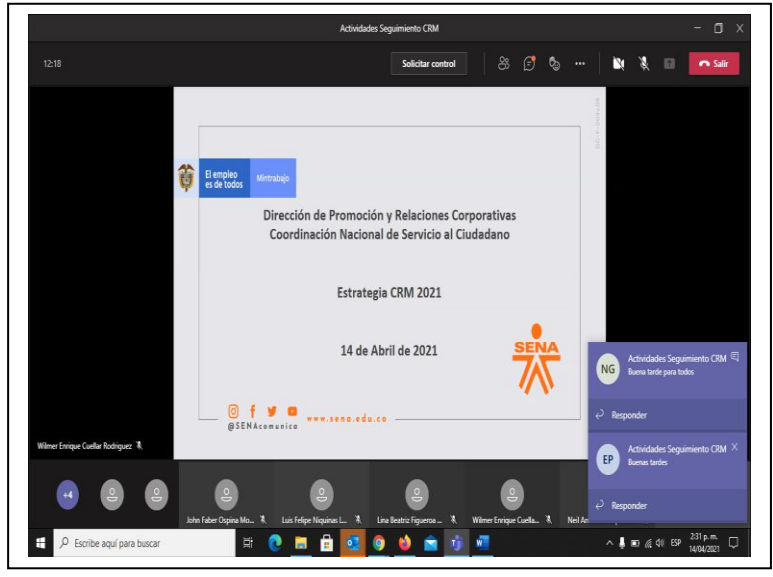
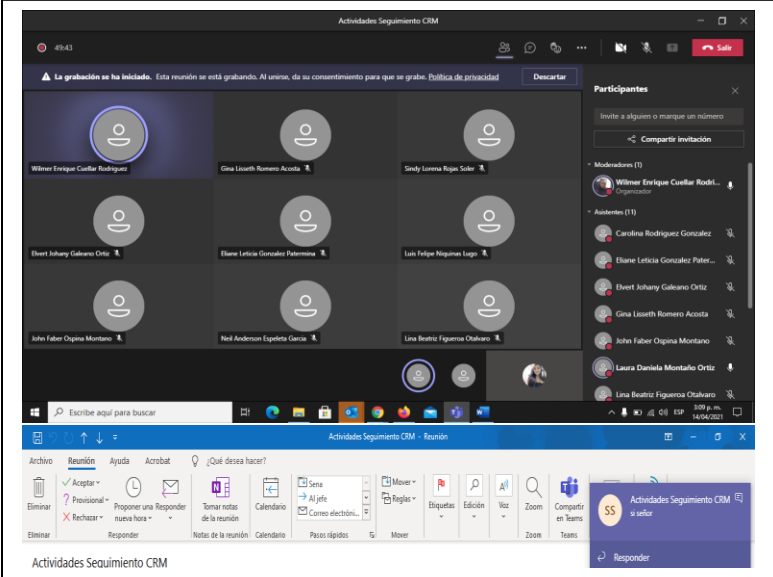
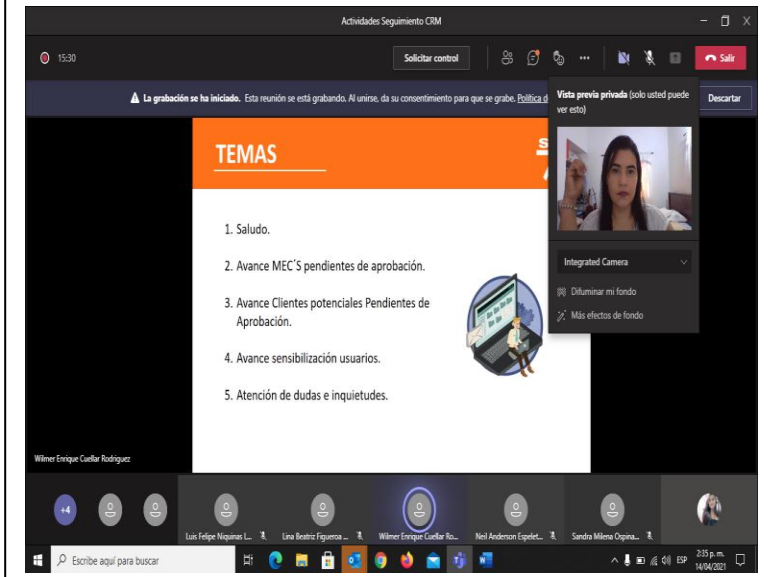
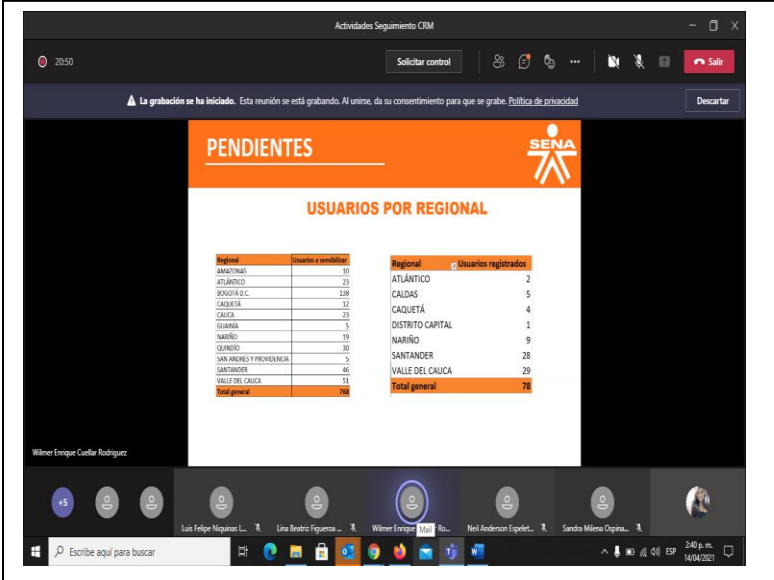
Agenda Participación Reunión Coordinación Relaciones Corporativas Regional Santander: Avances procesos grupo de relaciones corporativas, 7 de abril de 2021.



