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 Especificas:

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 cumpliento 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 .ms
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/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAH81WcVqAEpJnCCofEyEDqE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%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 suporte funcional de la herramienta CRM a los responsables del servicio habilitados para la vigencia.	https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Feastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftracking%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%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&sdata=ci4cQb51BtWuEU2%2FQ55wsV5aHCs9FFYnW6C4MwJeAk0%3D&reserved=0 https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Feastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftracking%2Fmethod%2FClick%3Fmi%3D9aO0XScQFUSOPKRHV74PKA%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%7Ccbc2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637514183524169769%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&sdata=bHzyRCip%2FSr5BUjlYpbbs%2FA3c9u8DJ8idQYfl8wLePA%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	Actualizacion de la base datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol especifico 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	Atencion de requerimientos y escalamiento de solicitudes por parte del grupo de gestores.	https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAG%2BKfPDHiPhOn3OOxsocWnE%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAFPb9qosZ6ZAkCjjiM3d%2Bdg%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAMpYsA%2BoRj5KrjQMrigG8ic%3D https://outlook.office.com/mail/sentitems/id/AAQkAGIzMmMwMmJjLTQyYTctNDlmNy1hZjIwLTQ1YWZmM2E2NWJhMQAQAONSPkCKMm9GmnXS4GfMAKM%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 actualizacion de empresa de la Regional Santander en la herramienta CRM. Actualizacion 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,

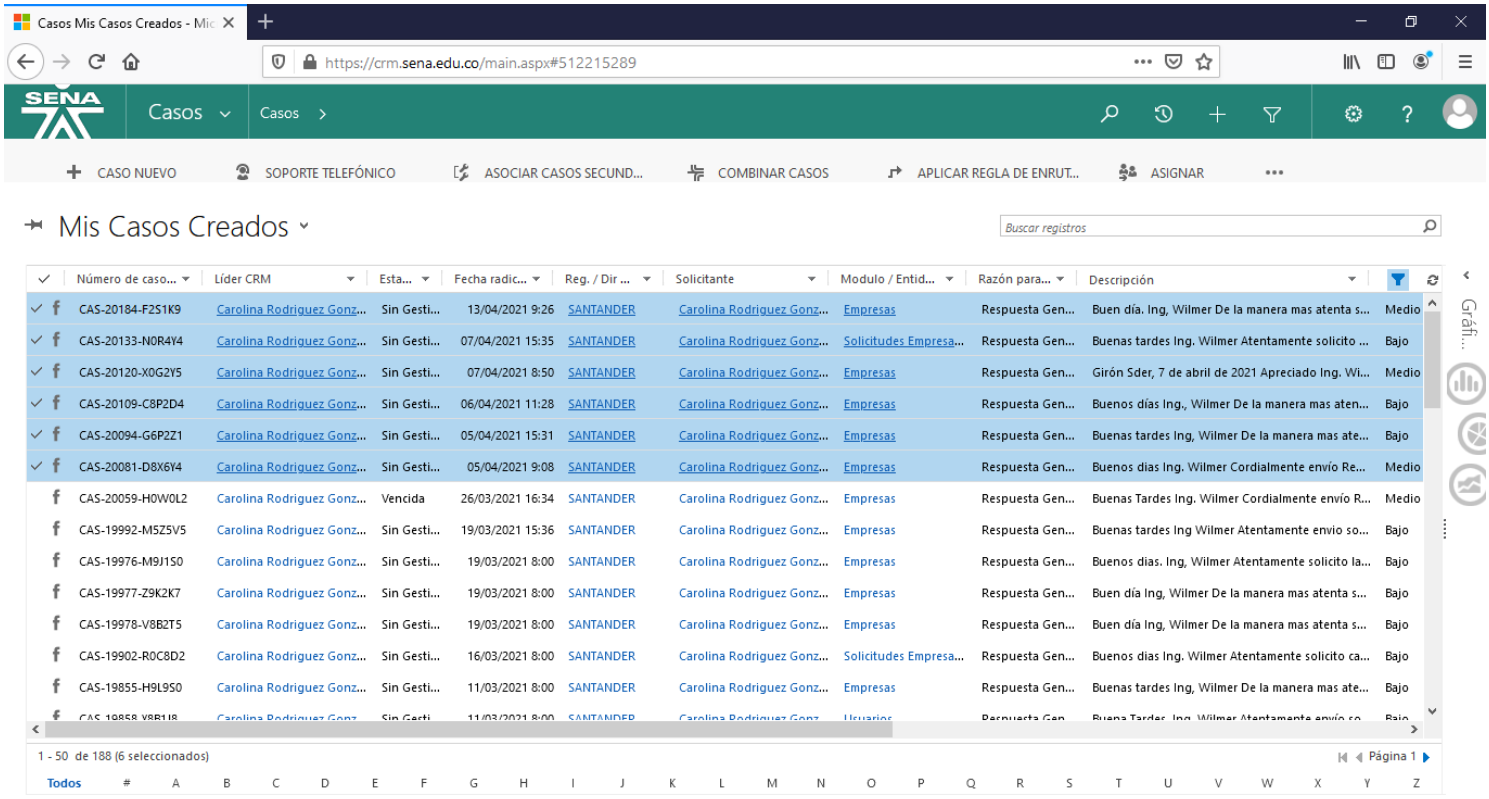
Firma
Carolina Rodriguez Gonzalez
Contratista
C.C. No. 63529511 de Bucarmanga

Recibí a satisfacción:

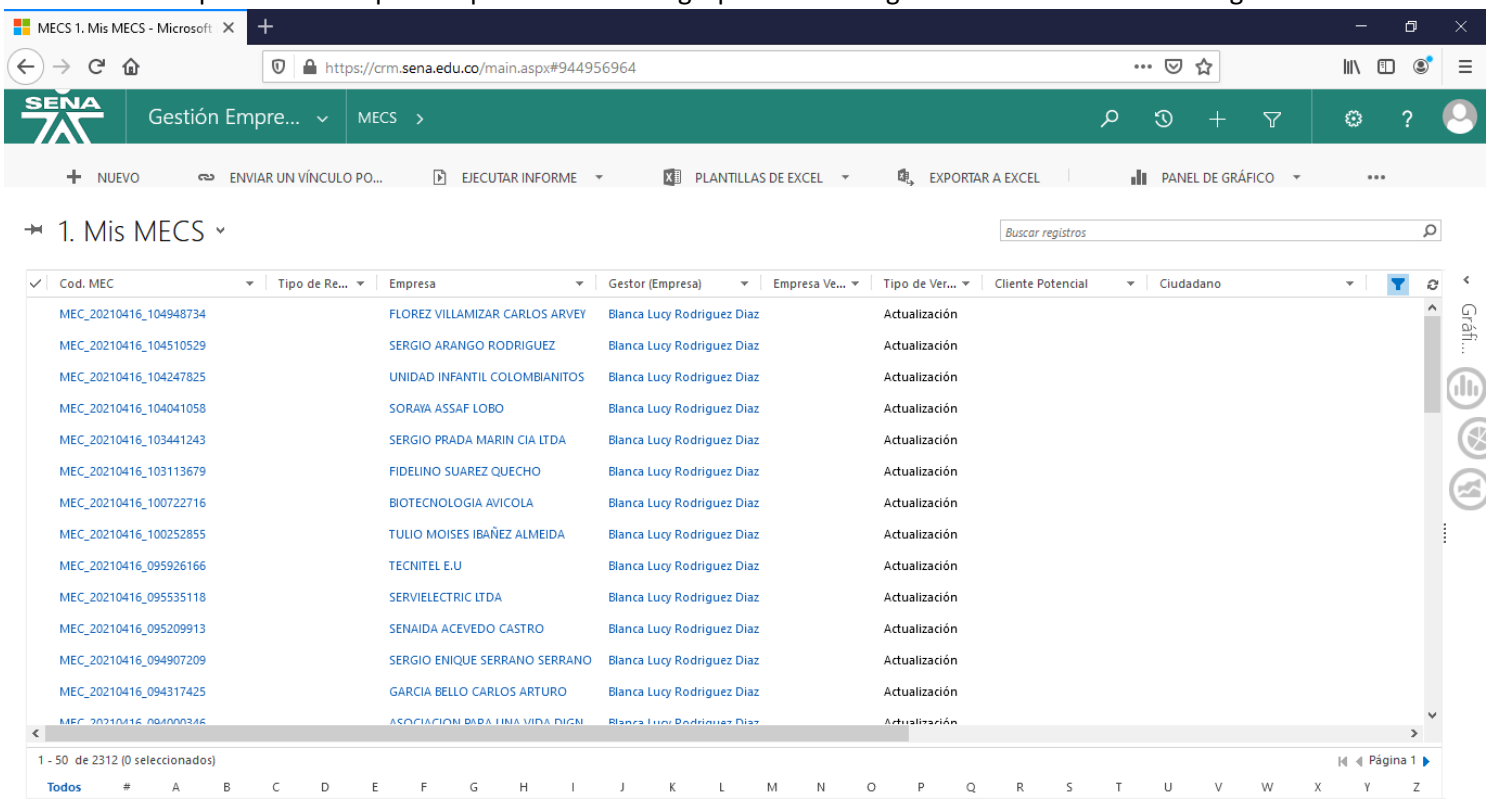
Firma
BLANCA LUCY RODRIGUEZ DIAZ
Supervisor(a) Encargado Contrato 2133473 de 2021
Cargo Coordinador Relaciones Corporativas Encargado

