

EVIDENCIAS DOCUMENTALES PERIODO DEL 18 HASTA EL 28 DE FEBRERO DE 2021

Creación de Usuario: Registro de casos en el aplicativo CRM a los usuarios quienes son los responsables del servicio (respuesta al empresario) con rol específico de acuerdo a sus funciones y que forman parte de la Regional Santander.

Casos Todas los Casos - Microsoft Edge

crm.sena.edu.co/main.aspx#116540221

Aplicaciones CRM SEP Secop. RUEs Gmail YouTube WhatsApp PDF Planilla SIC Secop II Capacitaciones CR... Microsoft Power BI Hotmail.

SENA Casos Casos

+ CASO NUEVO SOPORTE TELEFÓNICO EJECUTAR INFORME PLANTILLAS DE EXCEL EXPORTAR A EXCEL PANEL DE GRÁFICO

Todas los Casos

Buscar registros

Número de caso...	Líder CRM	Estado ANS SEN...	Fecha radic...	Reg. / Dir G...	Solicitante	Modulo / Entida...	Razón para ...	Descripción	P	F
CAS-19262-POM2C4	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	12/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Solicitudes Empresari...	Respuesta Gene...	Buenos días Ing. Wilmer Atentam...	Bajo	
CAS-19263-B5J5H6	Carolina Rodríguez Gonzal...	Vencida	12/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenos días Ing. Wilmer Atentam...	Bajo	
CAS-19264-L5R2H1	Carolina Rodríguez Gonzal...	Vencida	12/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenos días Ing. Wilmer Atentam...	Bajo	
CAS-19234-N8V2W5	Carolina Rodríguez Gonzal...	Vencida	11/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas Tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo	
CAS-19235-M0S1W3	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	11/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas Tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo	
CAS-19177-H9W6T5	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	10/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas Tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo	
CAS-19178-B6P9K1	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	10/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo	
CAS-19179-R9Q8D7	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	10/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo	
CAS-19182-J4H6B3	Carolina Rodríguez Gonzal...	Vencida	10/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Solicitudes Empresari...	Respuesta Gene...	Buenos días Ing. Wilmer Atentam...	Bajo	
CAS-19183-R1L0L1	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	10/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas Tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo	
CAS-19185-J5Q1N0	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	10/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenas Tardes Ing. Wilmer Atentame...	Bajo	
CAS-19186-S4R3G7	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	10/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenos días Ing. Wilmer Atentam...	Bajo	
CAS-19188-T5U2X8	Carolina Rodríguez Gonzal...	Sin Gestión	10/02/2021 8:00	SANTANDER	Carolina Rodríguez Gonzal...	Usuarios	Respuesta Gene...	Buenos días Ing. Wilmer Atentam...	Bajo	

1 - 50 de 155 (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

5:58 p. m. 17/02/2021

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.

MECS MECS Para Aprobación San... Casos Todas los Casos - Microsoft Edge

crm.sena.edu.co/main.aspx#219882536

Aplicaciones CRM SEP Secop. RUEs Gmail YouTube WhatsApp PDF Planilla SIC Secop II Capacitaciones CR... Microsoft Power BI Hotmail.

SENA Gestión Empre... MECS

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

MECS Para Aprobación Santander

Buscar registros

Departame...	Departame...	Codi. MEC	Empresa	Cliente Potencial	Ciudadano	Email	Razón para el estad...
SANTANDER		MEC_20210217_161257115		EURO MANGERAS DSA SAS	KEILLYS GARCIA DURAN	euromangerasyca@hotmail...	Activo
SANTANDER		MEC_20210217_114705544	AMANDA VARGAS HERERA			ho@hotmail.com	En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210217_112454325	ALVAREZ Y GUERRERO LTDA			ho@hotmail.com	En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210217_111946934	ALVAREZ JAIMES ASTRID ROCIO				En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210217_111413309	COBRANZAS ESPECIALES DE SANTA...		LINA PAOLA FONSECA CASTAÑEDA ...	contabilidad@cess.com.co	En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210217_083952523	AGENCIA DE VIAJES SOLOS Y SOLAS		Reinaldo Breton Zafra	reynaldozafra@gmail.com	Activo
SANTANDER		MEC_20210216_163513701	ALVAREZ JAIMES ASTRID ROCIO				En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210216_164700635	ALQUILER DE MODEM MOVINET SAS				En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210216_164356134	ALONSO DE JESUS GOMEZ SALAZAR			cgarcia42@yahoo.es	En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210216_164037507	ALMACENES VESTIMOS				En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210216_163741678	ALMACEN Y TALLER MENDOZA			almacenmendoza@hotmail...	En Espera de Aprobación
SANTANDER		MEC_20210216_162848360	CORPOADASES ALIANZA PARA EL DE...		CAMILO ANDRES ORTIZ NUÑEZ	libertadasistida@corpoadase...	Activo
SANTANDER		MEC_20210216_163640303	ALMACEN Y TALLER MENDOZA			camilortiz@hotmail.com	En Espera de Aprobación

1 - 50 de 1131 (0 seleccionados)

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

6:14 p. m. 17/02/2021

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.

