

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 TransCaribe SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE MASIVO	INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA GESTIÓN.	
		TRANSCARIBE S.A.	
		Versión: 04.	Fecha: 19-03-2024

Cartagena de Indias, D.T. y C., 21 de junio del 2025

CONTRATISTA:	Ana Margarita Castillo Alfaro
FECHA DEL CONTRATO:	21 de enero de 2025
Nº. DEL CONTRATO:	067 del 2025
OBJETO DEL CONTRATO:	Apoyar a la Secretaría General en la atención, orientación, registro y gestión de las solicitudes recibidas en el Centro de Atención al Usuario (CAU), Atender las obligaciones relacionadas con el rol otorgado, garantizando el cumplimiento de las instrucciones del manual CAE, Cumplir de con las instrucciones recibidas por operaciones en relación con el recaudo y/o consultar con la mesa de ayuda, atendiendo los conductos regulares en los casos relacionados con la devolución de tickets por error en la integración, dobles o múltiples validaciones y/o casos complejos.
PLAZO:	(9) Meses
DEPENDENCIA DONDE PRESTA EL SERVICIO.	Secretaria General.

En cumplimiento del objeto contractual referenciado, la cláusula 4 y 5 del mismo, durante el periodo comprendido entre el **21 de mayo de 2025 y el 20 de junio de 2025** desarrollé las siguientes actividades de acuerdo con las obligaciones contractuales.

1. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.		
OBLIGACIONES CONTRACTUALES		ACTIVIDADES DESARROLLADAS
1	Apoyar a la Secretaría General en la atención, orientación, registro y gestión de las solicitudes recibidas en el Centro de Atención al Usuario (CAU).	En este período se socializó con los usuarios atendidos en el Centro de Atención al usuario (CAU) La importancia de la personalización de tarjetas ,se despejan dudas relacionadas con el nuevo sistema de recaudo , explicación de la correcta forma de utilización de validadores , recaudo , realización de bloqueos , desbloqueos , recambio y respuesta a las PQR asignadas .

2	Atender las obligaciones relacionadas con el rol otorgado en el Centro Especializado de Atención/SONDA (CAE), garantizando el cumplimiento de las instrucciones de los manuales CAE, las reglas del negocio y la matriz de integraciones.	Se apoyó en la atención de trámites a usuarios en el Centro de Atención al usuario (CAU) Y socialización de registro en la plataforma del centro especializado de atención POCAE y nuevo sistema de recaudo SONDA.
3	Cumplir de con las instrucciones recibidas por operaciones en relación con el recaudo y/o consultar con la mesa de ayuda, atendiendo los conductos regulares en los casos relacionados con la devolución de tiquetes por error en la integración, dobles o múltiples validaciones y/o casos complejos.	Se cumple con las instrucciones y conductos regulares solicitando a Sonda su apoyo con las revisiones de vidas de tarjeta par y posteriormente devoluciones si es el caso; también se solicita autorización para devoluciones por cobros múltiples, error de integraciones o y errores de sincronizaciones del sistema.
4	Reportar a la Profesional Especializada en Gestión Social cualquier incidente, irregularidad o error en el desempeño humano o del software de consulta en recaudo (CAE).	Se realiza reporte de fallase irregularidades cuando se presentan en el software de consulta de recaudo CAE
5	Atender con la debida diligencia y de acuerdo con los protocolos y tiempos de atención establecidos por la entidad las PQRSD recibidas en la línea celular de atención CAU, llevando control y registro de los casos en la matriz dispuesta para ello.	Se realiza atención según asignación de la Línea de whatsapp donde se le brinda la información requerida a los usuarios y también se les apoya en cualquier caso que necesite solución.
6	Apoyar en el diligenciamiento del cuadro de control de PQRS asignadas y llevar el control de las mismas, reportando al equipo las alertas sobre aquellas que se encuentren vencidas o por vencer, a fin de cumplir con los tiempos establecidos	Se reporta oportunamente la respuesta de las PQRS asignadas para el previo control de las mismas.
7	Apoyar a la Secretaría General en la elaboración de respuestas e insumos a las PQRSDF presentadas ante el Centro de Atención al Usuario en Transcaribe S.A., o las asignadas al área de gestión social.	Relación de PQRS atendidas 26 PENDIENTES :0



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

	PQRS
	.1364
	.1494
	.1458
	.1528
	.1528
	.1212
	.1162
	.1151
	.0870
	.1663
	.1667
	.1528
	.1494
	.1415
	.1494
	.1788
	.1789
	.1789
	.1918
	.1862
	.1921
	.1788
	.1789



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

		.1627
		.1714
		.1951
		.2048
		.2072
		.2086



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



**INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.**

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

8

Llevar un control de solicitudes y atenciones recibidas por los canales de atención al usuario y su estado de trámite.