EVIDENCIAS DOCUMENTALES PERIODO DEL 1 HASTA EL 19 DE ABRIL DE 2021

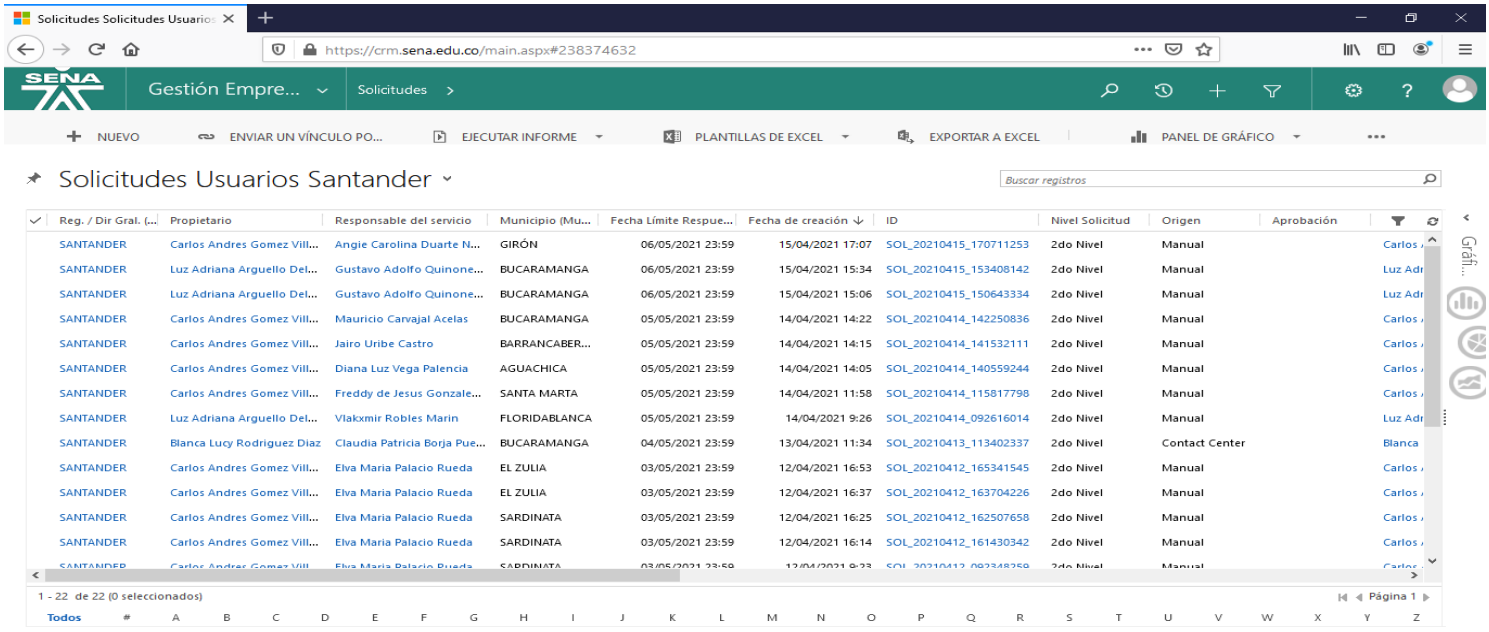
Creación de Usuario: Registro de casos en el aplicativo CRM a los usuarios quienes son los responsables del servicio y proyectan la respuesta al empresario con rol especifico de acuerdo a sus funciones y que forman parte de la Regional Santander, registro de casos de la novedadas y actualizaciones de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



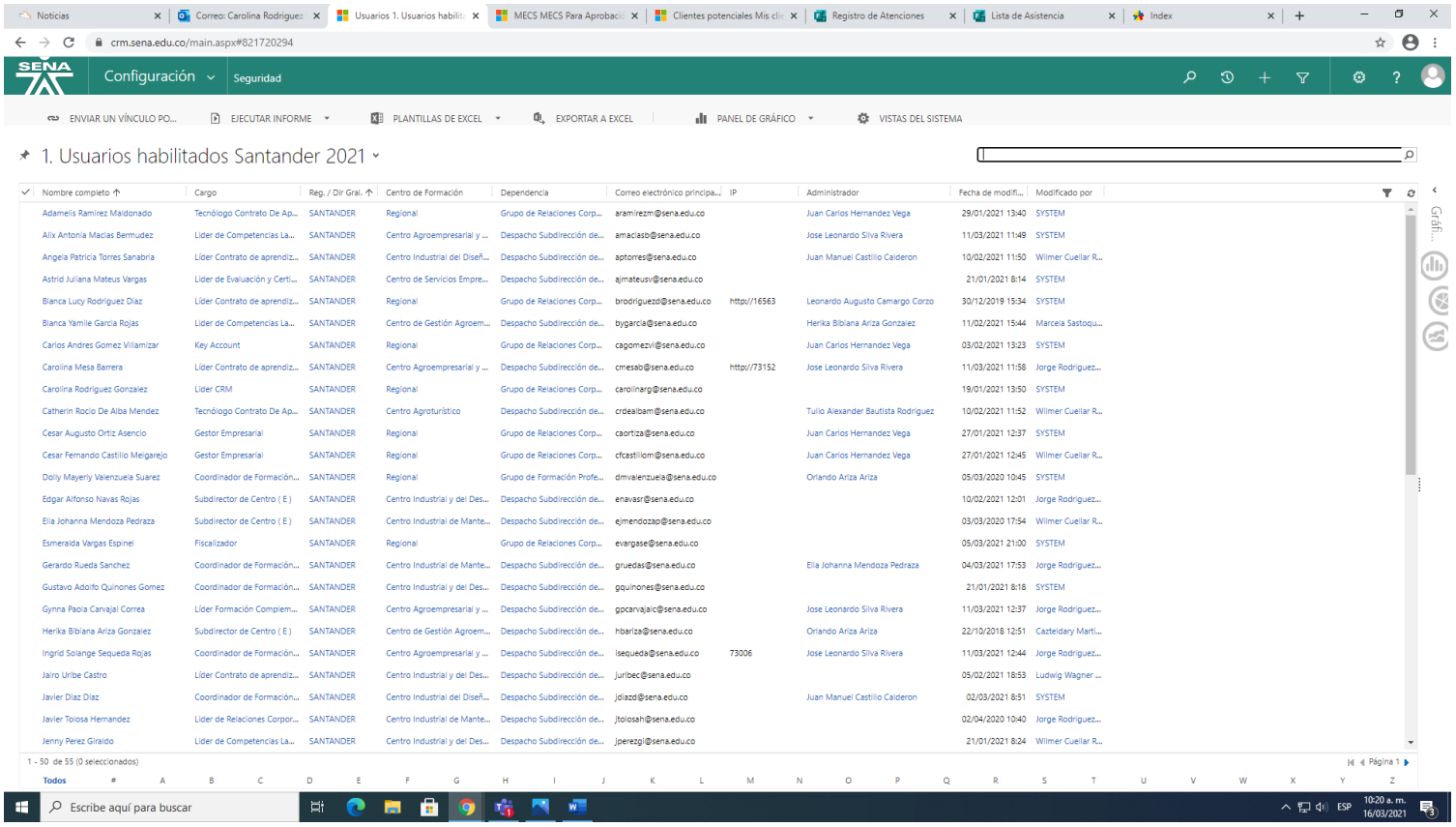
Registro y Aprobación de MEC: Registro de Mecs en el aplicativo CRM como parte del proceso de actualizacion para dar cumplimiento al indicador para la Regional Santander realizando gestion en la asignacion de solicitudes y actualizacion de datos correspondiente por parte del grupo de gestores de la Regional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