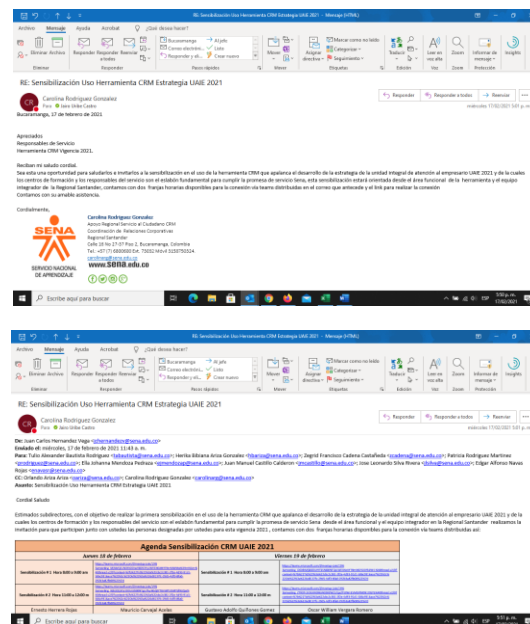
Reg. / Dir G...	Propietario	Responsable del servi...	Fecha Límite Res...	ID	Nivel Solicit...	Origen	Aprobación...	Gestor (Em...	Gestor Estr...	Emq
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Juan Carlos Hernandez Vega	10/03/2021 23:59	SOI_20210217_084203898	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	AGENCIA DE
SANTANDER	Carolina Rodriguez Gonzal...	Carolina Rodriguez Gonzal...	10/03/2021 23:59	SOI_20210217_161551211	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	VIDASER EU
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Vladimir Robles Marin	08/03/2021 23:59	SOI_20210215_171137309	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Clara Soraya Loz...	CASAVAL S.A
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Javier Tolosa Hernandez	05/03/2021 23:59	SOI_20210212_102939211	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Diana Fernanda ...	INDUSTRIAS
BOGOTÁ D.C.	Nidia Consuelo Hernandez...	Vladimir Robles Marin	04/03/2021 23:59	SOI_20210211_141349065	2do Nivel	Contact Center	SI	Nidia Consuelo ...	Diana Fernanda ...	DIODESIS DE
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Oscar William Vergara Ro...	03/03/2021 23:59	SOI_20210210_092135876	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Gloria Yaneth Lo...	BITOL S.A.S.
ANTIOQUIA	Diana Patricia Rache Amaya	Ernesto Herrera Rojas	03/03/2021 23:59	SOI_20210210_101714435	2do Nivel	Contact Center		Diana Patricia Ra...	Adriana Margari...	SOLARCOM
BOGOTÁ D.C.	Nidia Consuelo Hernandez...	Javier Tolosa Hernandez	03/03/2021 23:59	SOI_20210210_103006584	2do Nivel	Contact Center	SI	Nidia Consuelo ...	Sebastian Zulu...	ACTIVOS TEC
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Villa...	Claudia Patricia Borja Puerta	03/03/2021 23:59	SOI_20210210_144949500	2do Nivel	Contact Center	SI	Carlos Andres G...	Carlos Trujillo H...	DISTRIBUIDO
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Gustavo Adolfo Quinones ...	02/03/2021 23:59	SOI_20210209_102452289	2do Nivel	Contact Center		Juan Carlos Her...	Mario Hernan P...	DISTRIBUIDO
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Villa...	Ernesto Herrera Rojas	02/03/2021 23:59	SOI_20210209_113720528	2do Nivel	Contact Center	SI	Carlos Andres G...	Mario Hernan P...	DISTRIBUIDO
SANTANDER	Carlos Andres Gomez Villa...	Ernesto Herrera Rojas	02/03/2021 23:59	SOI_20210209_114217891	2do Nivel	Contact Center	SI	Carlos Andres G...	Mario Hernan P...	DISTRIBUIDO
SANTANDER	Juan Carlos Hernandez Vega	Ernesto Herrera Rojas	01/03/2021 23:59	SOI_20210208_153757010	2do Nivel	Contact Center	SI	Juan Carlos Her...	Adriana Marnari...	DISTRIBUIDO

Actualización BDD CRM Regional Santander: Consolidación de la base datos BDD de la Regional Santander de los usuarios habilitados con rol específico en CRM.

Nombre completo	Cargo	Reg. / Dir Gral.	Centro de Formación	Dependencia	Correo electrónico principal	IP	Administrador
Adameis Ramirez Maldonado	Tecnólogo Contrato De Ap...	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	aramirez@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega
Angela Patricia Torres Sanabria	Líder Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Centro Industrial del Diseñ...	Despacho Subdirección de...	aptorres@sena.edu.co		Juan Manuel Castillo Calderon
Astrid Juliana Mateus Vargas	Líder de Evaluación y Certi...	SANTANDER	Centro de Servicios Empre...	Despacho Subdirección de...	ajmateuv@sena.edu.co		Leonardo Augusto Camargo Corzo
Blanca Lucy Rodriguez Diaz	Líder Contrato de aprendiz...	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	brodriguez@sena.edu.co	http://16563	Herika Bibiana Ariza Gonzalez
Blanca Yamile Garcia Rojas	Líder de Competencias La...	SANTANDER	Centro de Gestión Agroem...	Despacho Subdirección de...	bygarcia@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega
Carlos Andres Gomez Villanizar	Key Account	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	cagomezvi@sena.edu.co		Jose Leonardo Silva Rivera
Carolina Mesa Barrera	Líder de Relaciones Corpor...	SANTANDER	Centro Agroempresarial y ...	Despacho Subdirección de...	cmesab@sena.edu.co	http://73152	Tulio Alexander Bautista Rodriguez
Carolina Rodriguez Gonzalez	Líder CRM	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	carolinarg@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega
Catherin Rocio De Alba Mendez	Tecnólogo Contrato De Ap...	SANTANDER	Centro Agroturístico	Despacho Subdirección de...	cdealbam@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega
Cesar Augusto Ortiz Asencio	Gestor Empresarial	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	caortiza@sena.edu.co		Juan Carlos Hernandez Vega
Cesar Fernando Castillo Melgarejo	Gestor Empresarial	SANTANDER	Regional	Grupo de Relaciones Corp...	cfcastillom@sena.edu.co		Orlando Ariza Ariza
Dolly Mayerly Valenzuela Suarez	Coordinador de Formación...	SANTANDER	Regional	Grupo de Formación Profe...	dmvalenzuela@sena.edu.co		

Cronograma de Sensibilización Estrategia CRM UAIE 2021: Iniciamos sensibilización en el uso de la herramienta CRM a los responsables del servicio quienes apalancan el desarrollo de la estrategia de la unidad de atención integral al empresario en la Regional Santander, vía Microsoft teams.

Agenda Sensibilización CRM UAIE 2021			
Jueves 18 de febrero		Viernes 19 de febrero	
Sensibilización #1 Hora 8:00 a 9:00 am	join/958amesting_MMxYJAjNDEfODwY0D0Y2YyLWERNGLMYT8mWMxM2RmN2Jm5400tread.v2/0?context=59b292292c2381212e4d93-9411_506c9336ace792292c9220492292c2381212e4d93-9411_506c9336ace792292c9220492292c2381212e4d93-9411	Sensibilización #1 Hora 8:00 a 9:00 am	join/958amesting_OGNMJA07DUIYTK5N0DNTQHW4N24YTBmNGfODE3ZWl940tread.v2/0?context=59b292292c2381212e4d93-9411_506c9336ace792292c9220492292c2381212e4d93-9411_506c9336ace792292c9220492292c2381212e4d93-9411
Sensibilización #2 Hora 11:00 a 12:00 m	join/958amesting_NIRYiQ3YicDQUSZ00NTpZLTkVNGQYTRmNlTU5Mf4hXcWw940tread.v2/0?context=59b292292c2381212e4d93-9411_506c9336ace792292c9220492292c2381212e4d93-9411_506c9336ace792292c9220492292c2381212e4d93-9411	Sensibilización #2 Hora 11:00 a 12:00 m	join/958amesting_ZTIIOTc3OGhNMDZNC00ZWZLTpZTTLNm5MGEfMDk0GY9M0tread.v2/0?context=59b292292c2381212e4d93-9411_506c9336ace792292c9220492292c2381212e4d93-9411_506c9336ace792292c9220492292c2381212e4d93-9411
Ernesto Herrera Rojas	Mauricio Carvajal Acelas	Gustavo Adolfo Quiñones Gomez	Oscar William Vergara Romero
Jonathan David Morales Mendez	Nelfa Patricia Diaz Prada	Oscar Yesid Vega Fontecha	Catherin Rocío De Alba Mendez
Sergio Augusto Ayala Martinez	Astrid Juliana Mateus Vargas	Luz Marina Arenas Villar	Edgar Alfonso Navas Rojas
Yesenia Lizeth Duarte Meza	Vlaxmir Robles Marin	Blanca Yamile Garcia Rojas	Herika Bibiana Ariza Gonzalez
Javier Tolosa Hernandez	Juan Manuel Castillo Calderon	Jenny Perez Giraldo	Tulio Alexander Bautista Rodriguez
Zayda Milena Gualdron Martinez	Ella Johanna Mendoza Pedraza	Sandra Milena Archila Rincon	
Angela Patricia Torres Sanabria	Patricia Rodriguez Martinez	Carolina Mesa Barrera	
Zegrid Francisco Cadena Castañeda		Jairo Uribe Castro	



