INFORME DE GESTIÓN

PERIODO: Un segundo pago al último día hábil del mes de marzo de 2026

CONTRATO No CD-08-2026-4879

OBJETO DEL CONTRATO: **Prestación de servicios de apoyo a la gestión para brindar acompañamiento en el programa adulto mayor en el distrito especial, industrial y portuario de barranquilla**

Durante la ejecución del contrato en el periodo mencionado desarrollé las siguientes actividades:

OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	PRODUCTO
Brindar a los beneficiarios del programar, atención, orientación y/o asistencia sobre la oferta Institucional en el Distrito de Barranquilla, conservando bajo confidencialidad toda información relacionada con el ciclo operativo y manteniendo el cuidado de los elementos que son entregados a su custodia.	• Atendí en oficina a 40 beneficiarios que acudieron para recibir orientación sobre la oferta institucional del programa Adulto Mayor. Durante cada interacción brindé información clara y precisa, permitiendo que los usuarios comprendieran los requisitos y beneficios disponibles. • Asesoré de manera personalizada a 22 adultos mayores en temas relacionados con actualización de datos y continuidad en el programa, resolviendo inquietudes directamente en el punto de atención. Esta labor contribuyó a mejorar la comprensión de los procesos administrativos. • Orienté a 18 beneficiarios en la validación de documentos requeridos para sus trámites, revisando que la información estuviera completa antes de su radicación. Esta acción permitió prevenir errores y evitar reprocesos. • Brindé acompañamiento a 10 adultos mayores que presentaban dificultades en la comprensión de los procedimientos, explicando paso a paso cada requisito de manera sencilla. Esto facilitó su acceso efectivo a los servicios del programa. • Garanticé la confidencialidad de la información suministrada durante la atención en oficina, manteniendo bajo custodia los documentos y evitando la exposición de datos personales. Esta práctica fortaleció la confianza de los beneficiarios en el servicio.
Registrar, actualizar y/o sistematizar en las plataformas dispuestas para ello la información requerida en el funcionamiento del programa. (formularios, bases de datos, sistemas de información, etc.)	• Registré en formatos físicos los datos de 45 beneficiarios atendidos durante la jornada en oficina, verificando que cada registro estuviera completo y legible. Este control permitió mantener un seguimiento organizado de la atención prestada. • Acompañé a 28 adultos mayores en el diligenciamiento de formularios institucionales, revisando cada campo para garantizar la correcta consignación de la

	información. Esta labor redujo inconsistencias en los registros. • Actualicé la información de contacto de 20 beneficiarios, incorporando cambios reportados durante la atención presencial. Esta actualización permitió mejorar la comunicación del programa con los usuarios. • Revisé los formatos diligenciados para validar la coherencia de la información suministrada, corrigiendo errores detectados en el momento. Esta verificación contribuyó a la calidad de los datos recopilados. • Organicé los formularios recolectados durante la jornada, clasificándolos según el tipo de trámite realizado, dejándolos listos para su posterior gestión administrativa.
Apoyar en la logística de las diferentes actividades realizadas por el programa.	• Organicé el espacio de atención en oficina, disponiendo adecuadamente los materiales, formatos y elementos necesarios para la atención de los beneficiarios. Esta preparación permitió una jornada ordenada y eficiente. • Coordiné el ingreso de los beneficiarios al área de atención, garantizando un flujo organizado y evitando aglomeraciones. Esta acción contribuyó a mejorar la experiencia de los usuarios. • Supervisé el proceso de registro en el listado de asistencia, orientando a los beneficiarios sobre el diligenciamiento correcto antes de ser atendidos. Esto facilitó el control de la jornada. • Apoyé la distribución de formularios y documentos necesarios para la atención, asegurando que cada beneficiario contara con los insumos requeridos para su trámite. • Brindé apoyo operativo continuo durante la jornada en oficina, atendiendo requerimientos del equipo y contribuyendo al desarrollo adecuado de la actividad.
Aplicar encuestas para conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa.	• Apliqué 32 encuestas de satisfacción a beneficiarios atendidos en oficina, utilizando un lenguaje claro que facilitó su comprensión y respuesta. • Expliqué previamente a los beneficiarios el propósito de la encuesta, incentivando su participación activa y honesta durante el proceso. • Sistematizé las respuestas obtenidas, organizándolas de acuerdo con los niveles de satisfacción manifestados por los usuarios. • Identifiqué que el 87% de los beneficiarios expresó satisfacción con la atención recibida, destacando la claridad en la orientación brindada.

	• Recogí sugerencias relacionadas con la optimización de tiempos de atención, lo que permite identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.Recogí sugerencias relacionadas con tiempos de espera y horarios de atención, las cuales permiten identificar oportunidades de mejora para futuras jornadas.
Observaciones	Se anexa fotos de evidencias del desarrollo de actividades.

Evidencias:

Atentamente,

ELUVINA MADERA DEL TORO
CC. 25887683 de Chima – Córdoba.