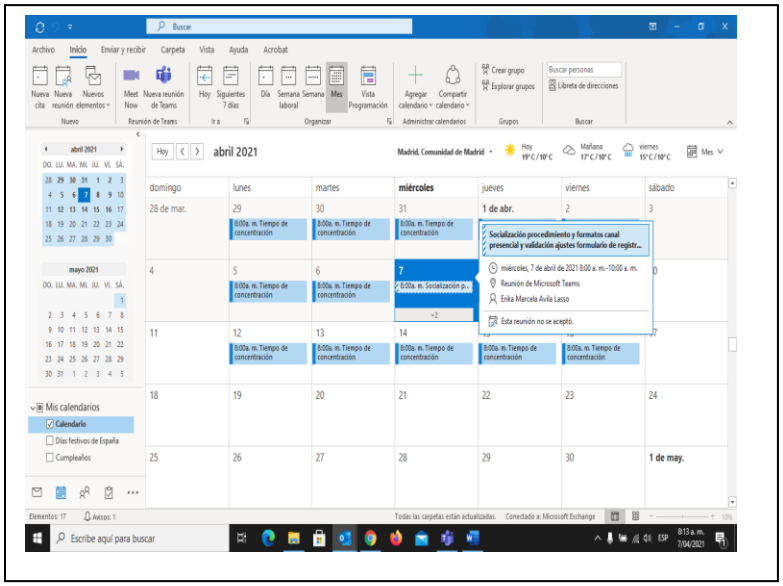
Seguimiento Solicitudes Segundo Nivel Aplicativo CRM: Se realiza seguimiento a las solicitudes registradas en el aplicativo CRM por parte de los diferentes canales de atención en cumplimiento de los lineamientos y promesa al empresario dentro de la Estrategia UAIE.

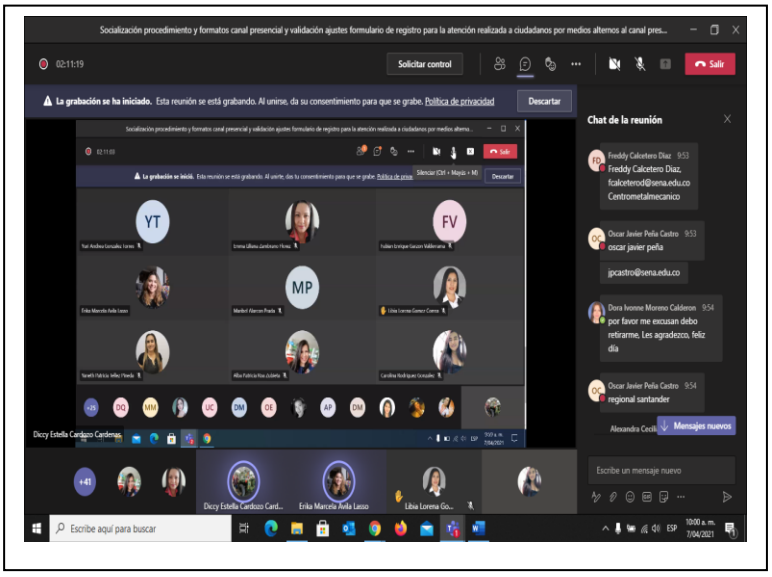


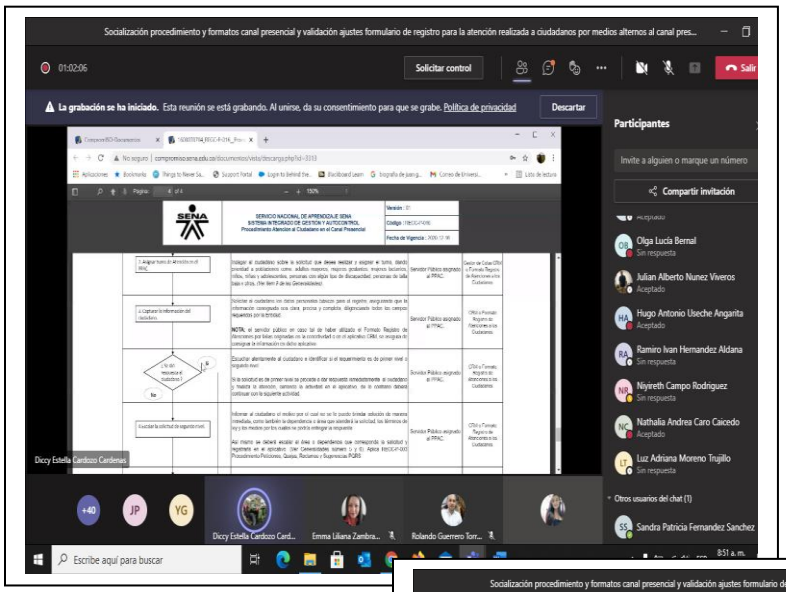
Aseguramiento de respuesta de los usuarios en CRM Regional Santander: Consolidación de la base datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol especifico en CRM, responsable del servicio validando y asegurando respuestas a las solicitudes en CRM dentro de la Estrategia UAIE.

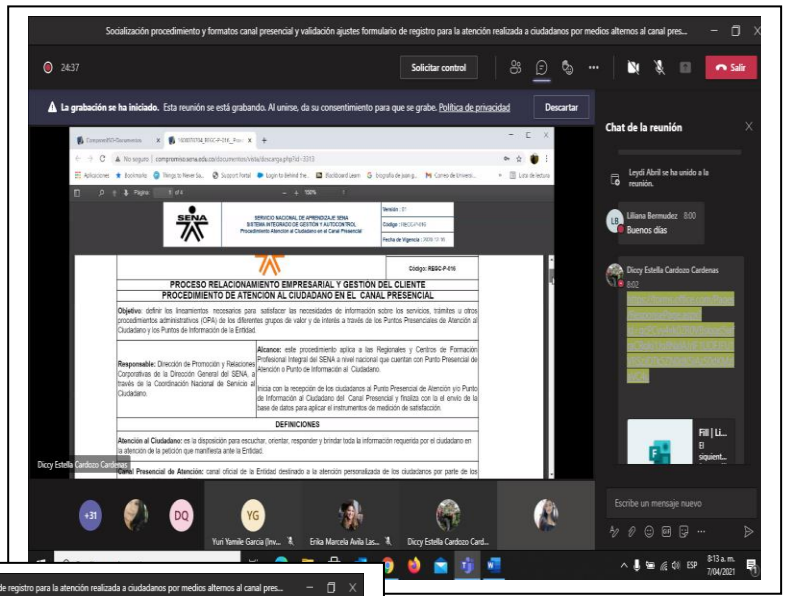


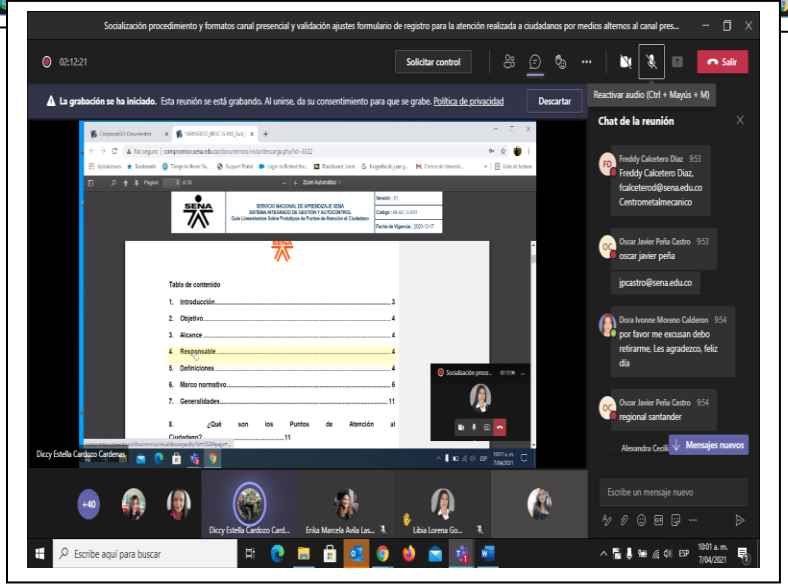
Agenda Participación Reunión Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano: Socialización procedimiento y formatos canal presencial y validación ajustes formulario de registro para la atención realizada a ciudadanos por medios alternos al canal presencial 7 de abril de 2021.