Se lleva el control de los casos atendidos y su seguimiento los cuales hacen parte de la base de datos del CAU.

PERSONALIZACIONES:

- 1.104859-LUISA GUERRERO TOBON
- 2.104857-LIZ SALGUEDO RUIZ
- 3.104900-ISABEL GOMEZ
- 4.102655-KEYLA MORALES
- 5.104921-DONALDO TORRES
- 6.104930-PILAR BERRIO ANAYA
- 7.104942-SAUL SAENZ
- 8.104943-YUSMEIDA GRISALES
- 9.104944-GINA CERVANTES
- 10.104945-ANGELA GONZALEZ
- 11.104947-ALVARO ANAYA
- 12.104948-ROSA BENITEZ
- 13.104949-DANIS OLAYA
- 14.104950-FERNANDO IBARRA
- 15.104953-FABIOLA CONEO RIOS
- 16.104954-JULIO DE LA OSSA
- 17.1143408101-CLAUDIA PALACIOS
- 18.104957-IDALIDES MONTIEL
- 19.104958-EDGARDO GARY
- 20.104959-ESTERDEL TORO
21. 104960-VALENTINA BARRAZA
22. 104961-NATHALIA URPIN
23. 104970-LILIANA POLO
24. 104971-MARIA GALAN
25. 104972-EDUANG VEGA
26. 104974-JUAN GOMEZ
27. 104975-DIANA RIOS
28. 104977-MARIA SUNIGA
29. 104978-WENDY PALOMINO
30. 104980-MARIA MENDEZ
31. 105003-MARTHA VELASCO
32. 105005-DIANA PERNET
33. 105006-ANDREA VALENCIA
34. 105007-JUAN FRANCO
35. 104984-LIBIA MARTINEZ
36. 104985-ALFREDO DEL VALLE
37. 104995-WILLIAM VILLAREAL
38. 104999-THULIE JIMENEZ
39. 105000-MARIA FIGUEROA
40. 105001-AURA RAMOS
- 41.105002-ALEX GONZALES



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



**INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.**

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

42.105234-ALBELIS AGUILAR
43.105009- ALICIA MONTES
45.105010-SHIRLEY LOPEZ
46.105011-JUAN VERGARA
47.105012-FILADELFO VILLALBA
48.105013-ISABELL CASANOVA
49.105014-JULIETH CASTILLO
50.105041-GABRIEL MUÑOZ
51.105047-LILIANA DUEÑAS
52.105049-MANUELA VIZCAINO
53.105054-IRIS ARNEDO
54.105055-PETRO BALLESTAS
55.105056-VALENTINA FLORES
56.105058-ADA ELIZABETH JIMENEZ
57.105059-NATALIA FORTICH
58.105060-KEIHLER MEDEANO
59.105061-VICTOR LOPEZ
60.105062-CANDELARIA MERCADO
61.105065-LIDIS HERNANDEZ
62.105067-DAYLYS SILVA
63.105069-YULIANA PAJARO
64.102745-YEREIKA BLANCO
65.102748-ISABELLA MAYA
66.105121-ERNESTO BURGOS
67.105134-JESUS CASTRO
68.105138-KAREN LLERENA
69.105149-SILVESTRE ORTEGA
70.105152-FELICINO CASIANI
71.105157-LUIS MOLINA
72.105185-LUZ ANAYA
73.105190-LUZ PEREZ
74.74.105203-MARCELA BARRIOS
TOTAL PERSONALIZACIONES : 74

RECAMBIO :

1.102654 -LIZ SALGUEDO RUIZ
2.102658-ISABEL GOMEZ
3.102675-DONALDO TORRES
4.102679-ALBERTO CRUZ FARUT
5.102684-PILAR BERRIO ANAYA
6.102710-NEREYDA GOMEZ
7.102714-ALEX GONZALES
8.102832-ALBELIS AGUILAR
9.102726-GABRIEL MUÑOZ
10.102742-KATHERINE RODELO



