

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 TransCaribe SISTEMA AUTOMATIZADO DE TRANSPORTE MASIVO	INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA GESTIÓN.	
		TRANSCARIBE S.A.	
		Versión: 04.	Fecha: 19-03-2024

Cartagena de Indias, D.T. y C., 19 de mayo del 2026

CONTRATISTA:	Ana Margarita Castillo Alfaro
FECHA DEL CONTRATO:	06 de enero de 2026
Nº. DEL CONTRATO:	032 del 2026
OBJETO DEL CONTRATO:	Apoyar a la Secretaría General en la atención, orientación, registro y gestión de las solicitudes recibidas en el Centro de Atención al Usuario (CAU), Atender las obligaciones relacionadas con el rol otorgado, garantizando el cumplimiento de las instrucciones del manual CAE, Cumplir de con las instrucciones recibidas por operaciones en relación con el recaudo y/o consultar con la mesa de ayuda, atendiendo los conductos regulares en los casos relacionados con la devolución de tickets por error en la integración, dobles o múltiples validaciones y/o casos complejos.
PLAZO:	(6) Meses
DEPENDENCIA DONDE PRESTA EL SERVICIO.	Secretaria General.

En cumplimiento del objeto contractual referenciado, la cláusula 4 y 5 del mismo, durante el periodo comprendido entre el **10 de abril de 2026 y el 09 de mayo de 2026** desarrollé las siguientes actividades de acuerdo con las obligaciones contractuales.

1. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.		
OBLIGACIONES CONTRACTUALES		ACTIVIDADES DESARROLLADAS
1	Apoyar a la Secretaría General en la atención, orientación, registro y gestión de las solicitudes recibidas en el Centro de Atención al Usuario (CAU).	En este periodo se apoyo a los usuarios en el centro de atención al usuario (CAU) con todas las dudas generadas con respecto a la correcta utilización del sistemas, personalización de tarjeta, recambio , bloqueos e información acerca de la tarifa diferencial para estudiantil y respuesta a las PQR asignadas.
2	Atender las obligaciones relacionadas con el rol otorgado en el Centro Especializado de Atención/SONDA (CAE), garantizando el cumplimiento de las instrucciones de los manuales CAE, las reglas del negocio y la matriz de integraciones.	Se apoyó en la atención de trámites a usuarios en el Centro de Atención al usuario (CAU) Y socialización de registro en la plataforma del centro especializado de atención POCAE y nuevo sistema de recaudo SONDA.
3	Cumplir de con las instrucciones recibidas por operaciones en relación con el recaudo y/o consultar con la mesa de ayuda, atendiendo	Se cumple con las instrucciones y conductos regulares solicitando a Sonda



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



**INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.**

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

	los conductos regulares en los casos relacionados con la devolución de tickets por error en la integración, dobles o múltiples validaciones y/o casos complejos.	su apoyo con las revisiones de vidas de tarjeta para esclarecer los hechos y posteriormente realizar las respectivas devoluciones si es el caso; también se solicita autorización para devoluciones por cobros múltiples, error de integraciones o y errores de sincronizaciones del sistema.
4	Reportar a la Profesional Especializada en Gestión Social cualquier incidente, irregularidad o error en el desempeño humano o del software de consulta en recaudo (CAE).	Se realiza reporte de fallas e irregularidades cuando se presentan en el software de consulta de recaudo CAE.
5	Atender con la debida diligencia y de acuerdo con los protocolos y tiempos de atención establecidos por la entidad las PQRS recibidas en la línea celular de atención CAU, llevando control y registro de los casos en la matriz dispuesta para ello.	Se realiza atención según asignación de la Línea de WhatsApp donde se le brinda la información requerida a los usuarios y también se les apoya en cualquier caso que necesite solución.
6	Apoyar en el diligenciamiento del cuadro de control de PQRS asignadas y llevar el control de las mismas, reportando al equipo las alertas sobre aquellas que se encuentren vencidas o por vencer, a fin de cumplir con los tiempos establecidos	Se reporta oportunamente la respuesta de las PQRS asignadas para el previo control de las mismas y evitar vencimiento.
7	Apoyar a la Secretaría General en la elaboración de respuestas e insumos a las PQRSDF presentadas ante el Centro de Atención al Usuario en Transcaribe S.A., o las asignadas al área de gestión social.	Relación de PQRS atendidas 22 PQRS ● 1214 ● 1321 ● 1573 ● 1652 ● 1318 ● 1423 ● 1361 ● 1627