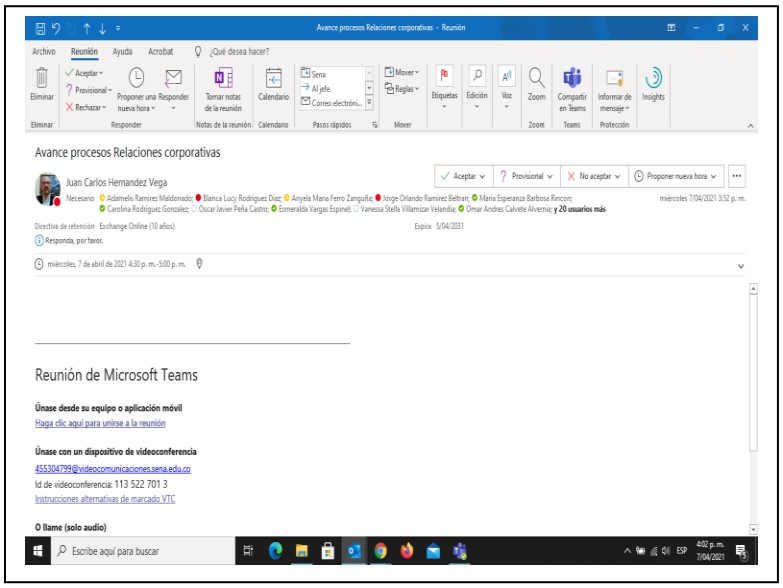


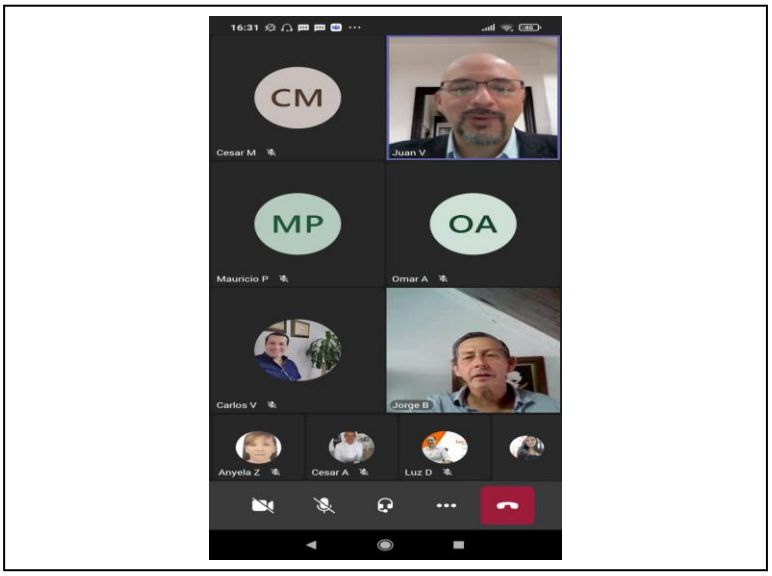


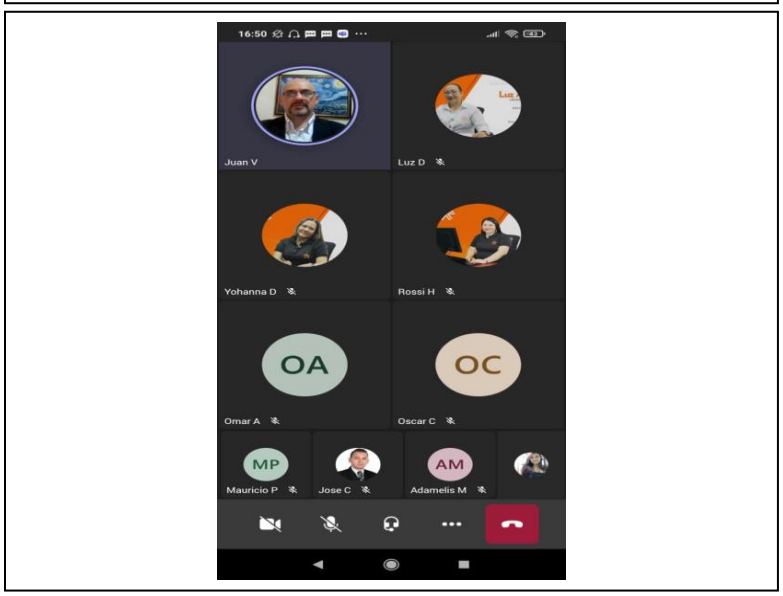


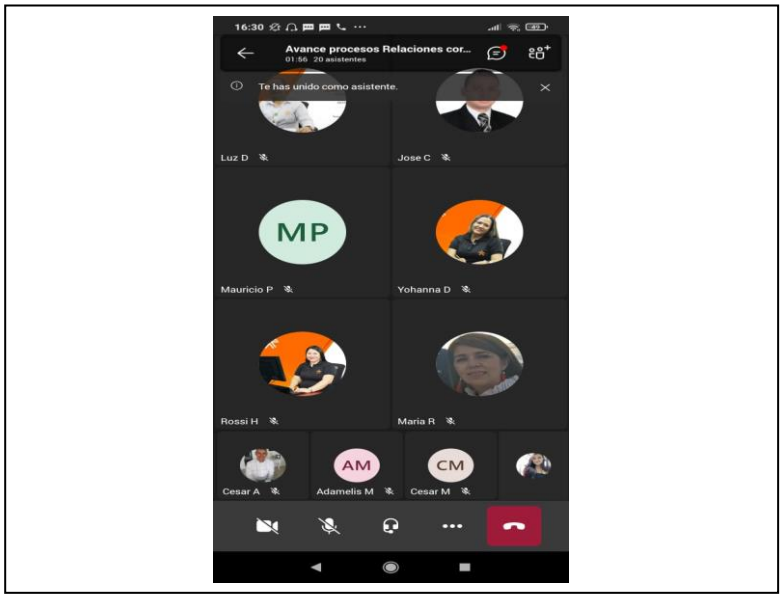


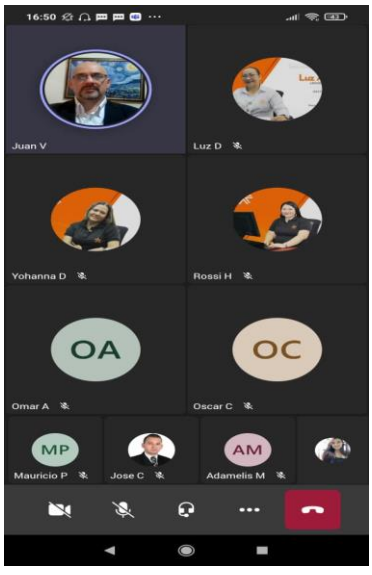
Agenda Participación Reunión Coordinación Relaciones Corporativas Regional Santander: Avances procesos grupo de relaciones corporativas, 7 de abril de 2021.



