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 2

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	01/12/2025 **A:** 02/12/2025			**No. Informe**	9
% EJECUCIÓN FISICA	100	**% EJECUCIÓN FINANCIERA**	99		
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 dia 01 de diciembre se realizó la revisión constante en tiempo real de la plataforma DENWA, verificando que los agentes de atención telefónica respondan oportunamente las llamadas y emitir alertas en caso de presentarse inconsistencias en el servicio.
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 Se realizó el seguimiento rutinario de semana vencida a la información de la actividad “Infórmate” correspondiente al período del 24 al 28 de noviembre, cargada por los 32 referentes SIAC, verificando su correcto diligenciamiento y cargue; producto de esta revisión se generaron las alertas pertinentes y se remitió el reporte respectivo a la Coordinadora SIAC, conforme al procedimiento habitual. Asimismo, y como parte de las actividades rutinarias, se entregó a la Coordinadora el Consolidado de Incumplimientos del mes de noviembre, que a la fecha del 2 de diciembre aún no han sido subsanados por los referentes, con el fin de que se adopten las acciones correspondientes. 2.2 Se llevó a cabo el seguimiento rutinario correspondiente a las tres verificaciones de la semana del 24 al 28 de noviembre sobre las evidencias de la actividad “Apertura del Buzón de Sugerencias”, cargadas por los 26 referentes. Estas revisiones tuvieron como propósito asegurar que la información estuviera registrada de manera oportuna, completa y conforme a los lineamientos establecidos. Como resultado, se remitió el reporte respectivo a la Coordinadora SIAC, conforme al procedimiento habitual. Asimismo, y en el marco de las actividades rutinarias, se entregó a la Coordinadora el Consolidado de Incumplimientos del mes de noviembre, en el cual se registran aquellos que, a la fecha del 2 de diciembre, aún no han sido subsanados por los referentes. 2.3 Durante la ejecución del presente periodo se realizó el seguimiento de la semana comprendida del 24 al 28 de noviembre de cargue diario por parte de los 26 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. Asimismo, y en el marco de las actividades rutinarias, se entregó a la Coordinadora el Consolidado de Incumplimientos del mes de noviembre, en el cual se registran aquellos referentes que no están realizando la actividad. 2.4 Durante el periodo en curso, se realizó la revisión semanal del “Formato de Atenciones diarias no registradas en Sirbe Web” correspondiente a la semana del 24 al 28 de noviembre, cargado por los 32 referentes SIAC, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos para la calidad del dato. Asimismo, y en el marco de las actividades rutinarias, se entregó a la Coordinadora el Consolidado de Incumplimientos del mes de noviembre, en el cual se registran aquellos que, a la fecha del 2 de diciembre, aún no han sido subsanados por los referentes. 2.5 Durante el presente periodo, se realizó el seguimiento a las solicitudes de información dirigidas por los 25 referentes SIAC a los servicios de las subdirecciones locales, así como al cargue de dicha información en SharePoint. Se verificó el cumplimiento de la actividad, se registraron inconsistencias identificadas y se emitió las alertas correspondientes para la gestión oportuna a la Coordinadora SIAC, hasta la fecha 02 de Diciembre.

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 No se llevaron a cabo actividades que cubran esta obligación durante el período reportado.
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 02 de diciembre descargué y consolidé el seguimiento de las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas en los puntos de atención SIAC y por video llamada. En este proceso, verifiqué los porcentajes de cumplimiento y realicé los reportes de manera oportuna para garantizar su debido seguimiento y gestión. Asimismo, y en el marco de las actividades rutinarias, se entregó a la Coordinadora el Consolidado de Incumplimientos.
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 El 2 de diciembre se realizó el aporte a la construcción de la Base Maestra SDIS–SIAC, así como del consolidado del Banco de Preguntas de los Servicios Sociales, con el fin de articular la actualización oportuna de los cambios del portafolio y garantizar una atención oportuna, precisa y alineada con la información vigente, por parte de los referentes SIAC.
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 En el presente periodo no se llevaron a cabo actividades que cubran esta obligación.
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 01 de Diciembre de 2025, asistí a la reunión “Revisar Diagnóstico canal telefónico, celebrada en el horario de 04:00 a 05:20 pm, mediante la plataforma Microsoft Teams. 7.2 El 02 de Diciembre de 2025, asistí a la reunión “matriz - base maestra SDIS”, celebrada en el horario de 10:00 a 11:20 am, mediante la plataforma Microsoft Teams.
Cumplir las demás obligaciones relacionadas con el objeto del contrato que sean acordadas con el supervisor.	8.1 Se realiza cargue de cuenta de cobro N° 08, correspondiente al contrato 7429 - 2025

SEGURIDAD SOCIAL

	Entidad	Mes	Valor	Fecha de Pago	No. Planilla
ARL	POSITIVA	01/11/2025	$9,000	02/12/2025	9495902993
Pension	PROTECCION	01/11/2025	$275,000	02/12/2025	9495902993
Salud	SANITAS	01/11/2025	$214,900	02/12/2025	9495902993

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 08/01/2026 a las 11:43:35 horas (UTC-5)