

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

F-GCT-1138
V.2

INFORMACIÓN BÁSICA										
NOMBRES Y APELLIDOS DEL CONTRATISTA: LINA PAOLA TRIANA CORTÉS						CONTRATO No.: SCJ-279-2026				
OBJETO DEL CONTRATO: PRESTAR LOS SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION DEL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS (NUSE 123), PARA LA ATENCIÓN Y DESPACHO DE LOS INCIDENTES DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD QUE SE PRESENTEN EN EL DISTRITO DE BOGOTA.										
Fecha Inicio:	05/02/2026	Plazo inicial:	Meses 12	Días	Prórroga	Meses	Días	Plazo Total	Meses 12	Días
Fecha terminación:	04/02/2027									
Informe No: 04		Desde: 01/05/2026			Hasta: 31/05/2026			Fecha Informe: 05/06/2026		

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 a la operatividad del Sistema NUSE 123 mediante la recepción, gestión y tipificación de llamadas entrantes, garantizando el cumplimiento de los estándares institucionales de niveles de atención y calidad en el servicio.	Apoyé al sistema NUSE 123 en la recepción, gestión y clasificación de 2141 llamadas entrantes, garantizando el cumplimiento de los estándares institucionales de niveles de atención y calidad en el servicio.	Anexo 1. Reporte de rendimiento.
2. 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 a todos 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.	

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)
3. Mantener un desempeño por encima de la media operacional de los indicadores de los operadores del NUSE 123, así mismo, participar en las diferentes capacitaciones afines a la operación de la línea de emergencias y seguridad.	Mantuve un desempeño por encima de la media operacional de los indicadores de los operadores del NUSE 123. En este período no participe en las diferentes capacitaciones afines a la operación de la línea de emergencias y seguridad.	Anexo 1. Reporte de Rendimiento.
4. Brindar al supervisor de estación o de turno cualquier incidencia tecnológica que afecte la operación del Sistema NUSE 123 para la gestión del ticket ante la Mesa de Servicio de la Sala Unificada de Recepción. Asimismo, reportar los tiempos de conexión (acumulado, listo y no listo) registrados en las herramientas de la operación, adjuntando como soporte los informes de rendimiento del sistema y los requeridos por la supervisión del contrato.	Informé al supervisor de estación o de turno sobre las novedades tecnológicas que afectan la correcta operación del Sistema NUSE 123, para la gestión del ticket ante la Mesa de Servicio de la Sala Unificada de Recepción. Así mismo reporté el tiempo acumulado de conexión es de 144:51:07, el tiempo listo de 54:05:03, y el tiempo de no listo 90:46:04, registrados en las herramientas de la operación, adjuntando como soporte los informes de rendimiento del sistema y los requeridos por la supervisión del contrato.	Los tickets reposan en la matriz de novedades operativas en la supervisión de turno. Anexo 1. Reporte de rendimiento.
5. Reportar mensualmente la cantidad de llamadas atendidas y registradas en la planta telefónica, junto con los incidentes creados en el sistema de despacho asistido por computador (CAD). Este reporte es requisito para el trámite de pagos y debe estar respaldado por el informe de rendimientos del sistema y los formatos definidos por el supervisor del contrato.	Reporté 2251 llamadas atendidas y registradas en la planta telefónica, así como 837 incidentes creados en el sistema de despacho asistido por computador (CAD). Este reporte es requisito para el trámite de pagos y debe estar respaldado por el informe de rendimientos del sistema y los formatos definidos por el supervisor del contrato.	Anexo 1. Reporte de rendimiento.
6. Cumplir con el 100% de los indicadores de calidad de monitoreo.	Para este período no obtuvimos informes del área de monitoreo.	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

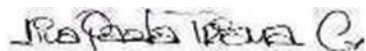
F-GCT-1138

V.2

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS (Tomadas textualmente del contrato)	ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PERÍODO	ANEXOS (Indicar el anexo en el cual se aportan los soportes)
7. Mantener un desempeño alineado con la medida operacional de la sección asignada para garantizar el cumplimiento del objeto contractual. Dicho rendimiento se documentará mediante un informe de gestión que deberá presentarse al cierre de cada mes vencido.	Mantuve un desempeño alineado con la medida operacional correspondiente a la sección 5.	Anexo 1. Reporte de Rendimiento.
8. Las demás actividades que se requieran de acuerdo con la naturaleza del objeto y las obligaciones generales y específicas del contrato.	Realicé las demás actividades que se requieran de acuerdo con la naturaleza del objeto y las obligaciones generales y específicas del contrato.	Anexo 2. 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,



LINAPAOLATRIANA CORTÉS
Contratista