ESTRATEGIA CRM.

La aplicación CRM como herramienta tecnológica permitirá a los gestores documentar y obtener la información necesaria con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad a cada una de las empresas asignadas.

Ese aplicativo permite realizar de manera acertada clara y de fondo las solicitudes de los empresarios de la Estrategia UAIE 2021.

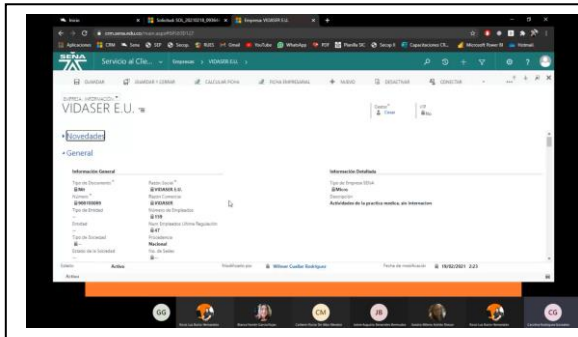
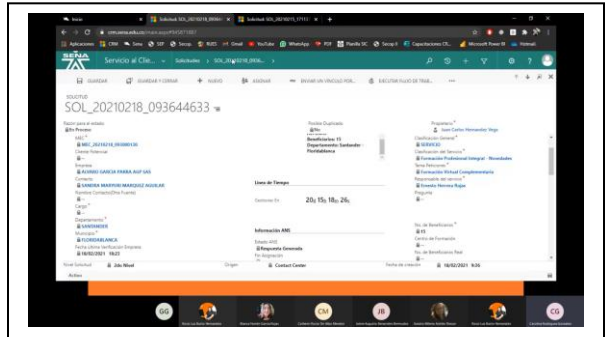
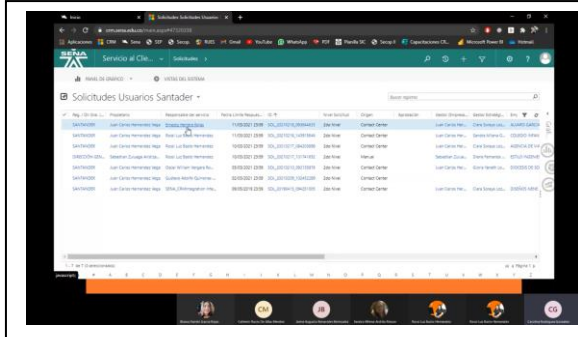
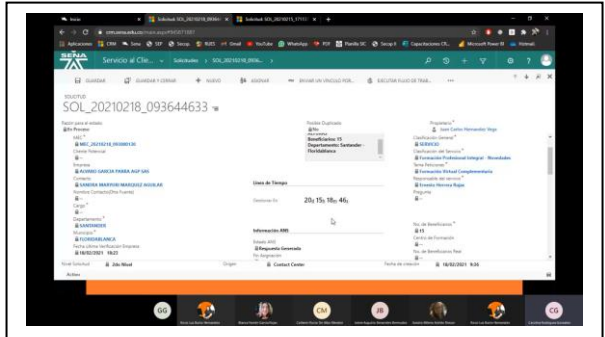
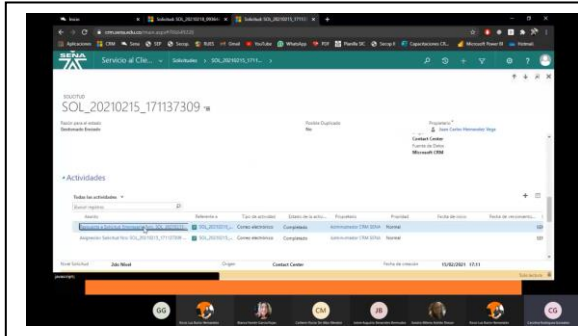
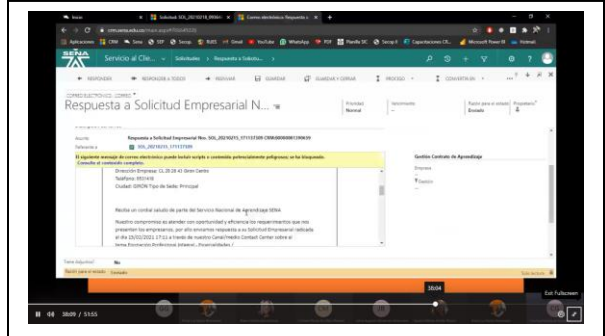
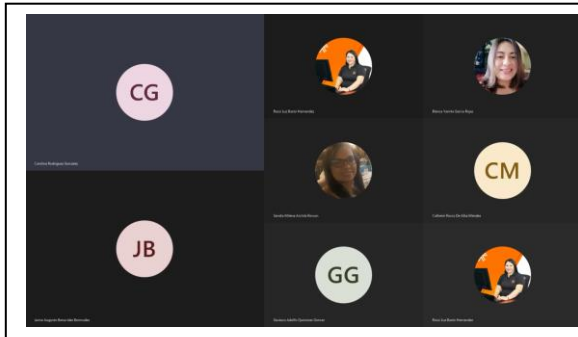
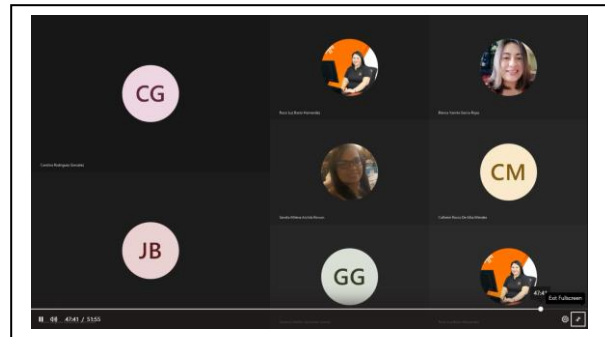
ESTRATEGIA UAIE

RESPONSABLES DE SERVICIOS

- Dar respuestas claras y de fondo a solicitudes empresariales en el término establecido, cumpliendo la promesa de servicio SENA que son ocho (8) días hábiles.
- Crear banco de solicitudes que no pudieron ser atendidas.

