ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL FORMATO INFORME DE EJECUCION DE CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES O DE APOYO A LA GESTIÓN	Código: FOR-GEC-003 Versión: 1 Fecha: Memo I2021020844 - 14/07/2021 Página: 1 de 4

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	01/11/2025 **A:** 30/11/2025			**No. Informe**	8
% EJECUCIÓN FISICA	99	**% EJECUCIÓN FINANCIERA**	87		
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 la ejecución del presente periodo, el 14 de noviembre de 2025 se realizaron 20 llamadas de prueba al canal telefónico de la SDIS, con el propósito de evaluar el funcionamiento del servicio, los tiempos de respuesta y la adecuada transferencia hacia la encuesta de satisfacción. 1.2 A lo largo del actual periodo, Se escucharon cuatro llamadas aleatorias grabadas desde la aplicación Denwa, con el fin de verificar la información suministrada al ciudadano frente a sus inquietudes, comprobar el cumplimiento del protocolo de atención a la ciudadanía, confirmar el registro en SIRBE Web y verificar el traslado correspondiente a la encuesta de satisfacción o a la dependencia respectiva. 1.3 Para el periodo en curso, correspondiente al mes de noviembre, se realizó la revisión constante en tiempo real de la plataforma DENWA a 16 extensiones, con el propósito de verificar que los agentes de atención telefónica respondan oportunamente las llamadas y emitir alertas en caso de presentarse inconsistencias en el servicio. 1.4 En el lapso del 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 a 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 al fortalecimiento y la optimización de la calidad del servicio prestado. 1.5 Durante el mes de noviembre, se realizó la revisión semanal de las evidencias remitidas por la referente de atención virtual. En dicha verificación se constató el cumplimiento del protocolo establecido para el seguimiento a 33 ciudadanos que no asistieron a las video llamadas 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 noviembre se realizaron tres revisiones semanales a las evidencias de la actividad “Infórmate” cargadas por los 32 referentes, verificando su correcta carga y diligenciamiento. Las inconsistencias identificadas fueron reportadas. 2.2 Durante el periodo se llevaron a cabo diez revisiones -correspondientes a tres verificaciones por semana- sobre las evidencias de la actividad “Apertura del buzón de sugerencias”, cargadas por los 32 referentes. Estas revisiones tuvieron como propósito asegurar que la información fuera registrada de manera oportuna, completa y conforme a los lineamientos establecidos. 2.3 Durante la ejecución del presente periodo se realizó el seguimiento semanal al cargue diario por parte de los 32 referentes SIAC, con el propósito de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos y garantizando la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía de los tres canales de atención. 2.4 Durante el presente periodo, se registraron en Aranda Web las incidencias relacionadas con fallas en el servicio de Internet, el suministro eléctrico, el sistema Sirbe Web y los equipos de cómputo de las diferentes subdirecciones locales, realizando el seguimiento correspondiente a cada ticket hasta su cierre o resolución definitiva. 2.5 Durante el periodo en curso, se realizó la revisión semanal del “Formato de Atenciones diarias no registradas en Sirbe Web” correspondiente al mes de noviembre, cargado por los 32 referentes SIAC, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos para la calidad del dato. 2.6 Durante el presente periodo, se realizó de manera semanal el seguimiento a las solicitudes de información dirigidas a los 32 referentes de los servicios de las subdirecciones locales, así como al cargue de dicha información en SharePoint por parte de los referentes SIAC. Se verificó el cumplimiento de la actividad, se registraron inconsistencias identificadas y se emitió las alertas correspondientes para su gestión oportuna.
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 El 06 de noviembre se realizaron 3 visitas de asistencia técnica en el CDC Kennedy Britalia, SLIS Kennedy Timiza y SuperCade CAD, con el propósito de brindar acompañamiento a los referentes de atención SIAC y fortalecer el cumplimiento de los protocolos de servicio a la ciudadanía. Durante estas visitas se ofrecieron orientaciones claras sobre las actividades y procedimientos a mejorar, se resolvieron dudas relacionadas con los procesos y protocolos de atención, y se identificaron y corrigieron fallas en la prestación del servicio. Asimismo, se promovió el fortalecimiento de habilidades de comunicación, orientación y manejo de los sistemas, además de explicar y demostrar buenas prácticas en la atención a la ciudadanía.
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 25 de noviembre se realizó la actualización de los directorios de referentes, subdirectores, líderes administrativos y líderes de talento humano de las subdirecciones locales, con el fin de mantener la información institucional al día y garantizar la comunicación oportuna entre los equipos. 4.2 Durante el mes de noviembre, descargué y consolidé 12 seguimientos de las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas en los puntos de atención SIAC y por video llamada, realizándolo tres veces por semana. En este proceso, verifiqué los porcentajes de cumplimiento y realicé los reportes de manera oportuna para garantizar su debido seguimiento y gestión.
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 Durante el presente periodo se diseñó una prueba de conocimientos relacionada con la versión 19 del Portafolio de Servicios de la SDIS, la cual fue aplicada a los 31 referentes luego de la socialización de las actualizaciones implementadas en dicho portafolio.
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 Se brindó apoyo en los ajustes del informe de Gestión SIAC correspondiente al III Trimestre de 2025, específicamente en el componente de Atención a la Ciudadanía, en lo relacionado con el histórico trimestral de atenciones de la RedCade. 6.2 Se brindó apoyo en el diagnóstico del canal telefónico, presentando los tickets registrados en Aranda Web relacionados con las inconsistencias de Internet que afectan el funcionamiento del canal. 6.3 Se elaboraron 10 ayudas de memoria con sus respectivas fichas técnicas, correspondientes a las visitas de asistencia técnica realizadas los días 28, 29 y 30 de octubre, en las diferentes subdirecciones locales. En estos documentos se consolidó información relevante sobre el desarrollo de cada visita, incluyendo temas abordados, observaciones, compromisos y recomendaciones dirigidas a los referentes de atención. 6.4 Se realizaron cinco listas de chequeo de la estrategia cliente incógnito del canal telefónico realizada el día 21 de noviembre.

