INFORME DE ACTIVIDADES

Nombre del Contratista: Conrado de Jesús Cañaveral Blandón

Nombre del supervisor y cargo: GUSTAVO ADOLFO GONZALEZ ESCOBAR-COORDINADOR GIT APOYO INFORMATICO

Periodo certificado		**Del 01 al 30 de Junio de 2021**	
No. Contrato C/184_2021	**Fecha Contrato** 12/05/2021	**Fecha de Iniciación:** 12/05/2021	**Fecha de Terminación:** 30/12/2021

Obligaciones / Productos programados (según contrato, cronograma y/o asignaciones)	**Actividades / Productos desarrollados frente a lo programado**
1. Realizar soporte operativo y funcional y gestionar los reportes de información de las entidades, Dando soluciones de segundo nivel a los usuarios internos y externos que usan los sistemas de Información misional y de gestión de la Entidad.	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas.
2. Utilizar el protocolo de atención de llamadas para lograr un servicio de información actualizado a través de la atención a los requerimientos reportados por los usuarios internos y externos en el software de mesa de servicio, registrando en el aplicativo los servicios que sean recibidos de manera telefónica, por correo electrónico u otro medio.	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas.
3. Atender el chat en los tiempos que le sean asignados según las instrucciones del supervisor del Contrato.	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas.
4. Monitorear el funcionamiento de los servicios según la lista de chequeo en los tiempos asignados por el supervisor del contrato.	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas.
5. Organizar las solicitudes, asignarlas y adjudicar prioridad a los requerimientos asegurando que se cumplan los niveles de calidad del servicio prestado.	Me encuentro en inducción y capacitación del proceso de atención al ciudadano y así realizar las actividades y obligaciones establecidas en el contrato.

6.Escalar al siguiente nivel las solicitudes que requieren mayor especialidad en la respuesta ya sean técnicas u operativas.	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas.
7. Ejecutar pruebas funcionales de apoyo para las nuevas versiones de los sistemas de información de la entidad realizadas por el área de desarrollo cuando se requiera	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas
8. Participar en la construcción de la base de conocimiento para el mejor uso y servicio de la herramienta de la mesa de servicio.	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas.
9. Asistir a las reuniones que surjan para efectos de cumplimiento y avance del objeto contratado.	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas.
10.Las demás solicitadas por el supervisor, que se deriven de la naturaleza del objeto contractual.	Proceso de inducción y aprendizaje de las aplicaciones, en época de poco flujo de llamadas.
Otras actividades realizadas	

Firma

Conrado de Jesús Cañaveral Blandon
C.C. 1042061343
Santa Barbara (A.N.T.)

Contratista
Nombre del contratista:
Conrado de Jesús Cañaveral Blandón.
CC: 1042061343 de Santa Barbara (A.N.T)