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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F-GCT-1138
V.2

INFORMACIÓN BÁSICA

NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONTRATISTA: **HANS DAVID RAMIREZ SANTOS**	**CONTRATO No.: SCJ-2126-2025**
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION PARA LA ATENCIÓN DE USUARIO EN 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: **06-11-2025**	Plazo inicial:	**Meses**	**Días**	Prórroga	**Meses**	**Días**	Plazo Total	**Meses**	**Días**
Fecha terminación: **05-05-2026**		**06**	**00**		**00**	**00**		**06**	**00**
Informe No: **01**	Desde: **06-11-2025**			Hasta: **30-11-2025**			Fecha Informe: **10-12-2025**		

En cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones pactadas en el Contrato, durante el período arriba indicado, desarrollé las siguientes actividades.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS (Tomadas textualmente del contrato)	**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO**	**ANEXOS** (Indicar el anexo en el cual se aportan los soportes)
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	Realicé plan canguro comprendido del 06 al 09 de noviembre y del 11 al 14 de noviembre del 2025 en la sección 4 en los horarios establecidos para cada turno Apoyé al Sistema NUSE 123 en la recepción, gestión y clasificación de **1.218** llamadas que ingresaron a través de la planta telefónica, de acuerdo con el promedio de las métricas de nivel de atención y servicio.	Anexo No. 1. Acta de reunión plan canguro Anexo No. 2. 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 prácticas 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.	Realicé plan canguro comprendido del 06 al 09 de noviembre y del 11 al 14 de noviembre del 2025 en la sección 4 en los horarios establecidos para cada turno. Apoyé al sistema NUSE 123 en la creación de **369** 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 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	Anexo No. 1. Acta de reunión plan canguro Anexo No. 2. Reporte de rendimiento.
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 periodo 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 y el definido por el supervisor del contrato	Realicé plan canguro comprendido del 06 al 09 de noviembre y del 11 al 14 de noviembre del 2025 en la sección 4 en los horarios establecidos para cada turno Reporté **1.261** llamadas contestadas y registradas en la planta telefónica, realizadas, así como **369** incidentes debidamente creados en el sistema de despacho asistido por computador (CAD) durante el periodo correspondiente a la presentación del informe para los pagos	Anexo No. 1. Acta de reunión plan canguro Anexo No. 2. Reporte de rendimiento

BOGOTÁ

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS (Tomadas textualmente del contrato)	**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO**	**ANEXOS** (Indicar el anexo en el cual se aportan los soportes)
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 RECEPCION 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.	Realicé plan canguro comprendido del 06 al 09 de noviembre y del 11 al 14 de noviembre del 2025 en la sección 4 en los horarios establecidos para cada turno Reporté el tiempo acumulado de conexión **71:11:48**, el tiempo listo **19:46:47** y no listo **51:25:01** registrado en las herramientas tecnológicas definidas para la operación de la SALA UNIFICADA DE RECEPCION durante el periodo	Anexo No. 1. Acta de reunión plan canguro Anexo No. 2. Reporte de rendimiento
5. Informar al supervisor de estación o supervisor de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE123, para la creación de ticket respectivo en la mesa de servicios de la operación de la SALA UNIFICADA de RECEPCIÓN	Informe 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
6. Asistir en los días y horas coordinados con la supervisión de acuerdo con el cronograma establecido entre las partes, debiendo cumplir con una prestación del servicio de apoyo a la gestión de operador de 144 horas al mes.	Asistí en los días y horas coordinadas con la supervisión de acuerdo con el cronograma establecido entre las partes.	Anexo No. 1. Acta de reunión plan canguro Anexo No. 2. Reporte de rendimiento
7. Mantener un desempeño por encima de la media operacional de los indicadores de los operadores del NUSE 123.	Mantuve un desempeño por encima de la media operacional de los indicadores de los operadores del NUSE 123.	
8. Mantener un aprendizaje continuo en temas afines a la operación del NUSE 123.	Mantuve un aprendizaje continuo en temas afines a la operación del NUSE 123	
9. Cumplir con el 100% de los indicadores de calidad de monitoreo.	Para este periodo no obtuvimos informe del área de monitoreo.	
10. Mantener un desempeño dentro de la media operacional correspondiente a la sección que le sea asignada, con el fin de garantizar el cumplimiento del objeto contractual. Este desempeño deberá ser reportado de manera mensual, presentando el informe al cierre de cada mes vencido	Mantuve desempeño dentro de la media operacional correspondiente a la sección asignada con el fin de garantizar el cumplimiento del objeto contractual	

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

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F-GCT-1138
V.2

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS (Tomadas textualmente del contrato)	**ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO**	**ANEXOS** (Indicar el anexo en el cual se aportan los soportes)
11. Las demás actividades que se requieran de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual y en las obligaciones generales y específicas del contrato	Realicé las demás actividades que se requirieron de acuerdo con la naturaleza del objeto contractual y en las obligaciones generales y específicas del contrato, pantallazo de la suscripción del contrato.	Anexo No. 3. Pantallazo SECOP II

OBSERVACIONES GENERALES			
SUSPENSIÓN DEL CONTRATO	**Fecha Desde:** DD-MM-AAAA	**Fecha Hasta:** DD-MM-AAAA	
CESIÓN DEL CONTRATO	**Cedente:**	**C.C.**	Fecha Cesión: DD/MM/AAAA

Cordialmente,



HANS DAVID RAMIREZ SANTOS
Contratista



JOSE MAURICIO AMAYA S.
Supervisor

BOGOTÁ