DATOS GENERALES

CONTRATISTA	ROCIO VALLEJO RODRIGUEZ, CEDULA DE CIUDADANIA No, 1026258279				
CPS No.	7429 **de** 31/03/2025			**PLAZO**	240 días
FECHA DE INICIO	03/04/2025	**FECHA DE TERMINACIÓN**	02/12/2025		
PERIODO DE INFORME	01/09/2025 **A:** 30/09/2025			**No. Informe**	6
% EJECUCIÓN FISICA	74	**% EJECUCIÓN FINANCIERA**	62		
SUPERVISOR	LINA MARIA SANCHEZ ROMERO	**DEPENDENCIA**	SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL		

OBJETO CONTRACTUAL

PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN AL SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SIAC), PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES
Brindar apoyo a la gestión en el seguimiento a los canales de atención presencial, telefónica y virtual, evaluando su rendimiento para garantizar su disponibilidad y eficiencia y elaborar informes periódicos con análisis y recomendaciones para la optimización del servicio.	1.1 Durante este periodo, Realicé 60 llamadas de prueba en las fechas 01, 18, 15 Y 22 de septiembre de 2025 a las 20 extensiones del canal telefónico de la SDIS. 1.2 Para el periodo en curso, comprendido en el mes de septiembre, se realizó la revisión en tiempo real de la plataforma DENWA, a 16 extensiones, con el fin de verificar que los agentes de atención telefónica estén contestando oportunamente las llamadas y generar alertas en caso de inconsistencias. 1.3 En el presente periodo se brindó apoyo activo en la gestión y seguimiento de los canales de atención presencial, telefónica y virtual. Este acompañamiento incluyó la atención directa a los referentes de dichos canales y de las diferentes subdirecciones locales, con el propósito de garantizar respuestas oportunas a sus requerimientos. Esta labor permitió identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención, contribuyendo así a optimizar la calidad del servicio prestado. 1.4 Durante el mes de septiembre se efectuó la revisión semanal de las evidencias remitidas por la referente de atención virtual. En dicha verificación se constató el cumplimiento del protocolo definido para el seguimiento a 69 ciudadanos que no asistieron a las videollamadas programadas, así como el registro y cargue adecuado de la información en las carpetas asignadas.
Revisar, organizar y consolidar las evidencias derivadas de las actividades operativas, tales como el registro de ciudadanos, el programa Infórmate, el buzón de sugerencias, la carga de información en SharePoint, la gestión oportuna de reportes a través de Aranda Web, y el registro de novedades diarias, entre otras.	2.1 En septiembre se realizaron cuatro revisiones semanales a las evidencias de la actividad “Infórmate”, verificando su correcta carga y diligenciamiento. Ante inconsistencias, se solicitó su corrección en los plazos establecidos, garantizando la calidad y disponibilidad de los registros. 2.2 Durante el periodo se realizaron tres revisiones semanales a las evidencias de la actividad “Apertura del buzón de sugerencias”, verificando su cargue oportuno y completo. Ante inconsistencias o faltantes, se solicitó su corrección dentro de los plazos establecidos. 2.3 Durante el presente periodo se realizó el seguimiento semanal al cargue de las atenciones diarias por parte de los referentes SIAC, con el propósito de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos y garantizar la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía de los tres canales de atención. 2.4 Durante el presente periodo, gestioné las incidencias reportadas por Aranda Web relacionadas con fallas en el funcionamiento del servicio de Internet, el servicio eléctrico, Sirbe web y los equipos de cómputo de las diferentes subdirecciones locales. 2.5 Durante el periodo en curso se realizó la revisión semanal al formato de Atenciones no registradas en Sirbe Web entregados por los referentes SIAC del mes de septiembre, verificando cumplimiento con los requisitos establecidos por calidad del dato. 2.6 Durante este periodo, realicé el Seguimiento de la solicitud de información a las diferentes subdirecciones locales y el cargué de la información en SharePoint por los referentes SIAC, verificando el cumplimiento de la actividad, registré hallazgos e inconsistencias y generé alertas.