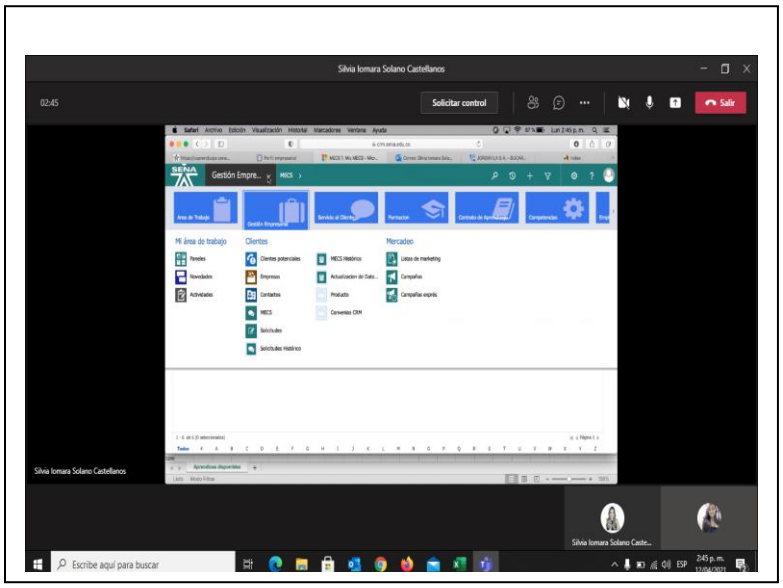


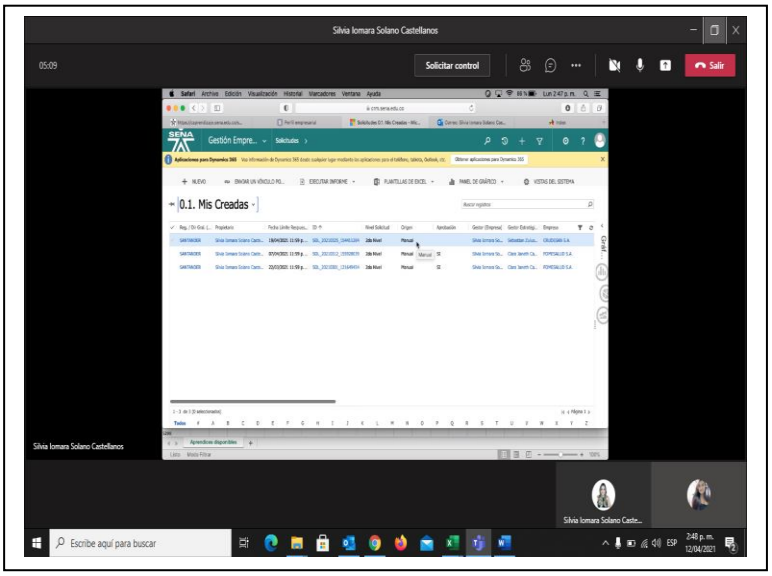


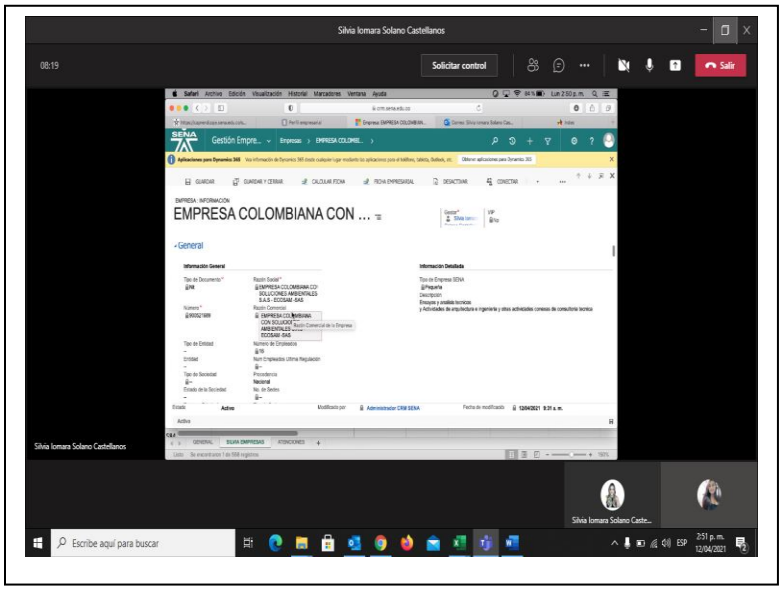


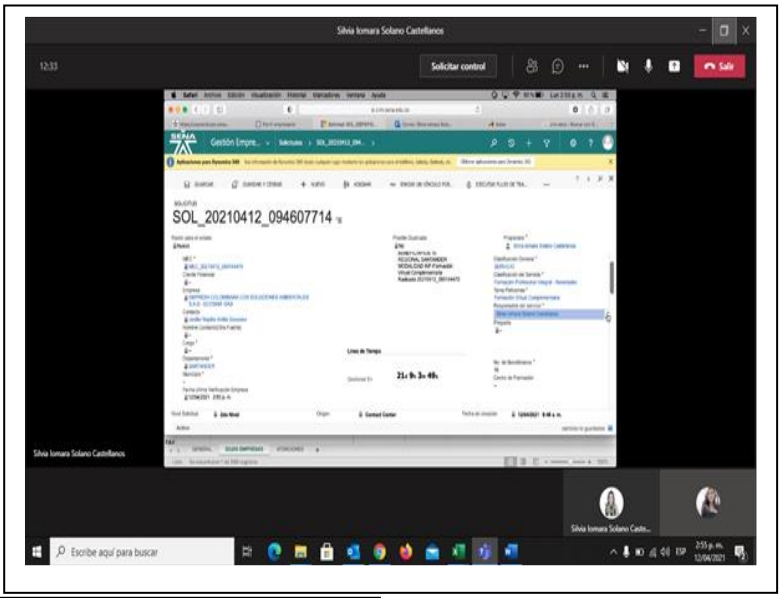


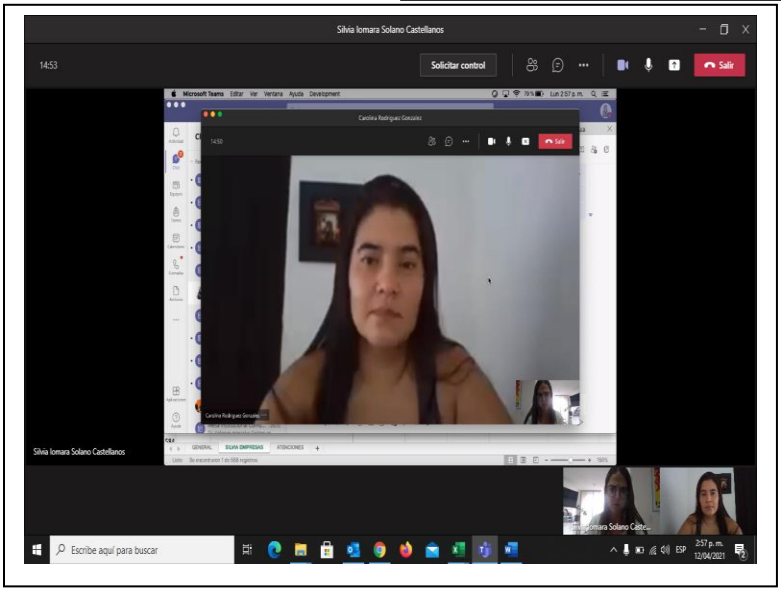
Soporte Funcional uso herramienta CRM Usuario Silva Solano: Validación registro procesos gestor pyme grupo de relaciones corporativas,12 de abril de 2021.