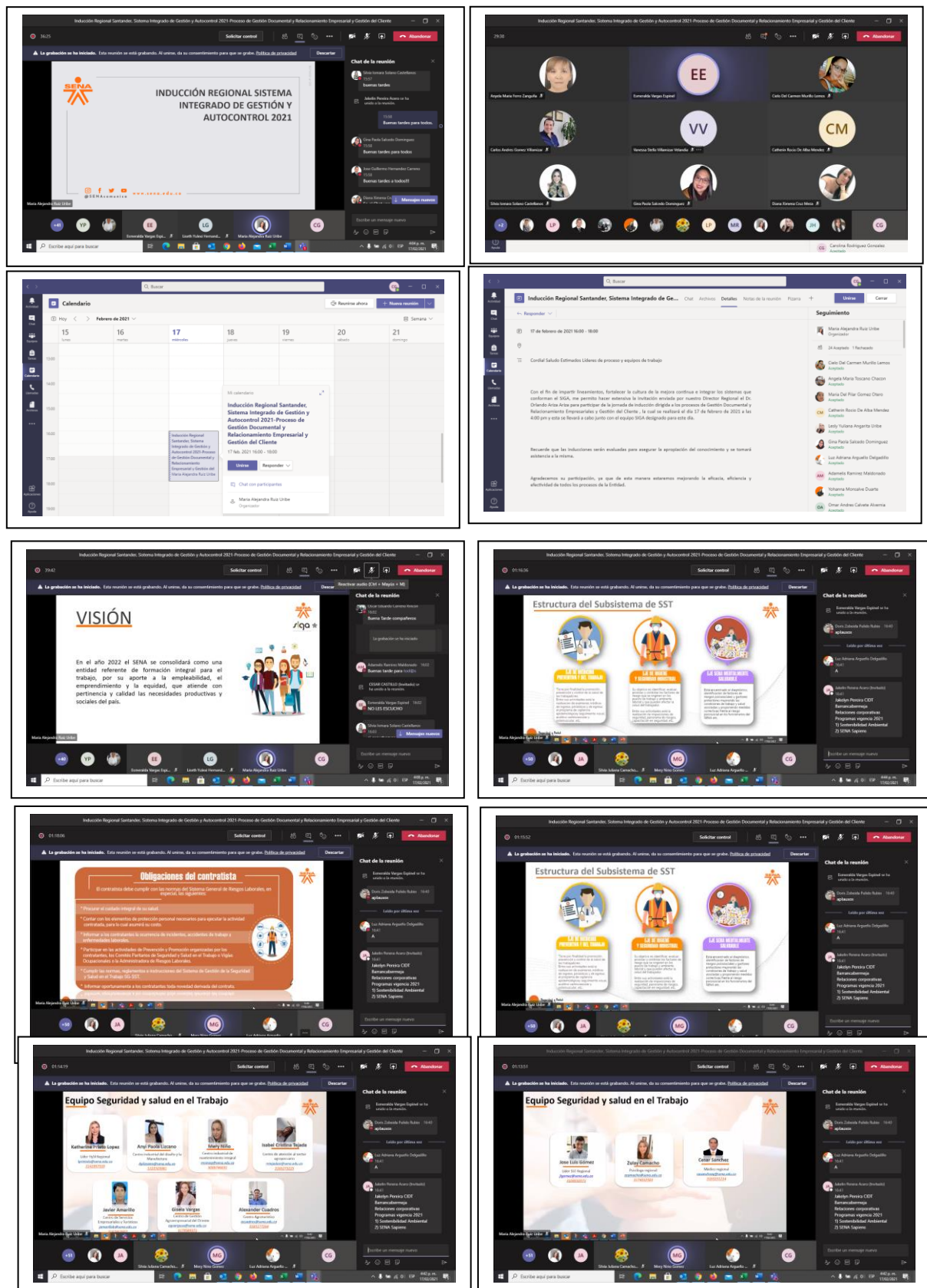
TIPO DE SOLICITUDES

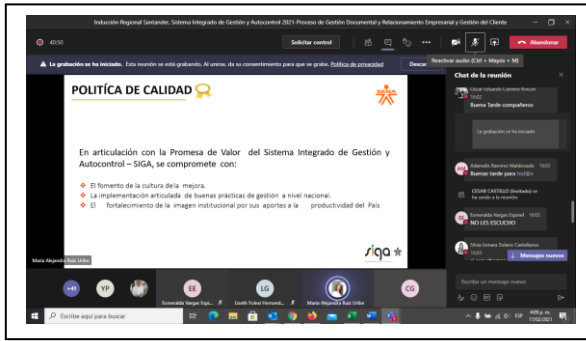
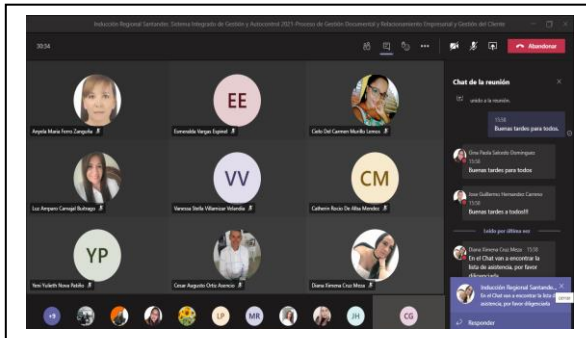
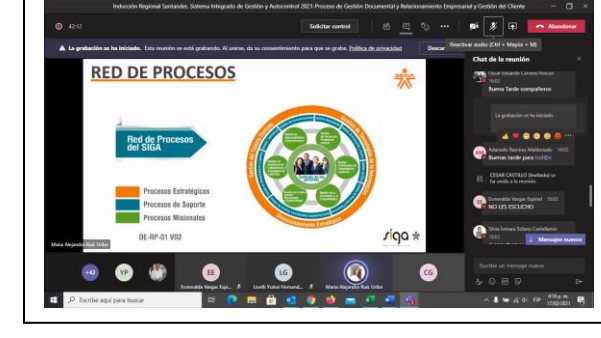
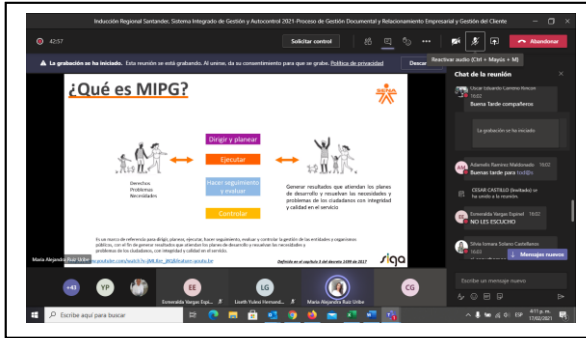
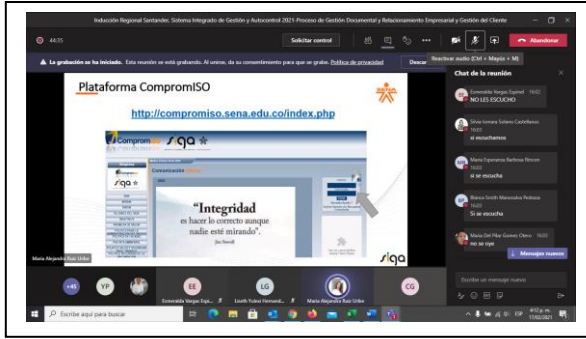
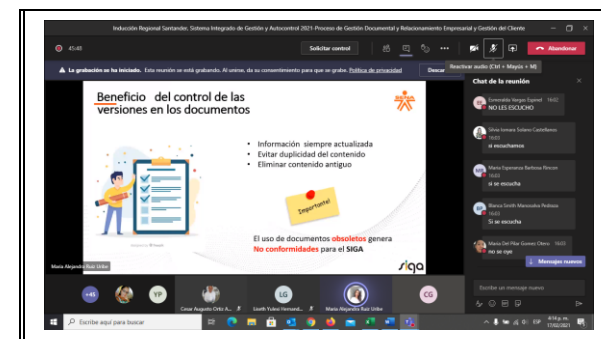
- Formación Profesional Integral - Especialidades
- Formación Profesional Integral - Novedades
- ECCS
- Certificaciones SENA