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 noviembre de 2025, asistí a la reunión “Guía Elaboración insumos Informe Red Cade - Componente Atención a la Ciudadanía, celebrada en el horario de 02:30 a 03:30 pm, mediante la plataforma Microsoft Teams. 7.2 El día 06 de Noviembre de 2025, participe en la “Guía Consolidación Bases Registros NO SIRBE Componente Atención a la Ciudadanía SIAC”. celebrada en el horario de 08:00 a 10:30 am, mediante la plataforma Microsoft Teams. 7.3 El día 06 de Noviembre de 2025, asistí a la mesa de trabajo “Guía Elaboración Bases SIRBE y DENWA - Componente de Atención a la Ciudadanía - SIAC”, a través de la plataforma Microsoft Teams de 11.00 a 12:30?pm. 7.4 El día 06 de Noviembre de 2025, asistí a la mesa de trabajo “Guía Elaboración Evidencia Obligación 1 Informe Red CADE”, a través de la plataforma Microsoft Teams de 2.30 a 3:30?pm. 7.5 El día 06 de Noviembre de 2025, asistí a la mesa de trabajo “Revisión Informe red CADE”, a través de la plataforma Microsoft Teams de 3.30 a 4:00?pm. 7.6 El día 14 de Noviembre de 2025, asistí de forma virtual a la mesa de trabajo “revisión observaciones informe de gestión”, la cual se llevó a cabo de 1:30 a 4:30?am, mediante la plataforma Microsoft Teams. 7.7 El día 19 de Noviembre de 2025, asistí de forma virtual en la prefería Localidad Usaquén, la cual se llevó a cabo de 03:00 a 04:30?pm, mediante la plataforma Microsoft Teams. 7.8 El día 24 de Noviembre de 2025, participé en la “Socialización Formato Solicitud a la Oficina asesora de comunicaciones FOR-CE-003”, la cual se llevó a cabo de 11:00 a 12:00?a.m. a través de la plataforma Microsoft Teams. 7.9 El día 24 de Noviembre de 2025, participé en la mesa de trabajo “Reporte Análisis de Encuestas de Satisfacción SIAC - Plan de Mejoramiento” realizada de 2:00 a 04:30?pm. a través de la plataforma Microsoft Teams. 7.10 El 25 de Noviembre de 2025 participe en la mesa de trabajo “Revisión diagnostico canal telefónico” realizada en Nivel central piso 7 sala 4 de 10.30 am a 12 m/d. 7.11 El 26 de Noviembre de 2025 participe en la mesa de trabajo “Actualización Hallazgos Telefonía IP”, realizada de 09:00 a 12.0?pm. a través de Microsoft Teams.
Cumplir las demás obligaciones relacionadas con el objeto del contrato que sean acordadas con el supervisor.	8.1 Durante el presente periodo, se realizó la convocatoria a la Feria “A tu Servicio” de la localidad de Usaquén, liderada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la vigencia 2025. En el marco de esta actividad, se coordinó con la Subdirección Local y el equipo de Ingreso Mínimo Garantizado, gestionando la organización, la solicitud de edición y publicación de la pieza comunicativa, y el seguimiento a los requerimientos logísticos y operativos, con el fin de garantizar la adecuada participación y representación de la SDIS el día del evento. 8.2 Durante el mes de noviembre, apoye en los reportes de las encuestas del mes de agosto, septiembre y octubre de 2025 para el plan de mejoramiento, canales de atención de la secretaría General. 8.3 El día 21 de noviembre se puso en práctica la estrategia de cliente incógnito a cinco agentes telefónicos, con el fin de evaluar la calidad del servicio a la ciudadanía desde la experiencia del usuario. Durante las evaluaciones se observaron aspectos relacionados con el trato, la claridad de la información, el cumplimiento de protocolos y los tiempos de atención. 8.4 Se realiza cargue de cobro N° 07, correspondiente al contrato 7429 - 2025.

SEGURIDAD SOCIAL

	Entidad	Mes	Valor	Fecha de Pago	No. Planilla
Salud	SANITAS	01/10/2025	$214,900	10/11/2025	9494056539
Pension	PROTECCION	01/10/2025	$275,000	10/11/2025	9494056539
ARL	POSITIVA	01/10/2025	$9,000	10/11/2025	9494056539

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 28/11/2025 a las 22:36:54 horas (UTC-5)