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

	● 1535 ● 1495 ● 1464 ● 1627 ● 1573 ● 1535 ● 1495 ● 1464 ● 1335 ● 1370 ● 1321 ● 1318 ● 1165 ● 1076
--	---



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

8

Llevar un control de solicitudes y atenciones recibidas por los canales de atención al usuario y su estado de trámite.

Se lleva el control de los casos atendidos y su seguimiento los cuales hacen parte de la base de datos del CAU.

PERSONAS ATENDIDAS:

PERSONALIZACION: 78

- 1.1142920899 ANTONELLA CORDOBA SIERRA
- 2.1142916858 LAURA CANOLE PUELLO
- 3.1193600717 CAMILA NIETO HERNANDEZ
- 4.8854209 JOSE RODRIGUEZ RUIZ
- 5.30878375 KIRA DE LEON CARDONA
- 6.5892039 MAICKELL GOMEZ GUZMAN
- 7.1044910053 MONICA SUAREZ CARDENAS
- 8.1043659682 KAROL PACHECO PACHECO
- 9.1047434338 MAGNOLIA URBANO
- 10.1143342500 STEFANY HENRRIQUEZ CALVO
- 11.9057527 ANTONIO PAJARO GARCIA
- 12.1142917654 CAROL CERVANTES}
- 13.1043653452 ROBER PEREZ MAZA
- 14.1041351157 MELISSA MARULANDA
- 15.1007446137 HENDRY SILVA
- 17.1043306464 LAURY CARDONA ROMERO
- 18.1048456704 ANHHENNY MUJICA RUIZ
- 19.1043308653 SHAROL VILLA PARGO
- 20.1142921937 LUESVEN FLOREZ NEGRETE
- 21.1143338443 SARA CAMPILLO SANCHEZ
- 22.1137530050 DANIEL ECHENIQUE PUERTA
23. 1048444828 TATIANA PARRA PAJARO
24. 1043299803 MATEO PITRE CASTRO
25. 1043646205 SEBASTIAN BERNAL
26. 1356761 GENESIS BERMUDEZ BETIN
27. 1043652244 SANDRIDMEDRANO DIAZ
28. 1143341870 ADEREY BERRIO VERTEL
29. 1214217492 LUCIANA VAAMONDE
30. 1051446238 VALENTINA CASTILLA
31. 1020303491 ISABELLA CHARRY MENDOZA
32. 1043301665 SANTIAGO ROJAS GONZALES
33. 1128046221 DAYBI MEJIA ACEVEDO
34. 1043654773 EDWIN MONTECINOS
35. 1142920535 LUCIA DURAN MARTINEZ
36. 104844072 ANA LUCIA BORG
37. 1041982801 JUAN DAVID VELEZ
38. 2.45523637 YESENIA MOLTALVAN CHACON
- 39.73156270 - JUAN GUTIERREZ
- 40.1043297053-EMILI GUTIERREZ
- 41.33212433 -NANCY CARVAJAL
- 42.1047414144-ANGEL CASTRO
- 43.22790432-SANDY JIMENNEZ
- 44.9078477-ESTEBAN BUENDIA
- 45.8854215-WILMAR SILVERA
- 46.33153913-ROSINA TORRES
- 47.1047486247-DEIMAR RODRIGUEZ
- 49.73101777- JAIME CONEO
- 50.1143410347-ANA MILENA BERRIO
- 51.9092895 -ISAAC SEKH
- 52.73163038-ANGEL CABARCAS