- Gestión para el Empleo
- Certificaciones SENA
- Novedades Contrato de Aprendizaje

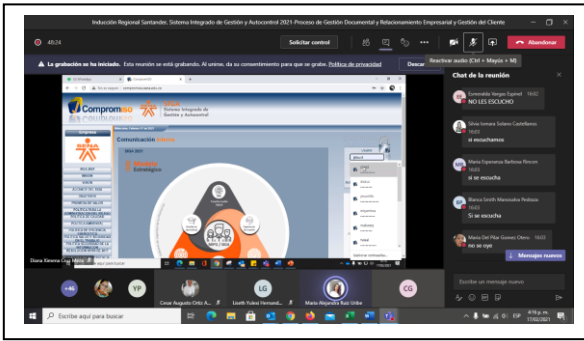
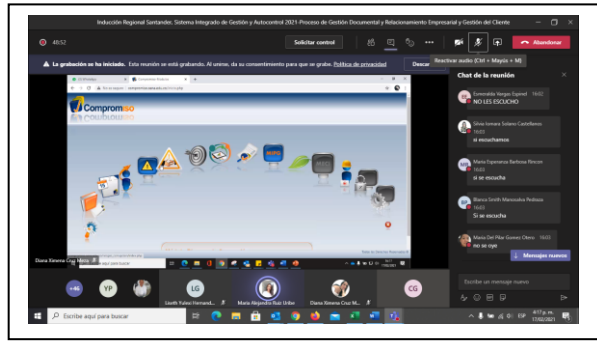
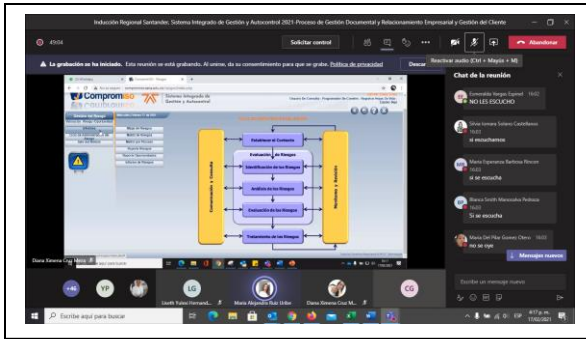
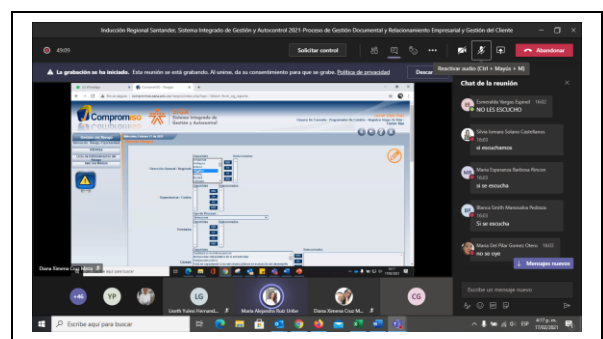
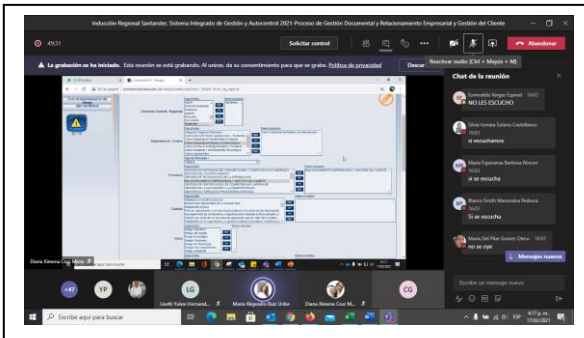
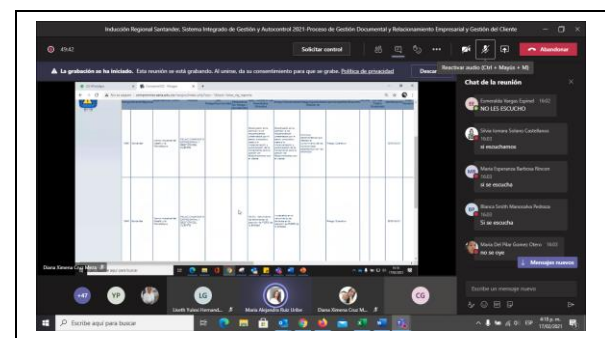
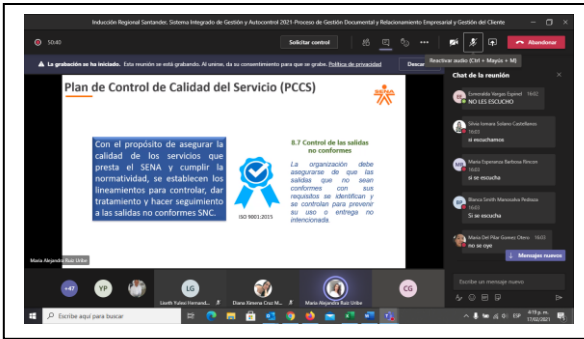
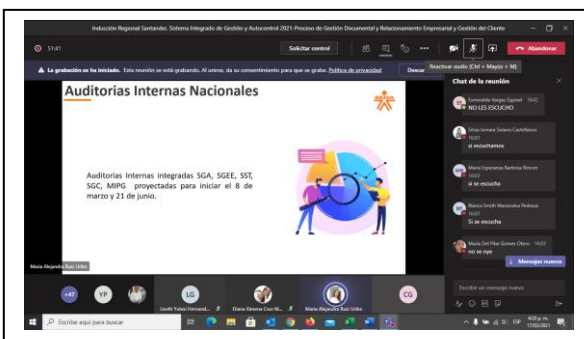