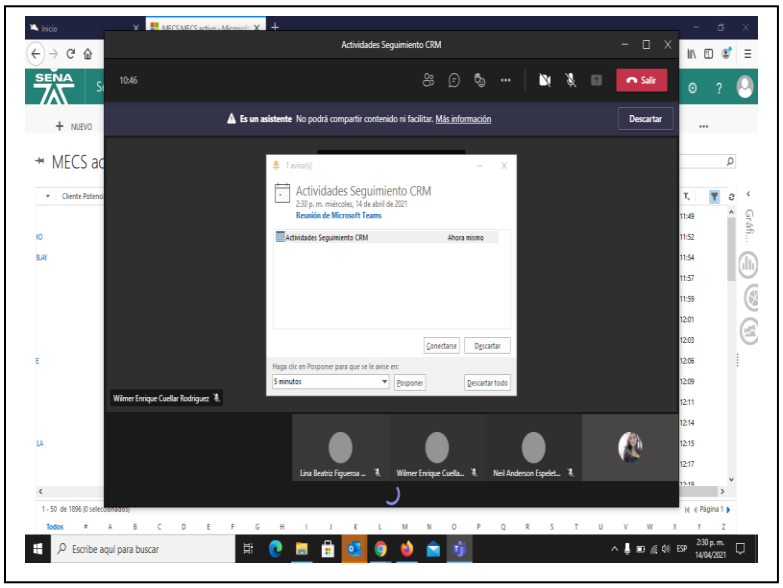


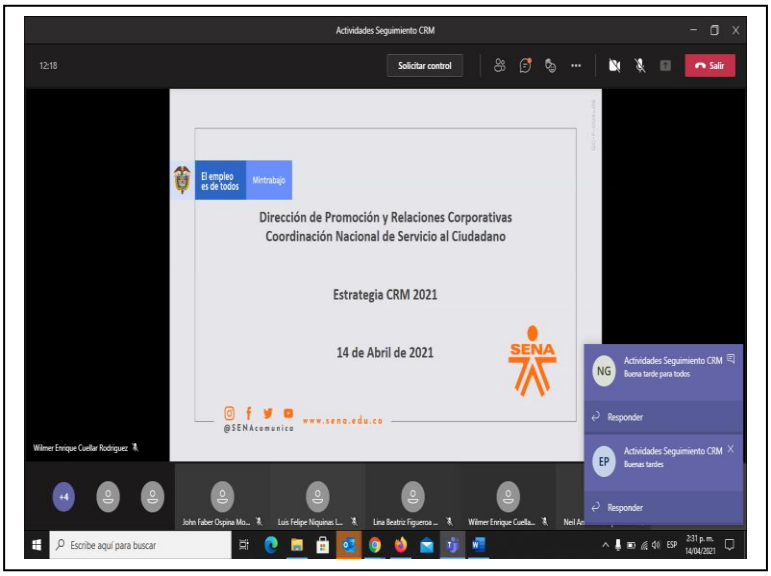


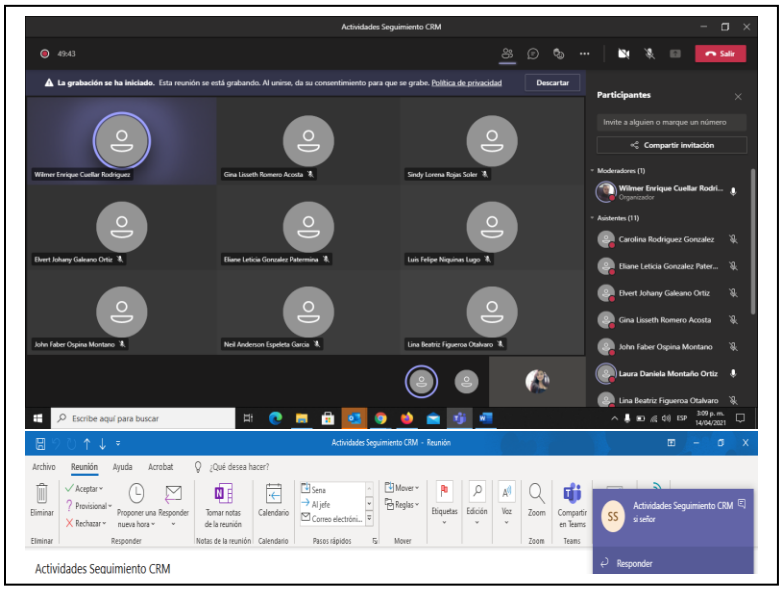


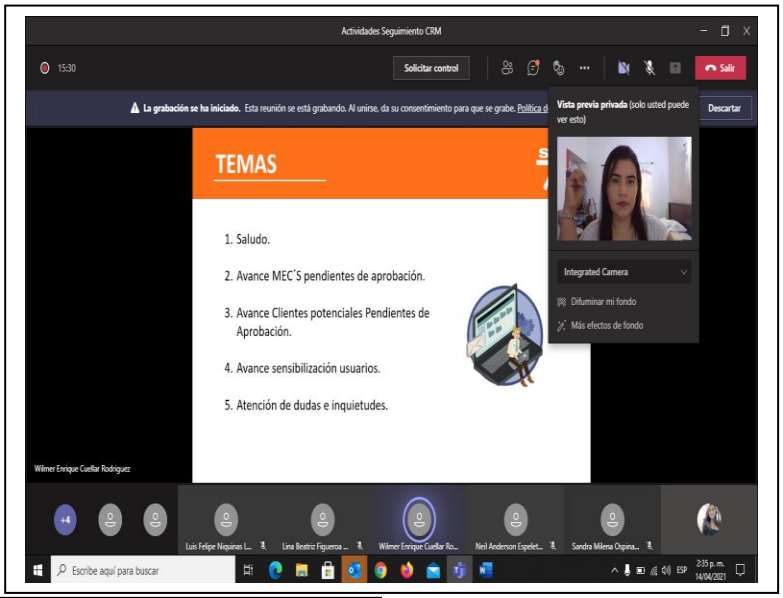


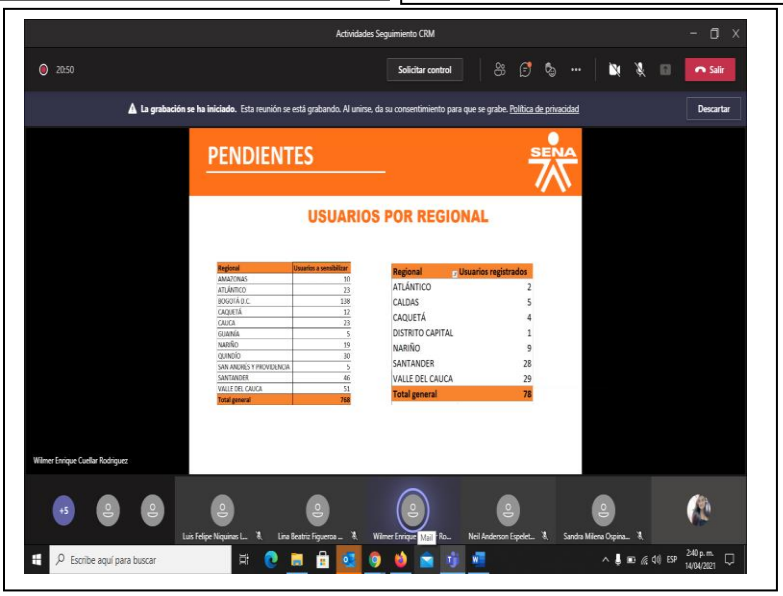
Agenda Participación Reunión Coordinación Nacional del Servicio al Ciudadano: Actividades Seguimiento CRM, estrategia 2021 ,14 de abril de 2021



