

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA** CLAUDIA MILENA TRIANA ARANGUREN

**C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.** 52.334.782

**CONTRATO No.** 282-2024

**PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME** Del 01 al 31 de diciembre de 2024

**LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)** Bogotá D.C.

**OBJETO DEL CONTRATO:**

Prestar con autonomía administrativa y técnica, los servicios profesionales en derecho al Grupo de Atención al Ciudadano en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente frente a los temas de atención al ciudadano, transparencia, temas de la gestión pública y procesos de capacitación.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Apoyar la elaboración, ajustes y actualización de los documentos en temas de cumplimiento normativo en atención al ciudadano según cronograma.	*Elabore descripción de la metodología, resultados y hallazgos de la encuesta telefónica respecto de la encuesta de percepción de la satisfacción de la ciudadanía.
2. Apoyar la elaboración de informes que sean asignados en cumplimiento de la ley 2052 de 2020.	*Realice la visita a las instalaciones del call center con el propósito de verificar el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información por parte del contratista.  *Organice las evidencias y elabore informe de riesgos para reportar en el último trimestre del año.
3. Establecer el cronograma y dictar las charlas y talleres en temas de normatividad y gestión de pqrds.	*Realice la calibración de manera virtual de llamadas del Call Center, en el que se evalúa calidad de atención de las llamadas telefónicas para el mes de diciembre.  *Participe en la socialización de la eliminación de las atenciones transitorias, por parte de los grupos territoriales, así como la no toma de asistencia por el canal telefonico.  *Participe en reunión informativa respecto de las atenciones a participantes en el periodo comprendido entre el 16 al 31 de diciembre.  *Realice pieza comunicativa sobre lenguaje claro, comprensible e incluyente.
4. Apoyo a las actividades de estructuración, evaluación y gestión de los procesos contractuales del Grupo de Atención al Ciudadano.	*Realice el ajuste de los estudios previos para proceso de contratación de 2025.
5. Revisar los contenidos e información en temas de control social y normatividad de relacionamiento con la ciudadanía.	Para este periodo no se asignaron actividades.
6. Apoyar el acompañamiento y asesoría jurídica inicial a la ciudadanía que se presente en la oficina de atención al ciudadano respecto de los procesos misionales que adelanta la entidad.	*Brinde atención a las personas sujeto de atención que se presentaron durante el mes de Diciembre en la oficina de atención al ciudadano.
7. Apoyar la elaboración de documentos de respuesta de las PQRSD propias del área.	*Proyecte respuesta para los derechos de petición dirigidos a atención al ciudadano.  *Elabore los memorandos de comunicaciones internas que se manejaron durante el mes en el GAC.  *Realicé el apoyo de la revisión y monitoreo del Sigob.  *Participe de comité de revisión de PQRSD extemporaneas.  *Realice respuesta a informe rendido por las areas frente a PQRSD extemporáneas.  *Realice la revisión de Quejas, Reclamos y Denuncias del mes de diciembre con el fin de verificar su clasificación, direccionamiento y respuesta de fondo.  *Asisí a reunión de revisión de diagnostico integral de archivos del GAC.
8. Brindar apoyo a la supervisión de contratos y/o convenios que sean designados por la coordinación el área.	*Efectué el apoyo a la supervisión del contrato del Call Center, frente a la gestión de campañas, seguimiento de actividades.  *Realice la revisión de la prefectura frente a los consumos del mes de octubre y elabore informe de actividades y certificado de supervisión, para el pago de la factura del call center del mes de noviembre de 2024.

**INFORME DE ACTIVIDADES**

CÓDIGO : BS-F-26

FECHA : 08-02-2019

VERSIÓN : V-4

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No. CONTRATO No. PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT) **OBJETO DEL CONTRATO:**

Prestar con autonomía administrativa y técnica, los servicios profesionales en derecho al Grupo de Atención al Ciudadano en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente frente a los temas de atención al ciudadano, transparencia, temas de la gestión pública y procesos de capacitación.

9. Apoyar en la revisión y proyección de actos administrativos correspondientes al grupo de atención al ciudadano, en observancia de la normativa vigente.

Para este periodo no se asignaron actividades.

Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato.

Se cumplieron las obligaciones generales y las demás contenidas en el contrato.

**Visto Bueno Supervisor(es)** (diligenciar manual):**CLAUDIA MILENA TRIANA ARANGUREN****NOMBRE:** LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA Coordinadora GAC**Fecha VoBo:** 31 de diciembre de 2024

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de <http://www.reincorporacion.gov.co>