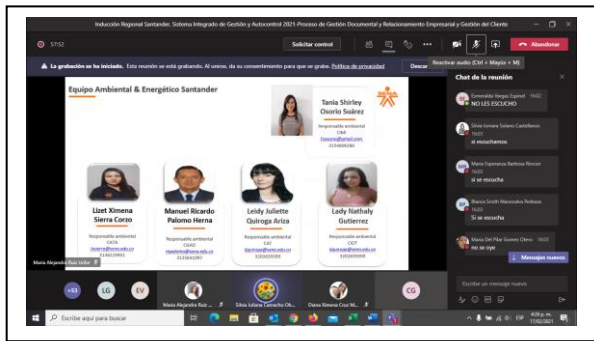
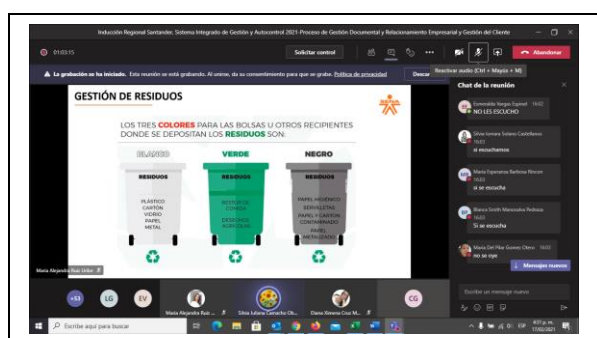
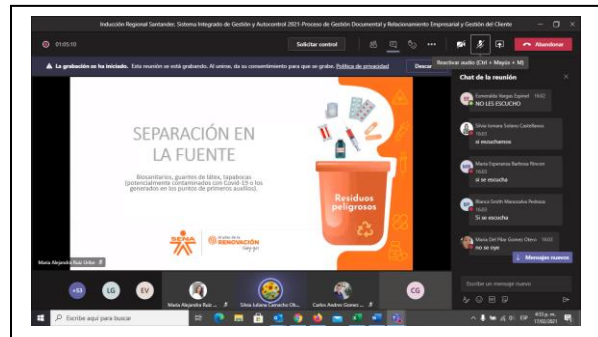
<https://nam10.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ffeastusr-notifyp.svc.ms%2Fapi%2Fv2%2Ftracking%2Fmethod%2Fclick%3Fmi%3Dhvc3H9LhB0i2aViIfj204A%26tc%3DStreamVideo%26cs%3D2cfcc8a4739a282877593701ddfc55e1%26ru%3Dhttps%253a%252f%252fweb.microsoftstream.com%252fvideo%252f7369577c-c148-42bf-bc7c-c67f48cda236&data=04%7C01%7Ccarolinarg%40sena.edu.co%7C8a565c46de774375f2d508d8d4df4d21%7Ccb2c3812f2e4d9391d1506c9316ace7%7C0%7C0%7C637493402842810269%7CUnknown%7CTWFPbGZsb3d8eyJWljoimC4wLjAwMDAilCjQljoiv2luMzIiLCJBTiil6lk1haWwiLCJXVCi6Mn0%3D%7C1000&sd ata=0do1SSUINGJLm0TRQZoaTmRZi4HkzaABma10N0YU%2F8%3D&reserved=0>

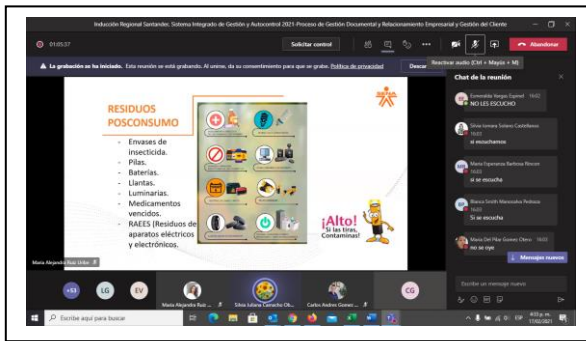
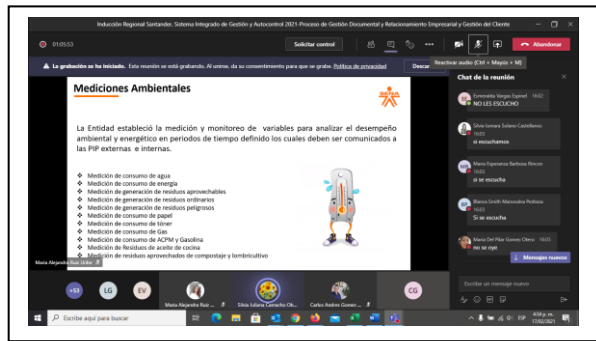
Reunión Inducción Regional Sistema Integrado de gestión y autocontrol 2021, febrero 17 de 2021