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

11.102758-JOSE VASQUEZ
12.102761-ERNESTO BURGOS
13.102770-JESUS CASTRO
14.102796-LUIS MOLINA
15.102810.-EYERLIN SUEDA
16.102811-LUZ ANAYA
17.102816-LUZ PEREZ
TOTAL RECAMBIOS: 17

RECLAMO

1.102224-LIBIA MARTINEZ

Total de servicios prestados:92



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



**INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.**

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

9	Mantener la reserva sobre la información suministrada por la empresa para desarrollar la actividad encomendada y abstenerse de hacer declaraciones públicas sobre situaciones ocurridas en la entidad sin el previo consentimiento del Gerente o del Secretario General.	Se mantiene reserva relacionada con la información proporcionada por entidad y de usuarios para desarrollar la actividad encomendada y abstenerse de hacer declaraciones públicas sobre situaciones acaecidas en la entidad sin el previo consentimiento del Gerente o del secretario general.
10	Asistir puntualmente a las reuniones convocadas por el Gerente de Transcaribe, la Secretaría General, el Supervisor del contrato y a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por el coordinador(a) del equipo.	PERSONALIZACION ALCALDIA A TU BARRIO 23/05/2025 DE 8 A 11 A.M JORNADA DE PERSONALIZACION ESTACION BODEGUITA 28/05/2025 DE 8 A 11 A.M 29/05/2025 DE 8 A 11 A.M 30/05/2025 DE 8 A 11 A.M 04/06/2025 DE 8 A 11 A.M 06/06/2025 DE 8 A 11 A.M
11	Presentar informes mensuales y de actividades ejecutadas, cumpliendo con el debido soporte y bajo el seguimiento estricto de la metodología para la digitalización y archivo de la información producida por el equipo de Gestión Social de la Secretaría General.	Se presenta de manera oportuna y en los tiempos estipulados el documento solicitado, en donde se brindan recomendaciones desde el enfoque psicosocial para mejoras del sistema y bienestar de usuarios y empleados.
12	Cargar las evidencias y documentos generados por su actividad contractual en las carpetas creadas en OneDrive, según se detalla más adelante en la cláusula sobre informes.	Se cumple con la acción de alimentar el drive cargando las evidencias de la gestión en link asignado en el DRIVE de Secretaría General.
13	Realizar las demás actividades que le sean asignadas por el Supervisor contractual.	Se cumple con las demás obligaciones contractuales por asignación de la coordinadora de gestión social referentes en la atención a usuarios

2. DOCUMENTOS O REGISTROS ANEXOS.

DESCRIPCIÓN

SOPORTE



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

Evidencias base de
datos evacuación
PQR y actividades
desarrolladas entre 20
marzo al 20 de a del
2025

https://transcaribe-my.sharepoint.com/personal/atoro_transcaribe_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fatoro%5Ftranscaribe%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FTRANSCARIBE%202025%2FEQUIPO%20DE%20GESTION%20SOCIAL%2FSOPORTES%20Y%20EVIDENCIAS%20DE%20CONTRATOS%20GESTION%20SOCIAL%2FCONTRATO%20067%20ANA%20MARGARITA%20CASTILLO%2FCUENTA%20%23%202&ga=1

Registros Fotográficos

SOPORTES Y EVIDENCIAS DE CONTRATOS GESTION SOCIAL CONTRATO 067 ANA MARGARITA CASTILLO CUENTA # 2 CUENTA # 5

Nombre	Modificado	Modificado	Tamaño del archivo	Compartir	Actividad
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.32.38 P...	hace 12 minutos	CAU ASESORES	200 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.05 P...	hace 9 minutos	CAU ASESORES	916 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.06 P...	hace 9 minutos	CAU ASESORES	168 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.07 P...	hace 6 minutos	CAU ASESORES	168 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.07 P...	hace 5 minutos	CAU ASESORES	213 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.07 P...	hace 6 minutos	CAU ASESORES	239 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.08 P...	hace 8 minutos	CAU ASESORES	134 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.08 P...	hace 7 minutos	CAU ASESORES	235 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.08 P...	hace 7 minutos	CAU ASESORES	236 KB	Compartida	
WhatsApp Image 2025-06-20 at 1.27.08 P...	hace 7 minutos	CAU ASESORES	134 KB	Compartida	

AMALIA TORO DIAGO
P.E. Gestión Social
Supervisor.

ANA MARGARITA CASTILLO ALFARO
Contratista/Auxiliar CAU