Apoyar las visitas de seguimiento a los diferentes puntos del Servicio Integral de Atención a la Ciudadano (SIAC), aplicando listas de verificación para evaluar el cumplimiento de los protocolos e instrucciones de atención. Asimismo, fortalecer la articulación con la Subdirección Local según las necesidades específicas de cada punto de atención.	3.1 En septiembre se efectuaron 7 visitas de asistencia técnica los días 23, 25, 26 y 30, orientadas a acompañar y verificar el cumplimiento de los lineamientos en las subdirecciones locales.
Apoyar en las actividades de fortalecimiento técnico del personal en el componente de atención ciudadana, asegurando la aplicación de herramientas tecnológicas, sistemas de atención, protocolos, instructivos y guías metodológicas.	4.1 El 26 de septiembre se llevó a cabo una socialización presencial con el equipo de Ingreso Mínimo Garantizado sobre el tema “Atención a la ciudadanía”, realizada de 8:00 a 9:00 a.m. en la Subdirección Local Barrios Unidos. 4.2 El día 29 de septiembre, participé activamente en la jornada de fortalecimiento técnico para el equipo SIAC, realizada en las instalaciones de la Subdirección Local de Integración Social Barrios Unidos, desde las 7:30? a.m. hasta las 4:30?p.m. 4.3 Durante el mes de septiembre, se recopiló de forma sistemática la información de los referentes y designados de apoyos SIAC, registrando datos personales, inscripción a Sofía plus y documentos de identidad para curso de Lengua de Señas- SENA.
Apoyar con la actualización y difusión de la información sobre el portafolio de servicios de la Entidad, con el fin que los referentes SIAC cuenten con los conocimientos necesarios para ofrecer una atención oportuna y de calidad a la ciudadanía.	5.1 Se diseñó una prueba sobre el portafolio de servicios de la SDIS para identificar falencias y reforzar temas débiles, herramienta que fortaleció el trabajo de los referentes SIAC en las asistencias técnicas.
Apoyar la redacción de documentos técnicos e informes periódicos relacionados con el componente de atención ciudadana, consolidando evidencias que permitan realizar el seguimiento a la gestión efectuada y faciliten la toma de decisiones estratégicas dentro de la Entidad.	6.1 Elabore ayuda de memoria correspondiente a la Jornada de Socialización Manual Atención a la ciudadanía SDIS – Centro Amar con fecha de entrega del 1 de septiembre del 2025, realizada en Centro Amar Bosa, el día 12 de agosto de 2025. 6.2 Elabore la ayuda de memoria correspondiente a la Segunda Jornada de Socialización Manual Atención a la ciudadanía SDIS – Centro Amar con fecha de entrega del 1 de septiembre del 2025, realizada SLIS Santa Fe – Cancelaría, el día 13 de agosto de 2025. 6.3 Elabore la ayuda de memoria correspondiente a la Tercera Jornada de Socialización Manual Atención a la ciudadanía SDIS – Centro Amar con fecha de entrega del 1 de septiembre del 2025, realizada en Casa Sebastián Romero, el día 14 de agosto de 2025.
Asistir y contribuir activamente en reuniones, mesas de trabajo y demás espacios de coordinación interinstitucional, cumpliendo con los compromisos adquiridos en el marco del objeto contractual.	7.1 El 05 de septiembre de 2025, asistí a la “Capacitación SAT WEB, celebrada en el horario de 08:00 a 10:00 am, mediante la plataforma Microsoft Teams. 7.2 El día 08 de septiembre de 2025, participe en la “Jornada de Socialización del Procedimiento de Trámite de Peticiones Ciudadanas, con énfasis en el uso y gestión del sistema SIRBE,” a través de la plataforma Microsoft Teams, de 02:00 a 03:30 pm. 7.3 El día 10 de septiembre de 2025, asistí de forma virtual en la “pre feria Engativá”, a través de la plataforma Microsoft Teams de 2:00 a 03:30?pm. 7.4 El día 11 de septiembre de 2025, participe en la “mesa de trabajo Transición agendamiento citas_ Brookings al correo serviciointegralatencionciudadania@sdis.gov.co” a través de la plataforma Microsoft Teams, de 11:00 a 12:30 m/d. 7.5 El día 15 de septiembre de 2025, asistí a la “Segunda jornada mesa de trabajo Transición agendamiento citas_ Brookings al correo serviciointegralatencionciudadania@sdis.gov.co” la cual se llevó a cabo de 08:00 a 09:00?m/d, mediante la plataforma Microsoft Teams. 7.6 El día 16 de septiembre de 2025, participé en la “primera jornada, con la temática: “Introspección / Mis potencialidades y habilidades”)”, la cual se llevó a cabo de 08:00 a 09:30?a.m. a través de la plataforma Microsoft Teams, de secretará General. 7.7 El día 16 de septiembre de 2025, participé en la mesa de trabajo “Informe de participación ciudadana III trimestre 2025” realizada de 10:30 a 11:30?am. a través de la plataforma Microsoft Teams. 7.8 El 18 de septiembre de 2025 participe en la mesa de trabajo “Revisión planes de mejoramiento” realizada de 2:00 a 3:00?pm, a través de Microsoft Teams. 7.9 El 24 de septiembre de 2025 participe en la mesa de trabajo “revisión documento modelo de relacionamiento” realizada de 3:00 a 4.00?pm. a través de Microsoft Teams.

Cumplir las demás obligaciones relacionadas con el objeto del contrato que sean acordadas con el supervisor.	8.1 En el actual periodo aplique el seguimiento a las encuestas de percepción y satisfacción en atención puntos SIAC y videollamada, tres veces por semana. 8.2 Para el presente periodo se convocó la feria a tu servicio de la localidad de Engativá, lideradas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la vigencia 2025, organizando la información y solicitando la publicación para esta actividad. 8.3 Aporte en el Informe Trimestral convenio 941 -2021 Red cade Junio – agosto 2025, recopilando evidencia de equipos de cómputo, guaya y puntos de atención. 8.4 En el presente periodo aporte en el Informe de participación ciudadana Trimestral con las encuestas de percepción y satisfacción con la atención recibida en el punto SIAC. 8.5 Se realiza cargue de cobro N° 05, correspondiente al contrato 7429 - 2025.

SEGURIDAD SOCIAL

	Entidad	Mes	Valor	Fecha de Pago	No. Planilla
Salud	SANITAS	01/08/2025	$214,900	04/09/2025	9491180832
Pension	PROTECCION	01/08/2025	$275,000	04/09/2025	9491180832
ARL	POSITIVA	01/08/2025	$9,000	04/09/2025	9491180832

Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de la Secretaría Distrital de Integración Social no divulgar información alguna en propósito diferente a la de este registro so pena de las sanciones legales a que haya lugar de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013".

FIRMA DEL CONTRATISTA

La información registrada en el presente documento corresponde a lo ingresado por el usuario 1026258279 en el aplicativo IOPS, en calidad de contratista, y presentado ante la Secretaría Distrital de Integración Social el 30/09/2025 a las 20:32:03 horas (UTC-5)