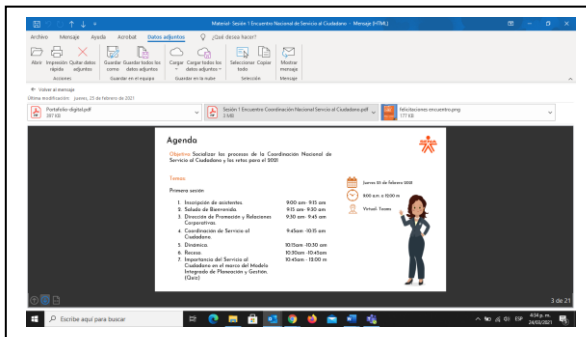
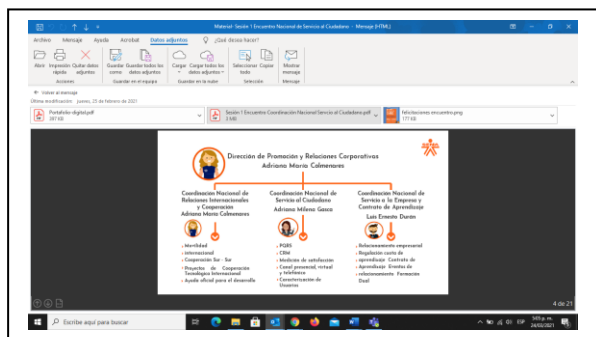
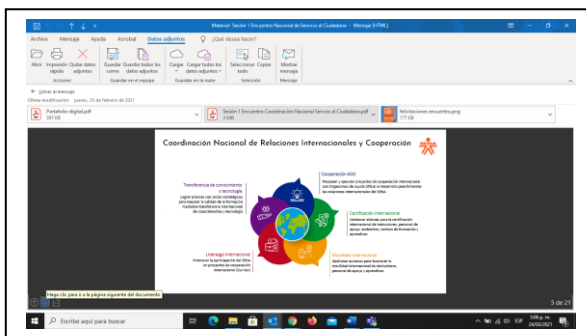
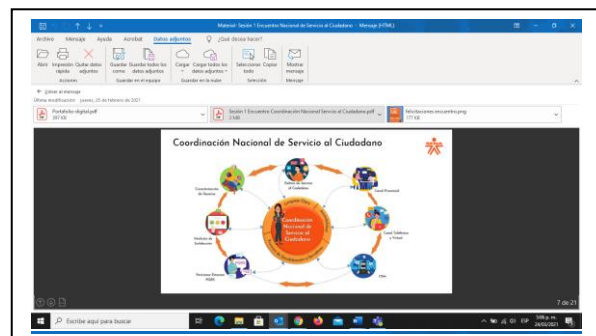


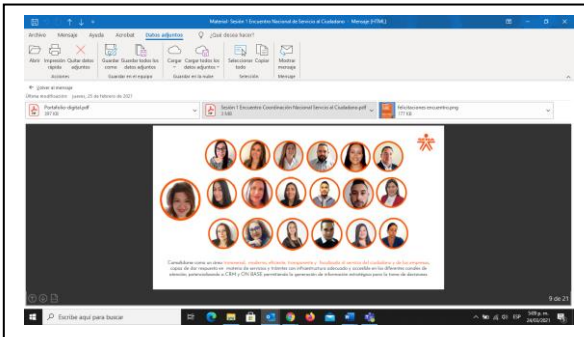
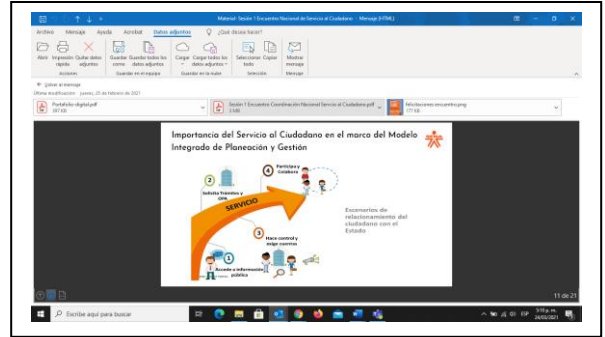
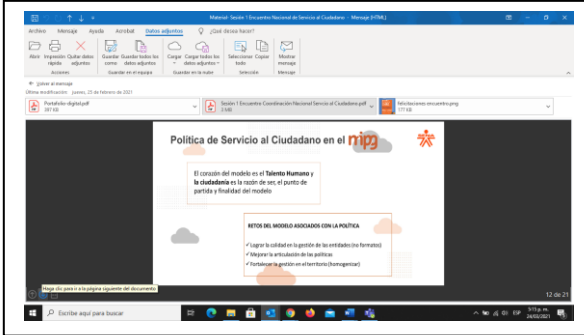
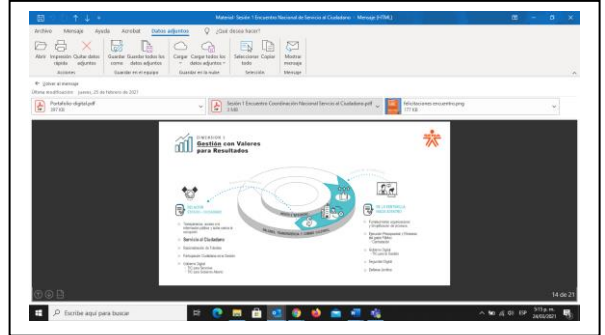
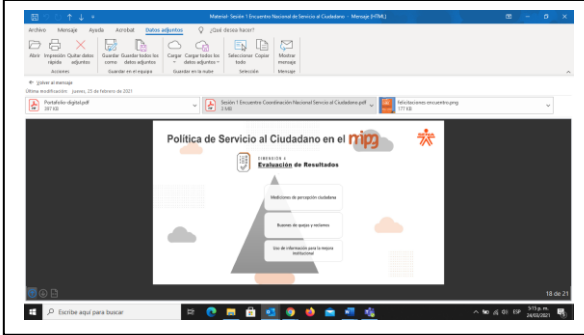
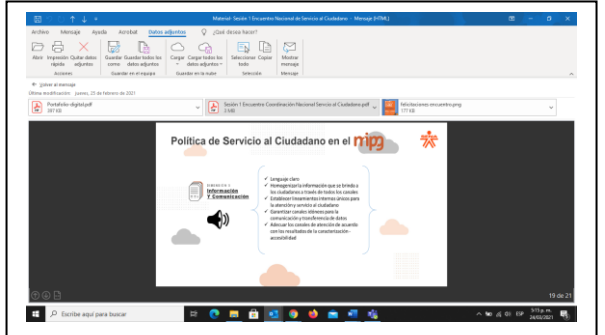
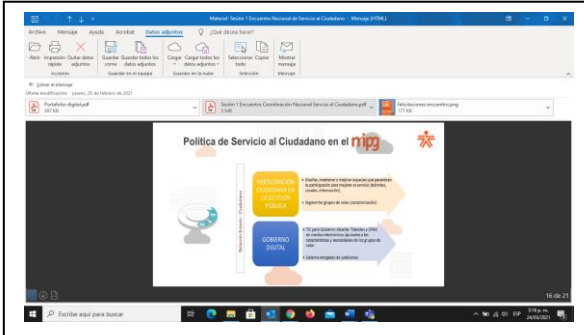
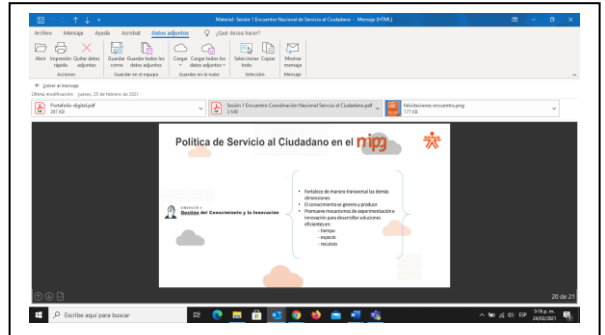
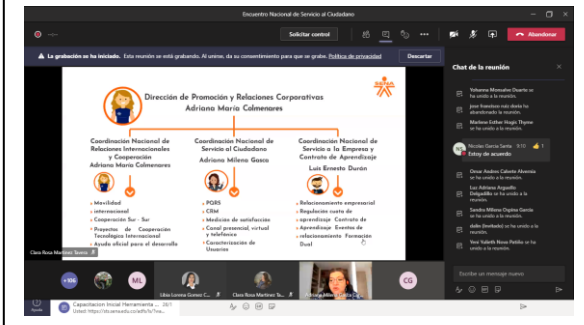






