

REPORTE DE ACTIVIDADES PARA SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	Página 1 de 4
--	----------------------

Informe Número	01		
Fecha	Noviembre de 2021		
Dependencia o proceso:	Atención al Ciudadano		
Nombre Contratista:	Paola Andrea Mejía López	Documento de identidad:	1128455711
Objeto del contrato:	Prestación de servicios para apoyar el proceso de atención al ciudadano en los proyectos de acceso a la educación postsecundaria, por la agencia de Educación Postsecundaria de Medellín – Sapiencia.		
Número del contrato:	684 DE 2021	Periodo reportado:	Noviembre de 2021

ITEM	Actividades Desarrolladas en el marco de las obligaciones contractuales
1	<p><i>Actividad contractual #1.</i> Orientar al público de manera personal, telefónica y/o escrita en la solución de inquietudes que presente la comunidad frente a los fondos de educación superior y demás programas de la entidad, suministrando la información necesaria y/o los documentos que sean solicitados y requeridos para los trámites y procedimientos establecidos.</p>
	<p>- Descripción del avance. Productos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyo al canal presencial: se brindó apoyo a este canal, en el cual, se suministró información a los beneficiarios que se acercaron a la agencia a consultar sobre los fondos de Educación Superior, y el proceso de admisión para las Becas Tecnológicas y los Fondos de Pregrado. 2. Por medio de la página web (chat) se realizan 466 interacciones con la comunidad. Por este medio se despejan dudas, se informa sobre los procedimientos y se brinda información general.
2	<p><i>Actividad contractual #2.</i> Atender conforme a los lineamientos del proceso de Atención al Ciudadano las tareas, solicitudes y requerimientos que le sean encomendados, brindando un servicio confiable, amable, digno y eficiente al ciudadano.</p> <p>En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.</p>
	<p>- Descripción del avance. Productos:</p> <p>En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.</p>
3	<p><i>Actividad contractual #3.</i> Recepcionar, clasificar, radicar, revisar y entregar las solicitudes por escrito que presente la comunidad, sobre los fondos para el acceso y permanencia a la Educación Superior que administre la Agencia así mismo como los demás programas ofrecidos a la ciudadanía, proyectar, realizar el debido seguimiento y entregar las respuestas</p>

ITEM	Actividades Desarrolladas en el marco de las obligaciones contractuales
	a dichas solicitudes, llevando un control de fechas de llegada, asignaciones a los funcionarios encargados en los casos que se deba y plazos para entrega.
	<p>- Descripción del avance. Productos:</p> <p>En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.</p>
4	<p>- <i>Actividad contractual #4.</i> Apoyar operativa y administrativamente el canal itinerante, acompañando los procesos de difusión y socialización tanto de convocatorias como de la información general de los programas para el acceso y la permanencia a la educación superior dentro del territorio con los que cuenta la Agencia.</p>
	<p>- Descripción del avance. Productos:</p> <p>En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.</p>
5	<p><i>Actividad contractual #5.</i> Atender, Gestionar y transferir las llamadas entrantes mediante nuestro canal telefónico registrándolas en la matriz de seguimiento, brindando las respuestas requeridas por los usuarios generando un servicio de atención eficiente.</p>
	<p>- Descripción del avance. Productos:</p> <p>1. Canal telefónico: desde este canal se brindó información telefónica a los beneficiarios, frente a los Fondos de Educación Superior, y los requisitos para la legalización de cada uno de ellos, para llevar un control de este informe se tuvo en cuenta la elaboración de la matriz de seguimiento telefónico, la cual lleva, datos personales del usuario que se comunica a la Agencia, los datos de ubicación, el requerimiento de la llamada, el escalamiento y la extensión del área del servidor encargado a la cual se transfiere, atendiendo así un total de 63 llamadas telefónicas hasta la fecha.</p>
6	<p><i>Actividad contractual #6.</i> Garantizar la efectividad de la información brindada a los ciudadanos acorde con sus inquietudes y solicitudes, permitiendo ejercer sus derechos y realizando el debido acompañamiento.</p>
	<p>- Descripción del avance. Productos:</p> <p>En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.</p>
7	<p><i>Actividad contractual #7.</i> Mantener organizados, actualizados y debidamente respaldados los archivos de las diferentes aplicaciones tecnológicas y las bases de datos de tipo administrativo, lo cual implica realizar el tratamiento de las solicitudes que ingresan a las</p>

ITEM	Actividades Desarrolladas en el marco de las obligaciones contractuales
	plataformas de información SIIS y MERCURIO, recepcionando, radicando, delegando y evacuando de manera correcta cada una de las solicitudes allegadas.
	<p>- Descripción del avance.</p> <p>Productos:</p> <p>En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.</p>
8	<i>Actividad contractual #8.</i> Entregar reporte consolidado mensual o cada que el supervisor lo requiera del estado de las gestiones realizadas en los canales dispuestos para la radicación de documentos y las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS.)
	<p>- Descripción del avance.</p> <p>Productos:</p> <p>1. Se realizó el diligenciamiento de la matriz de gestión diaria por canales de atención al ciudadano con el fin de llevar un control de los requerimientos atendidos cada día.</p>
9	<i>Actividad contractual # 9.</i> A la finalización del contrato el contratista deberá estar a paz y salvo y compartir el backup al supervisor del contrato que contenga todas las evidencias reportadas durante la ejecución del contrato.
	<p>- Descripción del avance.</p> <p>Productos:</p> <p>La contratista durante el mes, no desarrolló actividades relacionadas con la obligación, teniendo en cuenta que esta actividad es realizada al finalizar el contrato.</p>
10	<i>Actividad contractual #10.</i> Las demás actividades que sean requeridas por el supervisor del contrato relacionado con el desarrollo de los proyectos de educación superior.
	<p>- Descripción del avance.</p> <p>Productos:</p> <p>Inducción Atención al Ciudadano: por medio de la aplicación de Teams se participa en la reunión con el equipo de Atención al Ciudadano liderada por Juliana para recibir inducción y hacer un seguimiento de casos puntuales y dudas de los temas tratados con los beneficiarios de Sapiencia en diferentes canales de comunicación.</p> <p>Capacitación Renovaciones: El día 18 de noviembre a través de aplicación Teams se recibe capacitación sobre resolución de flexibilización que solo aplicara para servicio social del fondo con recursos de presupuesto participativo y el formato de acumulación de horas de servicio social, capacitación liderada por juliana Toro y</p>

ITEM	Actividades Desarrolladas en el marco de las obligaciones contractuales
	dictada por María Lisa García.

Certifico bajo gravedad de juramento que la información consignada en este informe es verídica y esta soportada de manera física y en medio magnético, y podrá ser confirmada por la entidad contratante.



Firma

PAOLA ANDREA MEJÍA LÓPEZ
Contratista.



VB Apoyo a la Supervisión:
Nombre JULIANA TORO GÓMEZ