1. CONDICIONES DEL CONTRATO

NOMBRE DEL CONTRATISTA:	JORGE AUGUSTO RIVEROS ARÉVALO	**NÚMERO DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:**	79593225
NUMERO CONTRATO:	252	**AÑO CONTRATO:**	2024
FECHA DE INICIO:	11/01/2024	**FECHA DE TERMINACIÓN ACTUAL:**	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	5	**NOMBRE(S) SUPERVISOR(ES)**	MAGDALENA FRÍAS CRUZ
CARGO SUPERVISOR(ES):	COORDINADORA		
DEPENDENCIA:	GRUPO DE GESTIÓN EN ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA		
DIRECCIÓN TERRITORIAL:	NIVEL CENTRAL		

2. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

No-	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	SOPORTABILIDAD DE ACTIVIDADES EJECUTADAS RUTA DE ACCESO MEDIO DIGITAL (LINK/RUTA ACCESO)
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.	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_79593225_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5
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	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_79593225_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5
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 abril dentro de las fechas establecidas por la Coordinación.	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_79593225_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5
4	Registrar la información generada por la operación de los canales de atención en materia de PQRSDF, en las herramientas proporcionadas para este fin.	Esta actividad no fue requerida para el presente periodo.	
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.	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_79593225_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5
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.	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_79593225_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5
7	Realizar el proceso de seguimiento y calidad de datos estadísticos en los canales de atención y procesos del Grupo de	Se actualizó a diario la base con el muestreo para el seguimiento para el canal Chat y telefónico	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_7959322

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

No-	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	SOPORTABILIDAD DE ACTIVIDADES EJECUTADAS RUTA DE ACCESO MEDIO DIGITAL (LINK/RUTA ACCESO)
	Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.		5_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5
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 a la gestión desarrollada en el diligenciamiento de los formularios establecidos para el canal telefónico y el sistema de turnos en la calificación del servicio (eje: DT Bogotá, oficina adscrita Quibdó).	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_79593225_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5
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	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_79593225_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5
10	Las demás actividades asignadas para el diligente cumplimiento de su contrato	Se participo la reunión virtual "Porta WEB, Encuesta 2024	\\192.168.101.131\Atencion al Ciudadano\GGASC - INFORMES\252_2024_CC_79593225_RIVEROS_AREVALO_JORGE_AUGUSTO\PAGO 5

*inserte tantas filas como obligaciones contractuales tenga su clausulado especifico

Nota: El manejo de los soportes de actividades ejecutadas y la ubicación de los mismos están regulados por la MC-ES-05 Política y Objetivos del Sistema Integrado de Planeación y Gestión Y GT-ES-02 Compendio de Políticas Complementarias de Seguridad y Privacidad De La Información y lineamientos generados por la Secretaria General y el Grupo de Gestión en Contratación, Inteligencia de Mercado y Analítica de Datos.

3. PUBLICACIÓN DEL INFORME EN LA PLATAFORMA SECOP II

*inserte tantas filas como informes tenga el contrato, tenga en cuenta que este espacio solo se diligencia desde el informe número 2, relacionando todos los informes anteriores

INFORME	PUBLICADO EN SECOP II
1	si
2	si
3	si
4	si

Nota 1: Tenga en cuenta que este espacio solo se diligencia mes vencido, desde el informe número 2, relacionando todos los informes anteriores
Nota 2: Tener en cuenta la política de tratamiento de datos personales y el manejo de datos sensibles para el respectivo cargue de la información.

4. OBSERVACIONES O INFORMACIÓN ADICIONAL

<incluya observaciones relevantes de la ejecución si lo considera >

FIRMA DEL CONTRATISTA

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

5. CERTIFICACIÓN DEL (LOS) 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 y de manera adicional cuenta con los soportes que rinden cuenta de la ejecución contractual.

La presente certificación puede llegar a ser ajustada únicamente si se presenta un proceso incumplimiento por parte del contratista de acuerdo con el Procedimiento Gestión Presuntos Casos Sancionatorios (GC-PR-14)

Nota: El presente informe debe reposar tanto en el expediente contractual como en la plataforma SECOP II o en la establecida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, frente a la soportabilidad de las actividades ejecutadas, debe reposar en de manera digital en la ruta relacionada en el presente informe y en la plataforma SECOP II o en la establecida por la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, para así dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1712 de 2012. No obstante, dichos documentos como sus anexos (actas, documentos técnicos, etc...) no deben contener datos sensibles o privados de terceros ajenos a la relación contractual y menos si son de víctimas del conflicto armado en el marco del parágrafo 1° del Artículo 156 de la Ley 1448 de 2011, por lo que se recomienda hacer referencia a actividades macro al momento de elaborar los informes de supervisión, evitando transgredir las disposiciones legales y reglamentarias sobre el tratamiento de datos sensibles.

Magdalena Frias Cruz

MAGDALENA FRIAS CRUZ
CORDINADORA
SUPERVISOR

***NOMBRE SUPERVISOR**
Cargo
SUPERVISOR

*** Solo para el caso en que el contrato cuente con supervisión compartida**

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