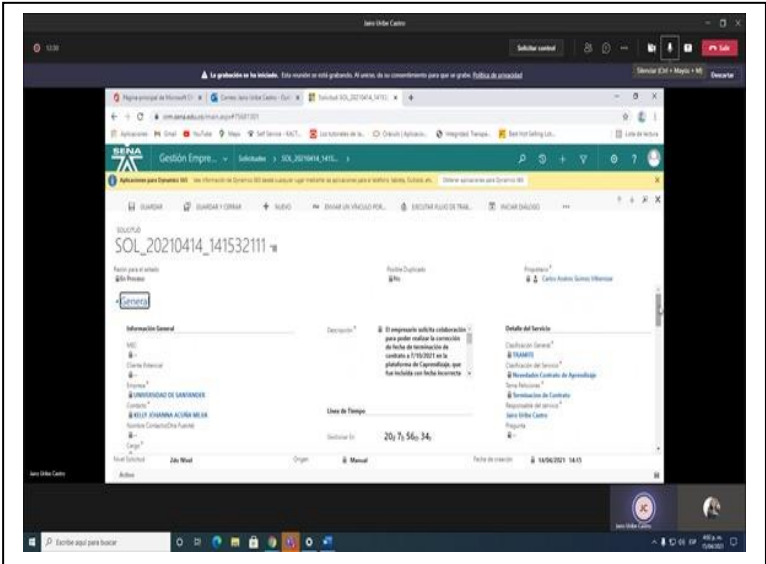
Soporte Funcional uso herramienta CRM Usuario Silva Solano: Validación registro procesos gestor pyme grupo de relaciones corporativas,12 de abril de 2021.



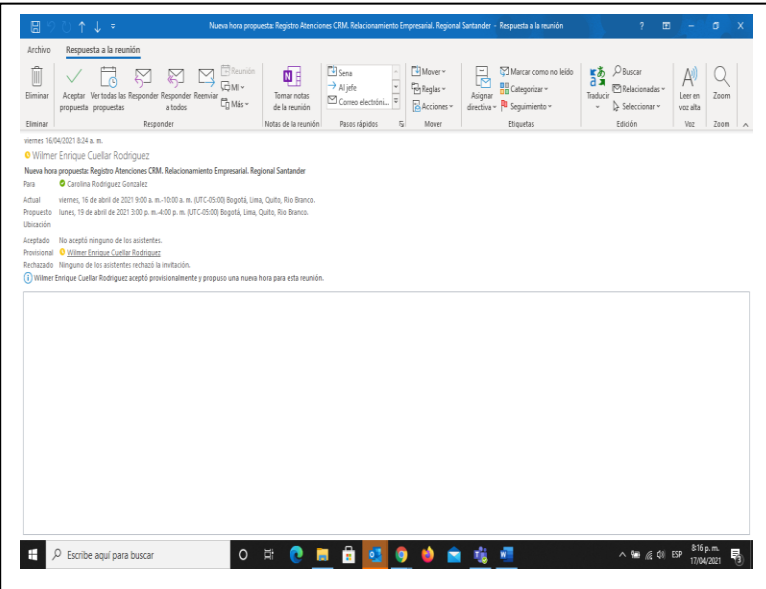
Agenda Participación Reunión Coordinación Nacional del Servicio al Ciudadano: Actividades Seguimiento CRM, estrategia 2021 ,14 de abril de 2021



Soporte Funcional uso herramienta CRM Usuario Jairo Uribe:
Validación registro procesos responsable del servicio centro industrial y del desarrollo tecnológico, líder contrato de aprendizaje, 15 de abril de 2021.



