ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL
ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F-GCT-1138
V.1

INFORMACIÓN BÁSICA	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONTRATISTA **YOLANDA PATRICIA VARGAS MARTIN**	**CONTRATO No. 425-2024**

Objeto: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS O URGENCIAS, Y DESPACHO A LOS ORGANISMOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD QUE INTEGRAN EL NUSE 123 DEL SISTEMA CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO C4.

Fecha Inicio: 01/04/2024	Plazo inicia:	Meses	Días	Prórroga	Meses	Días	Plazo Total	Meses	Días
Fecha terminación: 31/03/2025		12						12	
Informe No: 1	Desde: 01/04/2024			Hasta: 30/04/2024			Fecha Informe:	14/05/2024	

Las siguientes actividades se desarrollaron en cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones pactadas en el Contrato.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS (Tomadas textualmente del contrato)	**ACTIVIDADES**	**ANEXOS** (Describir productos cuando haya lugar a ello)
1. Apoyar al Sistema NUSE 123 en la recepción, gestión y clasificación de las llamadas que ingresen a través de la planta telefónica, de acuerdo con el promedio de las métricas de nivel de atención y servicio.	Apoyé al NUSE 123 en la recepción, gestión y clasificación de **2.313** llamadas que ingresaron a través de la planta telefónica, de acuerdo con el promedio de las métricas de nivel de atención y servicio.	Reporte de Rendimiento
2. Apoyar en la creación de incidentes reportados por los ciudadanos a través del Sistema NUSE 123, y realizar el registro de los datos en el sistema de despacho asistido por computador (CAD), tomando como documentos de referencia el procedimiento PD-GE-1, buenas practicas de calidad en la atención y los demás documentos de apoyo establecidos para la operación de la Sala Unificada de Recepción de acuerdo con el promedio de las métricas de nivel de atención y servicio.	Apoyé al sistema NUSE 123 en la creación de **934** incidentes reportados por los ciudadanos y realizar el registro de los datos en el sistema de despacho asistido por computador (CAD), tomando como documentos de referencia el procedimiento PD-GE-1 y buenas practicas de calidad en la atención y los demás documentos de apoyo establecidos para la operación.	Reporte de Rendimiento

BOGOTÁ

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS (Tomadas textualmente del contrato)	**ACTIVIDADES**	**ANEXOS** (Describir productos cuando haya lugar a ello)
3. Reportar la cantidad de llamadas contestadas y registradas en la planta telefónica, así como, los incidentes debidamente creados, en el sistema de despacho asistido por computador (CAD) realizadas por el contratista durante el período mensual correspondiente a la presentación del informe para los pagos; el cual debe venir soportado por el informe de rendimientos generado por el sistema de información definido por el supervisor del contrato.	Reporté **3.247** de llamadas contestadas y registradas en la planta telefónica, así como, los incidentes debidamente creados, en el sistema de despacho asistido por computador (CAD), de acuerdo al informe de rendimiento generado por el sistema de información definido por el supervisor de contrato.	Reporte de Rendimiento
4. Reportar el tiempo acumulado de conexión, el tiempo listo y no listo registrado en las herramientas tecnológicas definidas para la operación de la SALA UNIFICADA DE RECEPCIÓN durante el periodo; el cual debe venir soportado por el informe de rendimientos generado por el sistema de información y el definido por el supervisor del contrato.	Reporté el tiempo acumulado de conexión **143:35:38,** el tiempo listo **32:42:54,** y no listo **61:35:51** registrado en las herramientas tecnológicas definidas para la operación de la SALA UNIFICADA DE RECEPCIÓN durante el periodo; soportado por el informe de rendimientos generado por el sistema de información y el definido por el supervisor del contrato.	Reporte de Rendimiento
5. Informar al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE 123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de servicios de la operación de la SALA UNIFICADA DE RECEPCIÓN.	Informé al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE 123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de servicios de la operación de la SALA UNIFICADA DE RECEPCIÓN.	Los tickets reposan en matriz de novedades operativas en la supervisión de turno.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL
ORDEN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F-GCT-1138
V.1

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS (Tomadas textualmente del contrato)	**ACTIVIDADES**	**ANEXOS** (Describir productos cuando haya lugar a ello)
6. Asistir en los días y horas coordinados con la supervisión de acuerdo con el cronograma, con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual.	Asistí los días y las horas definidas para los turnos programados por la supervisión del contrato con el fin de dar cumplimiento al objeto contractual.	Reporte de Ausentismos y retardos del mes.
7. Las demás actividades que se requieran de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual y en las obligaciones generales y especificas del contrato.	Se efectuó la publicación en la plataforma del Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP II, la fecha de inicio de ejecución de actividades	Pantallazo Secop II

Adjunto planillas de certificación del pago de aportes obligatorios al Sistema General de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales

OBSERVACIONES GENERALES		
Fecha Suspensión : DD/MM/AAAA	Fecha Reanudación: DD/MM/AAAA	Fecha Cesión: DD/MM/AAAA
Nombre Cedente:		C.C. o NIT:

Cordialmente,

Yolanda Patricia Vargas Martin.
Contratista

BOGOTÁ