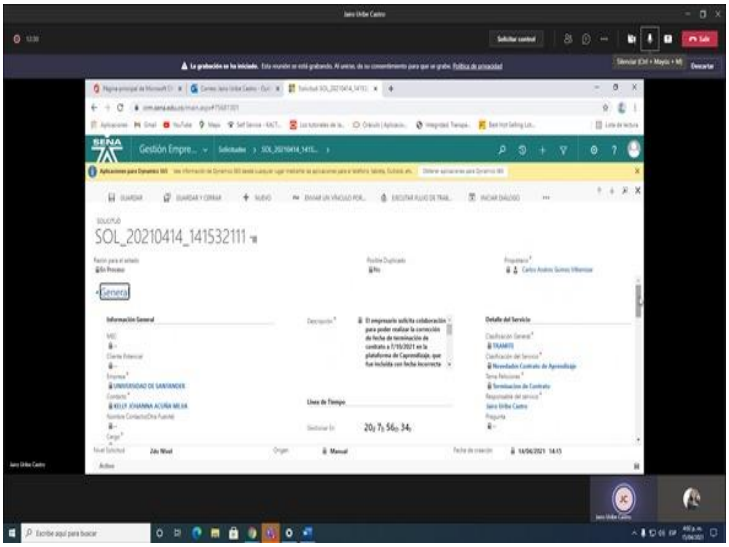




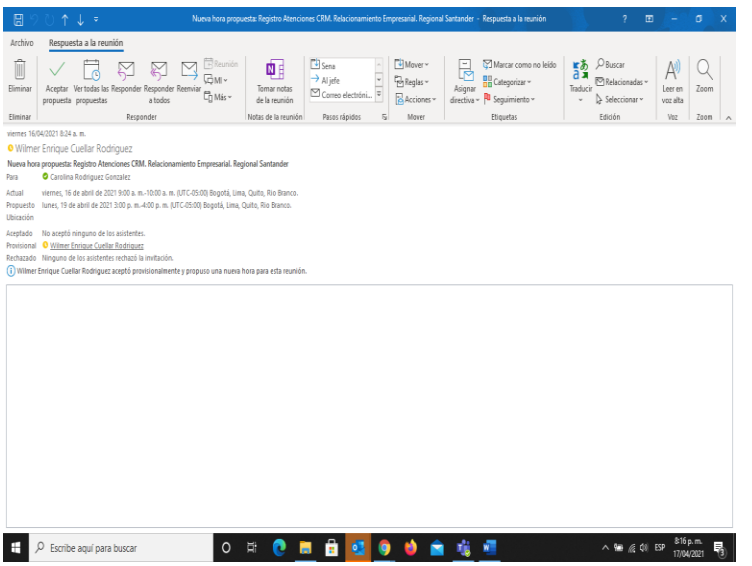




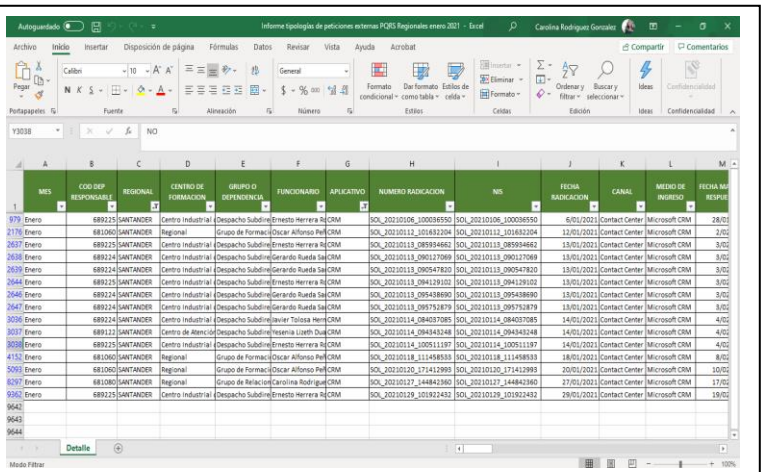
Soporte Funcional uso herramienta CRM Usuario Jairo Uribe: Validación registro procesos responsable del servicio centro industrial y del desarrollo tecnológico, líder contrato de aprendizaje, 15 de abril de 2021.



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

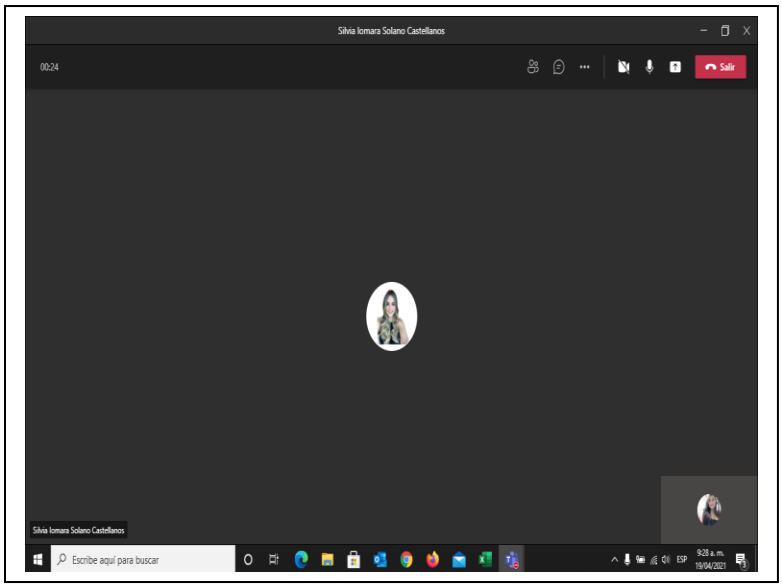


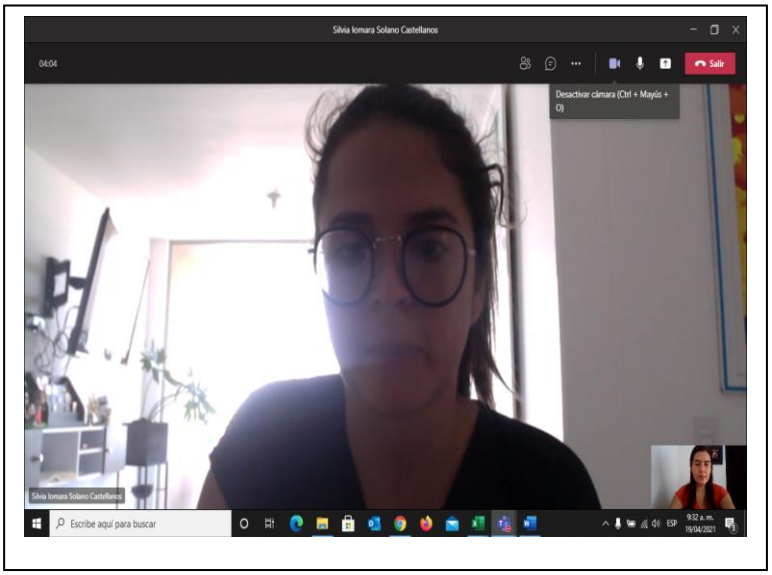
Proyección Informe Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano: Base para revisión manual de las PQRS en las Regionales - insumo informe de tipologías enero 2021/Gestión CRM