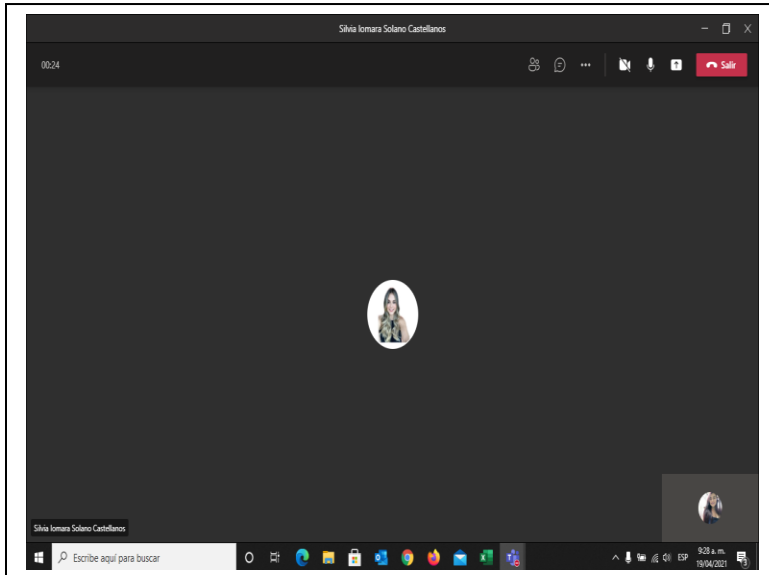
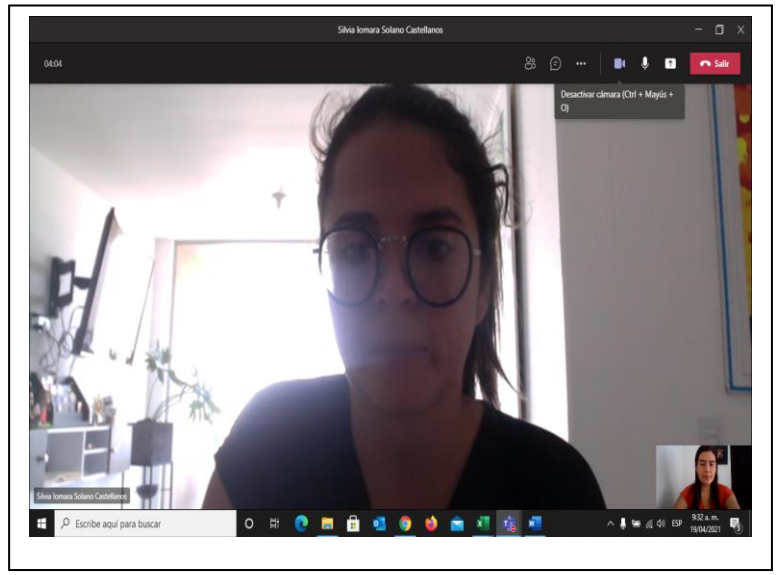
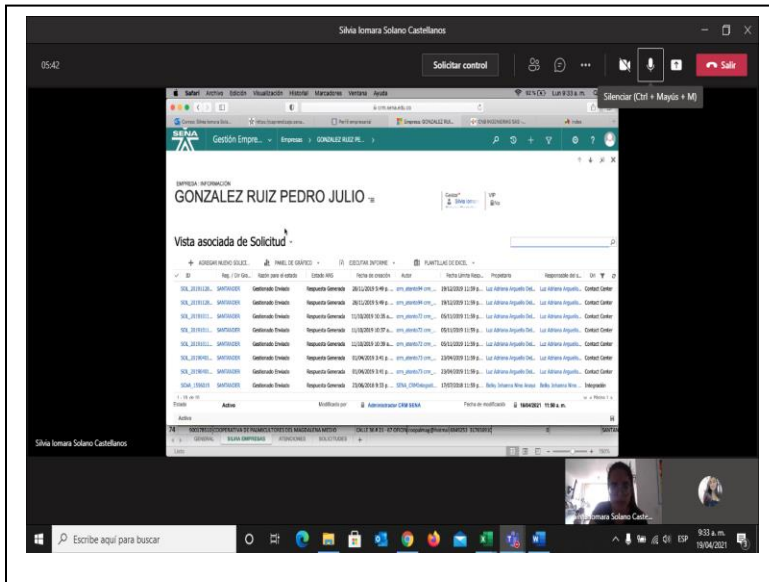
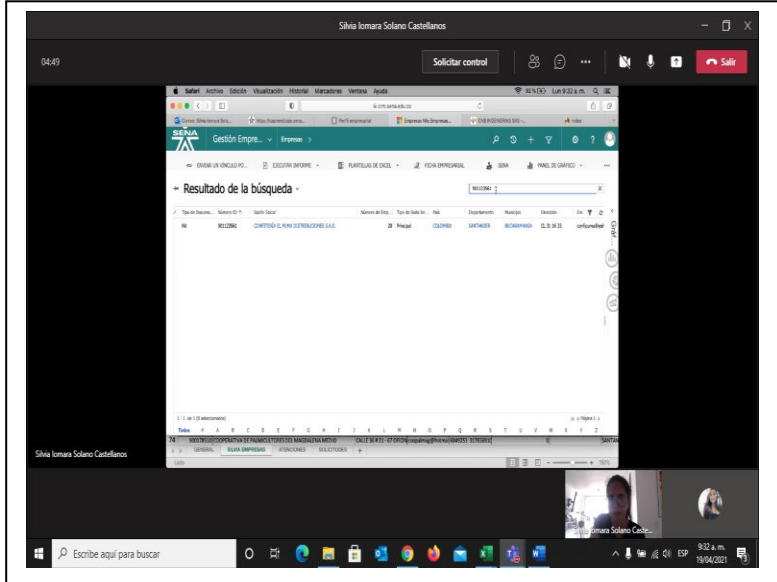
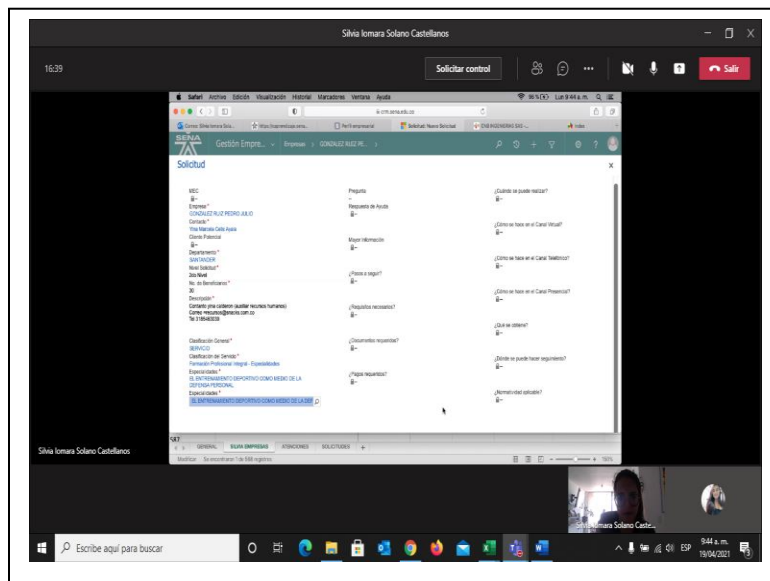
Agenda Reunión Coordinación Nacional del Servicio al Ciudadano: Registro Atenciones CRM, estrategia 2021, relacionamiento empresaria Regional Santander,19 de abril de 2021.



