REPORTE DE ACTVIDADES PARA SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN	Página **1** de **4**

Informe Número	02		
Fecha	Diciembre 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:**	Diciembre de 2021

ITEM	Actividades Desarrolladas en el marco de las obligaciones contractuales
1	*Actividad contractual #1.* 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. El contratista durante el mes, efectuó las siguientes actividades relacionadas con la obligación: - **Productos del mes:** 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 **666** interacciones con la comunidad. Por este medio se despejan dudas, se informa sobre los procedimientos y se brinda información general.
2	*Actividad contractual #2.* 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. En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.
3	*Actividad contractual #3.* 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 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. En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.

ITEM	Actividades Desarrolladas en el marco de las obligaciones contractuales
4	- *Actividad contractual #4.* 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. En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.
5	*Actividad contractual #5.* 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. El contratista durante el mes, efectuó las siguientes actividades relacionadas con la obligación: - **Productos del mes:** **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 **1** llamadas telefónicas hasta la fecha.
6	*Actividad contractual #6.* 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. En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.
7	*Actividad contractual #7.* 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 plataformas de información SIIS y MERCURIO, recepcionando, radicando, delegando y evacuando de manera correcta cada una de las solicitudes allegadas. En este mes no se realizaron actividades relacionadas con el cumplimiento de esta obligación.
8	*Actividad contractual #8.* 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.) El contratista durante el mes, efectuó las siguientes actividades relacionadas con la obligación: - **Productos del mes:** **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.

ITEM	Actividades Desarrolladas en el marco de las obligaciones contractuales
9	*Obligación contractual 9. -* 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.
	Descripción del avance. *En esta actividad en la finalización del contrato 684 se entrega el backup y todos los enseres prestados por la agencia para realizar y la ejecución de dicho contrato para obtener el paz y salvo del contrato.*
10	*Actividad contractual #9.* Las demás actividades que sean requeridas por el supervisor del contrato relacionado con el desarrollo de los proyectos de educación superior. El contratista durante el mes, efectuó las siguientes actividades relacionadas con la obligación: - **Productos del mes:** **Retroalimentación Preseleccionados fondo con recursos presupuesto participativo y epm- universidades:** El día 13 de diciembre a través de aplicación Teams se recibe capacitación sobre retroalimentación preseleccionados fondo con recursos presupuesto participativo y epm- universidades capacitación liderada por juliana Toro y dictada por Liseth.

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