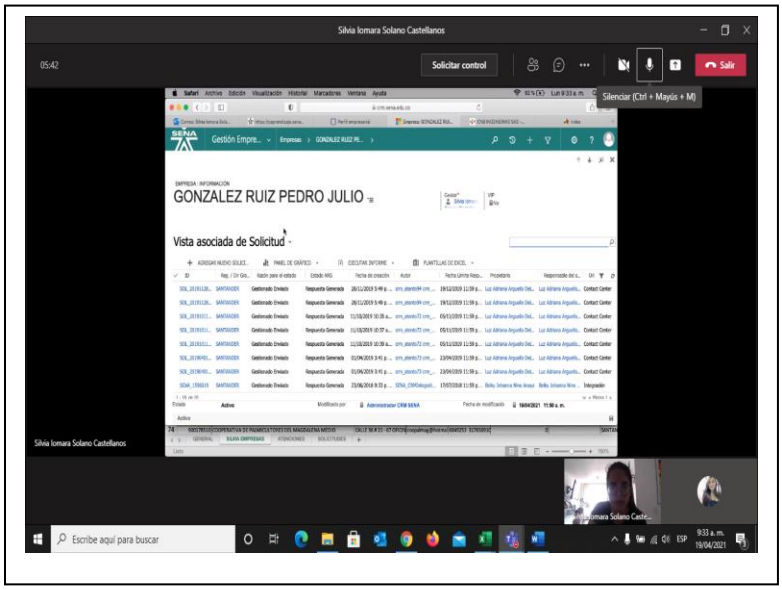


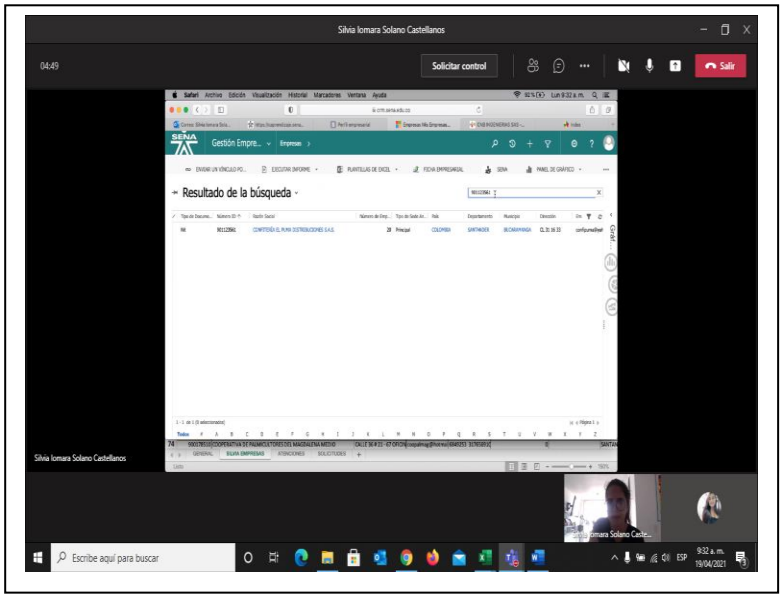
Base para revisión manual de las PQRS

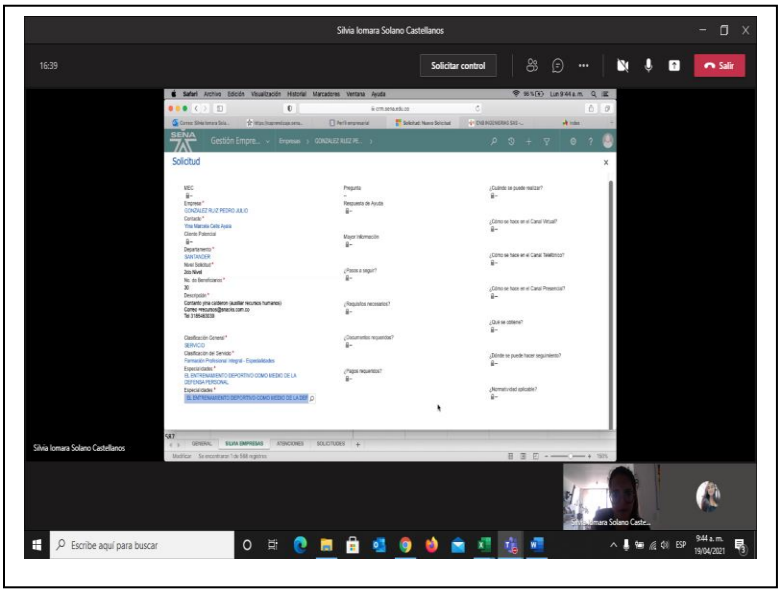
Soporte Funcional uso herramienta CRM Usuario Silva Solano: Validación registro procesos gestor pyme grupo de relaciones corporativas regional Santander, 19 de abril de 2021.



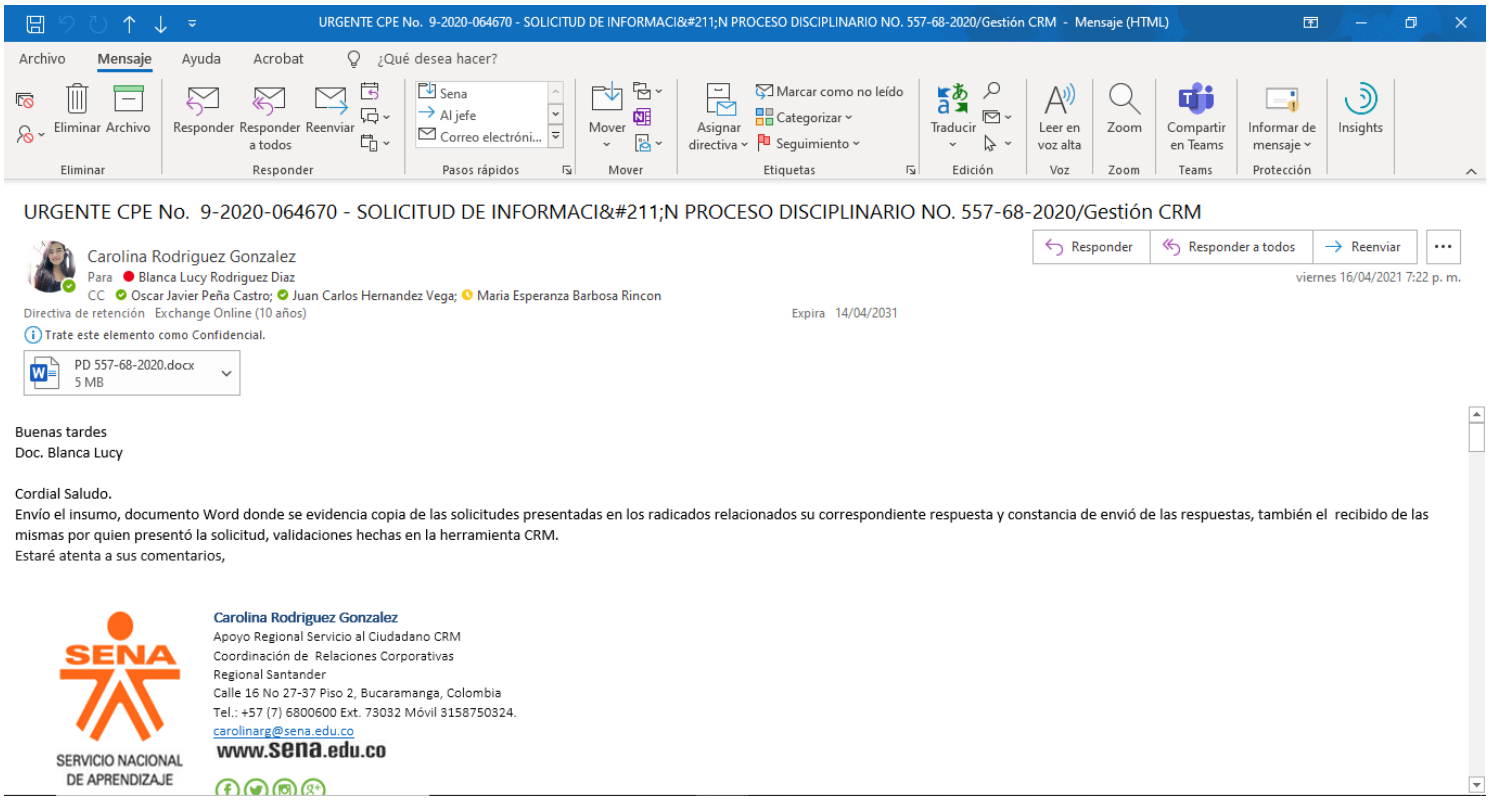








Proyeccion Insumo respuesta al control interno: Validación, verificación de solicitudes en la herramienta CRM para la vigencia 2020 dentro proceso control interno.



URGENTE CPE No. 9-2020-064670 - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROCESO DISCIPLINARIO NO. 557-68-2020/Gestión CRM - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda Acrobat ¿Qué desea hacer?

Eliminar Archivo | Responder Responder a todos Reenviar | Sena Al jefe Correo electróni... | Mover | Asignar directiva Marcar como no leído Categorizar Seguimiento | Traducir | Leer en voz alta | Zoom | Compartir en Teams | Informar de mensaje | Insights

URGENTE CPE No. 9-2020-064670 - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROCESO DISCIPLINARIO NO. 557-68-2020/Gestión CRM

Responder Responder a todos Reenviar

Carolina Rodriguez Gonzalez
Para Blanca Lucy Rodriguez Diaz
CC Oscar Javier Peña Castro; Juan Carlos Hernandez Vega; Maria Esperanza Barbosa Rincon
viernes 16/04/2021 7:22 p. m.

Directiva de retención Exchange Online (10 años) Expira 14/04/2031
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 envió 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,

SENA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE

Carolina Rodriguez 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 G.

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