	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS DESPOJADAS	PÁGINA: 1 DE 2
	PROCESO: GESTIÓN CONTRACTUAL	CÓDIGO: GC-FO-15
	INFORME DE ACTIVIDADES Y CERTIFICACIÓN DE SUPERVISOR(ES) CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES O DE APOYO A LA GESTIÓN	VERSIÓN: 4

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ **Fecha de aprobación:** 11/11/2020

NOMBRE:	JORGE AUGUSTO RIVEROS ARÉVALO				**C.C. No:**	79593225	
N° CONTRATO:	252	**AÑO CONTRATO:**	2024	**VIGENCIA DESDE:**	11/01/2024	**HASTA:**	31/12/2024
OBJETO DEL CONTRATO							
Prestar sus servicios profesionales con plena autonomía técnica y administrativa para llevar a cabo el control, recopilación, rastreo y consolidación en las bases de datos, estadísticas y sistemas de información que se requieran para los reportes de gestión en cada uno de los canales de atención y procesos internos del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.							
NÚMERO DE PAGO	4	**NOMBRE(S) SUPERVISOR(ES)**		Magdalena frías Cruz			

DESCRIPCIÓN DE OBLIGACIONES Y ACTIVIDADES DURANTE EL RESPECTIVO PERIODO	
DETALLAR OBLIGACIONES ESTIPULADAS EN EL CONTRATO	**DETALLAR LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO DEL INFORME RESPECTO A CADA UNA DE LAS OBLIGACIONES ESTIPULADAS EN EL CONTRATO**
1. Realizar la implementación de estrategias que permitan el adecuado seguimiento y monitoreo al procedimiento de PQRSDF de la Entidad, en cuanto a la información estadística derivada de la operación del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía	Se realizó el seguimiento y Monitoreo a los canales presencial, telefónico y chat, para la atención a la ciudadanía con el objetivo de analizar las valoraciones en la calificación realizada por los ciudadanos en cuanto al servicio prestado.
2. Realizar las actividades operativas estadísticas que se deriven en el manejo de bases de datos con respecto al análisis, tipificación y traslado de las PQRSDF que ingresen a través de los diferentes canales de atención que dispone la entidad dentro del proceso, acogiéndose a las normas establecidas por la Ley 1448 de 2011, 1561 de 2012, 1755 de 2015, Decreto 1116 de 2016 y demás normas concordantes	Colaboración en la gestión de la base operativa para notificaciones y traslados
3. Gestionar la información estadística de las PQRSDF que se tramiten, verificando la calidad de datos de la información para la publicación de los informes estadísticos, así como también la generación de reportes que sean requeridos de manera interna o externa.	Se depuró y se entregó el 100% de la base denomina "peticionarios" del mes de marzo dentro de las fechas establecidas por la Coordinación. Se actualizó contenido del Directorio general de la oficina Central Dependencias y Direcciones Territoriales con corte al 24 de abril del presente año.
4. Registrar la información generada por la operación de los canales de atención en materia de PQRSDF, en las herramientas proporcionadas para este fin.	Se actualizó base de datos determinada para la calificación del servicio de los canales dispuestos por la entidad para la recepción de PQRSDF
5. Realizar la elaboración de informes con el reporte de información que se desprende desde el proceso de alimentación de bases de datos o estadísticas que se realizan en las herramientas dispuestas para dicho fin.	Se apoya en la elaboración de la presentación del informe del proceso de encuesta del presente periodo.
6. Apoyar el proceso de encuesta, calificación del servicio y gestión documental que se realiza desde el Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía, a lo que respecta en la estructuración, recopilación y consolidación de datos que se desprenden de la gestión realizada por los diferentes trámites que se adelantan.	Se adelantan los procesos de traslados documentales y notificación de expedientes del periodo vigente. Se apoya el proceso de encuesta a través del desarrollo del informe estadístico
7. Realizar el proceso de seguimiento y calidad de datos estadísticos en los canales de atención y procesos del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.	Se actualizó base de datos determinada para la calificación del servicio de los canales dispuestos por la entidad
8. Realizar el seguimiento del sistema de turnos en cuanto al uso y estadísticas arrojadas en las diferentes Direcciones Territoriales teniendo como propósito verificar la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Unidad.	Se revisó la valoración de las territoriales con relación al basado en los formularios establecidos para el canal telefónico y el sistema de turnos en la calificación del servicio.
9. Realizar reporte de información que sirva de insumo para dar trámite a planes de mejoramiento, medición de indicadores, o cualquier otra actividad relacionada con temas de planeación o normas de calidad, desde la aplicación y uso de bases de datos.	Se efectúa el análisis de la base de datos denominada "calificación del servicio x canales 2024", para establecer planes de mejoramiento en las Direcciones territoriales de la URT
10. Las demás actividades asignadas para el diligente cumplimiento de su contrato	Se participo en la socialización del GGASC desarrollada el 9 de marzo

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos

Clasificación de la Información: Publica ☒ Reservada ☐ Clasificada ☐ **Fecha de aprobación:** 11/11/2020

PRODUCTOS Y/O OTROS ANEXOS
Obligación 1 Actualización del canal presencial, para la evaluación del servicio Obligación 2 Reporte de muestras diarias para el seguimiento telefónico y chat, para la atención a la ciudadanía Obligación 3 Depuración Base de Datos peticionarios Obligación 4 Registro de información para la valoración en la calificación de los servicios prestados Obligación 5 Apoyo en la elaboración del informe estadístico del proceso de encuesta para el mes de febrero Obligación 6 Asistencia a la ruta de aprendizaje Obligación 7 Creación del archivo único para actualizar la estadística del proceso de encuesta Obligación 8 Análisis de la Base de Datos Calificación del servicio Obligación 9 Información de requerimientos en el desarrollo de actividades en las DT Obligación10 Participación en eventos programados para el desarrollo integral de la labor prestada.
Obligación OBSERVACIONES O INFORMACIÓN ADICIONAL
Obligación
FIRMA DEL CONTRATISTA

CERTIFICACIÓN DEL (L4OS) SUPERVISOR(ES) DEL CONTRATO

En mi calidad de supervisor del Contrato de prestación de Servicios arriba relacionado, certifico el cumplimiento a cabalidad de las obligaciones establecidas en el mismo por parte del contratista y el desarrollo de las actividades descritas en el presente informe.

Magdalena Elas Cruz.

FIRMA DEL SUPERVISOR

Si usted copia o imprime este documento, la UAEGRTD lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte el Sistema de Información Strategos