Encuentro Nacional de Servicio al Ciudadano: Jueves 25 de febrero de marzo de 2021





The image displays a 4x4 grid of 16 screenshots from a virtual meeting interface, likely a Microsoft Teams or similar platform. Each screenshot shows a different presentation slide or chat window during a meeting. The interface includes a main content area, a chat window on the right, and a participant list at the bottom. The presentations cover various topics related to CRM Dynamics 365, including training, challenges, sensitization, and service to the citizen. The chat windows show messages from participants, and the participant list at the bottom of each screenshot shows the names and avatars of the attendees.

Row 1:

- Slide 1:** CRM Dynamics 365 esta diseñado para administrar la relación con los grupos de valor y de interés. The slide features a circular diagram with 'CRM' in the center and various icons around it.
- Slide 2:** Administre integralmente la información de los grupos de valor y de interés que han tenido contacto con la Entidad, permitiendo tener el conocimiento para cumplir con las necesidades de forma pertinente, eficaz y eficiente, dentro los tiempos de respuesta. The slide shows a 3D illustration of a person interacting with a digital interface.

Row 2:

- Slide 3:** Retos 2021. The slide lists various challenges and goals for 2021, including implementing a CRM strategy, improving service quality, and enhancing citizen participation.
- Slide 4:** Sensibilizaciones CRM. The slide lists various topics for sensitization, including the creation of content, updating of content, and the creation of content for different channels.

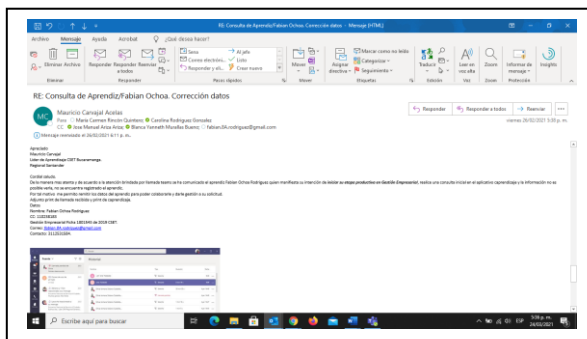
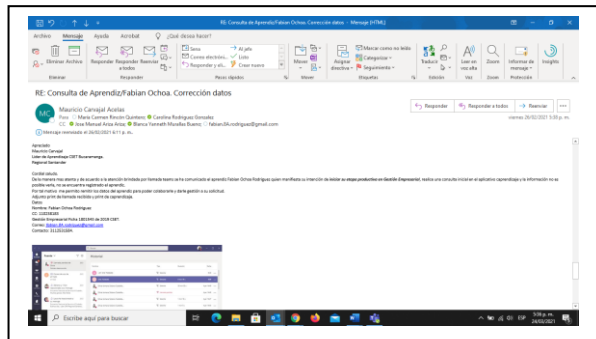
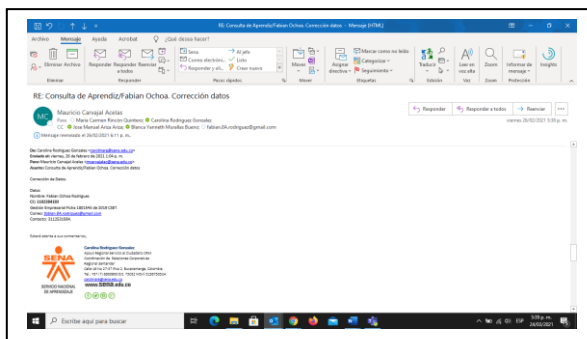
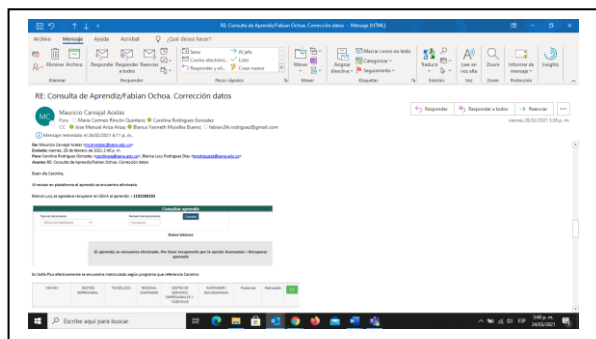
Row 3:

- Slide 5:** Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano. The slide shows a circular diagram with 'Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano' in the center and various icons around it.
- Slide 6:** Política de Servicio al Ciudadano en el mty. The slide shows a flowchart with 'Política de Servicio al Ciudadano' in the center and various steps around it.

Row 4:

- Slide 7:** FORMAMOS. The slide shows a list of participants and their roles, including 'Formación Complementaria' and 'Formación Básica'.
- Slide 8:** Sensibilizaciones PQRS. The slide lists various topics for sensitization, including the creation of content, updating of content, and the creation of content for different channels.

Gestion de Atencion al Ciudadano PPAC Despacho Regional 26 febrero de 2021



CAROLINA RODRIGUEZ GONZALEZ

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