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



**INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.**

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

53.45472623-JUANA ARZUZA
54.1128057417-LICETH ACUÑA
55.33104455-NOHEMYAMEZQUITA
56.45445418-ANA JULIA ESTREMOR
57.1020411134-BALAGUERA JEIMI
58.45508592-ISABELL ORTIZ
59.1014990458-MIRIAM VALENCIA
60.1067943775-LAURA BUELVAS
61.1047494169 - ANDY LUZ BLANCO
62.1002307065-FEDERICO LAVIS
63.1047450279-DANIEL LOPEZ
64.79392226-GUILLERMO ESPITIA
65.45451906-ROMY HERRERA
66.3814287-ALEXIS MARTINEZ
67.1002101345-YORDI JIMENEZ
68.1143341763-MARIA CAMILA GUZMAN
69.15241052-GUSTAVO PEREZ
70.45541537-DIANA DONADO
71.1143345286-JULIANA MADERA
72.1043645395-DAVIER MADERO
73.45545452-YEIMI CERDA
74.1048458138-JONATHAN ASCANIO
75.1050963920-JHON CRESPO
76.45760308-GISELA PEREZ TORREZ
77.4942399-MILAGROS ROMERO
78.133228-AMADA ARIAS CHAVEZ

RECAMBIO :78

1.1142920899 ANTONELLA CORDOBA SIERRA
2.1142916858 LAURA CANOLE PUELLO
3.1193600717 CAMILA NIETO HERNANDEZ
4.8854209 JOSE RODRIGUEZ RUIZ
5.30878375 KIRA DE LEON CARDONA
6.5892039 MAICKELL GOMEZ GUZMAN
7.1044910053 MONICA SUAREZ CARDENAS
8.1043659682 KAROL PACHECO PACHECO
9.1047434338 MAGNOLIA URBANO
10.1143342500 STEFANY HENRRIQUEZ CALVO
11.9057527 ANTONIO PAJARO GARCIA
12.1142917654 CAROL CERVANTES
13.1043653452 ROBER PEREZ MAZA
14.1041351157 MELISSA MARULANDA
15.1007446137 HENDRY SILVA
17.1043306464 LAURY CARDONA ROMERO
18.1048456704 ANHHENNY MUJICA RUIZ
19.1043308653 SHAROL VILLA PARGO
20.1142921937 LUESVEN FLOREZ NEGRETE
21.1143338443 SARA CAMPILLO SANCHEZ
22.1137530050 DANIEL ECHENIQUE PUERTA

39. 1048444828 TATIANA PARRA PAJARO
40. 1043299803 MATEO PITRE CASTRO
41. 1043646205 SEBASTIAN BERNAL



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

42. 1356761 GENESIS BERMUDEZ BETIN
43. 1043652244 SANDRIDMEDRANO DIAZ
44. 1143341870 ADEREY BERRIO VERTEL
45. 1214217492 LUCIANA VAAMONDE
46. 1051446238 VALENTINA CASTILLA
47. 1020303491 ISABELLA CHARRY MENDOZA
48. 1043301665 SANTIAGO ROJAS GONZALES
49. 1128046221 DAYBI MEJIA ACEVEDO
50. 1043654773 EDWIN MONTECINOS
51. 1142920535 LUCIA DURAN MARTINEZ
52. 104844072 ANA LUCIA BORG
53. 1041982801 JUAN DAVID VELEZ
54. 2.45523637 YESENIA MOLTALVAN CHACON
39.73156270 - JUAN GUTIERREZ
40.1043297053-EMILI GUTIERREZ
41.33212433 -NANCY CARVAJAL
42.1047414144-ANGEL CASTRO
43.22790432-SANDY JIMENNEZ
44.9078477-ESTEBAN BUENDIA
45.8854215-WILMAR SILVERA
46.33153913-ROSINA TORRES
47.1047486247-DEIMAR RODRIGUEZ
49.73101777- JAIME CONEO
50.1143410347-ANA MILENA BERRIO
51.9092895 -ISAAC SEKH
52.73163038-ANGEL CABARCAS
53.45472623-JUANA ARZUZA
54.1128057417-LICETH ACUÑA
55.33104455-NOHEMYAMEZQUITA
56.45445418-ANA JULIA ESTREMOR
57.1020411134-BALAGUERA JEIMI
58.45508592-ISABELL ORTIZ
59.1014990458-MIRIAM VALENCIA
60.1067943775-LAURA BUELVAS
61.1047494169 - ANDY LUZ BLANCO
62.1002307065-FEDERICO LAVIS
63.1047450279-DANIEL LOPEZ
64.79392226-GUILLERMO ESPITIA
65.45451906-ROMY HERRERA
66.3814287-ALEXIS MARTINEZ
67.1002101345-YORDI JIMENEZ
68.1143341763-MARIA CAMILA GUZMAN
69.15241052-GUSTAVO PEREZ
70.45541537-DIANA DONADO
71.1143345286-JULIANA MADERA
72.1043645395-DAVIER MADERO
73.45545452-YEIMI CERDA
74.1048458138-JONATHAN ASCANIO
75.1050963920-JHON CRESPO
76.45760308-GISELA PEREZ TORREZ
77.4942399-MILAGROS ROMERO
78.133228-AMADA ARIAS CHAVE



