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 31 de Julio 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.	Brindo apoyo a la mesa de servicio el cual son asignados por el supervisor, dando solución a los problemas planteados.
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.	Se aplica el protocolo asignado por la contaduría, en las diferentes herramientas por las cuales llega el servicio
3. Atender el chat en los tiempos que le sean asignados según las instrucciones del supervisor del Contrato.	En este periodo me asignaron dos fechas para atender el chat las cuales fueron los días 12-07-2021 y el día 19-07-2021, dando solución a las preguntas planteadas por los usuarios.
4. Monitorear el funcionamiento de los servicios según la lista de chequeo en los tiempos asignados por el supervisor del contrato.	Todos los días se revisa los correos institucionales y el de la mesa de servicio, para dar pronto respuesta a las solicitudes asignadas.
5. Organizar las solicitudes, asignarlas y adjudicar prioridad a los requerimientos asegurando que se cumplan los niveles de calidad del servicio prestado.	Se organiza y asigna los requerimientos en el a herramienta de mesa de servicio GLPI ***http://charon/front/ticket.form.php*** Para el periodo mencionado se registraron 52 casos

6.Escalar al siguiente nivel las solicitudes que requieren mayor especialidad en la respuesta ya sean técnicas u operativas.	Se hace el escalamiento del caso y de ser necesario se envía a los analistas de nivel dos
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	Las que son asignadas por el supervisor
8. Participar en la construcción de la base de conocimiento para el mejor uso y servicio de la herramienta de la mesa de servicio.	Se realizan las actividades asignadas por el supervisor, para dar cumplimiento al plan de trabajo
9. Asistir a las reuniones que surjan para efectos de cumplimiento y avance del objeto contratado.	El día 7 se realizó taller sobre el aplicativo GLPI, el 9 capacitación sobre el chat, el 14 capacitación sobre el chip.
10.Las demás solicitadas por el supervisor, que se deriven de la naturaleza del objeto contractual.	Se realizaron los respectivos cursos, encuestas que se indicaron por el supervisor del contrato
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)