Proyección Informe Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano: Base para revisión manual de las PQRS en las Regionales - insumo informe de tipologías enero 2021/Gestión CRM

[illegible]

Soporte Funcional uso herramienta CRM Usuario Silva Solano: Validación registro procesos gestor pyme grupo de relaciones corporativas regional Santander, 19 de abril de 2021.



Proyeccion Insumo respuesta al control interno: Validación, verificación de solicitudes en la herramienta CRM para la vigencia 2020 dentro proceso control interno.

URGENTE CPE No. 9-2020-064670 - SOLICITUD DE INFORMACI&#211N PROCESO DISCIPLINARIO NO. 557-68-2020/Gesti&#243n CRM

Carolina Rodríguez Gonzalez
Para Blanca Lucy Rodríguez Diaz
CC Oscar Javier Peña Castro; Juan Carlos Hernandez Vega; Maria Esperanza Barbosa Rincon

Directiva de retención Exchange Online (10 años)
[Trate este elemento como Confidencial.](#)

PD 557-68-2020.docx
5 MB

Buenas tardes
Doc. Blanca Lucy

Cordial Saludo.

Envío el insumo, documento Word donde se evidencia copia de las solicitudes presentadas en los radicados relacionados su correspondiente respuesta y constancia de envío de las respuestas, también el recibido de las mismas por quien presentó la solicitud, validaciones hechas en la herramienta CRM.
Estaré atenta a sus comentarios,

Carolina Rodríguez Gonzalez
Apoyo Regional Servicio al Ciudadano CRM
Coordinación de Relaciones Corporativas
Regional Santander
Calle 16 No 27-37 Piso 2, Bucaramanga, Colombia
Tel.: +57 (7) 6800600 Ext. 73032 Móvil 3158750324.
carolinarg@sena.edu.co
www.sena.edu.co




CAROLINA RODRIGUEZ

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