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024

9	Mantener la reserva sobre la información suministrada por la empresa para desarrollar la actividad encomendada y abstenerse de hacer declaraciones públicas sobre situaciones ocurridas en la entidad sin el previo consentimiento del Gerente o del Secretario General.	Se mantiene reserva relacionada con la información proporcionada por entidad y de usuarios para desarrollar la actividad encomendada y abstenerse de hacer declaraciones públicas sobre situaciones acaecidas en la entidad sin el previo consentimiento del Gerente o del secretario general.
10	Asistir puntualmente a las reuniones convocadas por el Gerente de Transcaribe, la Secretaría General, el Supervisor del contrato y a las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas por el coordinador(a) del equipo.	05/05/2026 capacitacion Reunión de Equipo con la Dra. Amalia Toro Diago - Coordinadora 
11	Presentar informes mensuales y de actividades ejecutadas, cumpliendo con el debido soporte y bajo el seguimiento estricto de la metodología para la digitalización y archivo de la información producida por el equipo de Gestión Social de la Secretaría General.	Se presenta de manera oportuna y en los tiempos estipulados el documento solicitado, en donde se brindan recomendaciones desde el enfoque psicosocial para mejoras del sistema y bienestar de usuarios y empleados.
12	Cargar las evidencias y documentos generados por su actividad contractual en las carpetas creadas en OneDrive, según se detalla más adelante en la cláusula sobre informes.	Se cumple con la acción de alimentar el drive cargando las evidencias de la gestión en link asignado en el DRIVE de Secretaría General. https://transcaribe-my.sharepoint.com/:f/g/personal/atoro_transcaribe_gov_co/IgCWRHJUz0EUTYN2cuvJhiy7ATGvJmNB_-B75bzz9KBl_3s?e=Maj1a7
13	Realizar las demás actividades que le sean	Se cumple con las demás obligaciones

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias		INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA GESTIÓN.	
		TRANSCARIBE S.A.	
		Versión: 04.	Fecha: 19-03-2024

asignadas por el Supervisor contractual.	contractuales por asignación de la coordinadora de gestión social referentes en la atención a usuarios.
--	---

2. DOCUMENTOS O REGISTROS ANEXOS.	
DESCRIPCIÓN	SOPORTE
Evidencias base de datos evacuación PQR y actividades desarrolladas entre 06 de enero al 07 de febrero del 2026	https://transcaribe-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/atoro_transcaribe_gov_co/lqCWRHJUz0EUTYN2cuvJhiy7ATGvJmNB-B75bzz9KBf_3s?e=Maj1a7
Registros Fotográficos	



Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias



INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024





Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

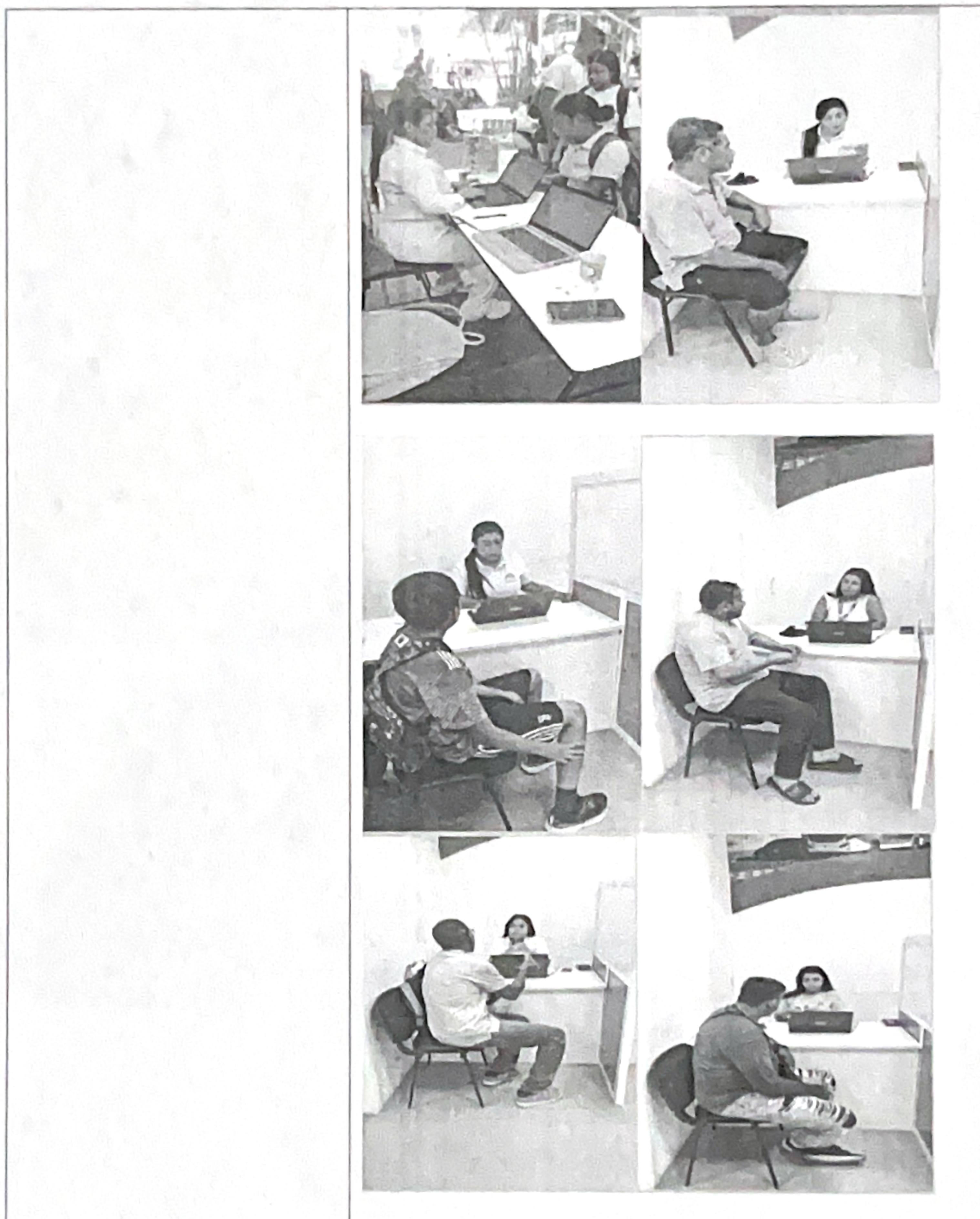


INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATISTAS DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA
GESTIÓN.

TRANSCARIBE S.A.

Versión: 04.

Fecha: 19-03-2024



Ana M. Castillo A.

ANA MARGARITA CASTILLO ALFARO
Contratista



AMALIA TORO DIAGO
P.E Gestion Social
Supervisor