



PROCESO					
GESTIÓN CONTRACTUAL					
NOMBRE DEL FORMATO					
INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN CONTRACTUAL					
CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN					
Pública	X	Pública Clasificada		Pública Reservada	

INFORME MENSUAL EJECUCIÓN CONTRACTUAL

Dosquebradas, 21 de julio del año 2026

Señor(a)

WILSON RAMÍREZ ZULUAGA

Supervisor(a) contrato nro. CO1.PCCNTR.9124893

Coordinador proyecto IN HOUSE SENA

Centro de Diseño e innovación tecnológica Industrial

Dosquebradas

Asunto: Informe mensual de ejecución contractual mes de julio del año 2026

Referencia: No CO1.PCCNTR.9124893 del año 2026

Viviana Garcés Morales, identificada con la cédula de ciudadanía nro. 1.088.261.215, en mi calidad de contratista del SENA, en cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de la referencia, a continuación, presento el Informe de actividades realizadas en el mes objeto de cobro.



Valor y forma de Pago: Se fija como valor total para el contrato la suma de SESENTA Y SIETE MILLONES DE PESOS (\$67.000.000). Esta suma será pagada por el SENA al contratista de la siguiente manera: a) Un primer pago correspondiente al mes de enero de 2026 por valor de UN MILLÓN DE PESOS M/CTE (\$1.000.000) y b) Once (11) pagos iguales correspondientes a los meses de febrero a diciembre de 2026 por valor de SEIS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$6.000.000) cada uno.

Plazo: Será hasta el 31 de diciembre de 2026

Objeto: Prestar servicios personales y/o de apoyo a la gestión en el área de soporte técnico, orientados a la atención, gestión y seguimiento de casos a través del sistema OnBase del SENA, así como al manejo del repositorio documental en la nube, la organización, administración y generación de expedientes electrónicos.

Ejecución mensual de actividades

Nro.	Obligaciones	Acciones realizadas	Evidencias
1	Brindar soporte técnico y funcional a los usuarios del SENA, atendiendo los requerimientos, incidentes y solicitudes que ingresen a través del sistema OnBase, conforme a los procedimientos definidos.	Se desarrollaron actividades de soporte técnico y acompañamiento funcional a los usuarios del SENA mediante la atención de los requerimientos, incidentes y solicitudes registrados a través del aplicativo OnBase, garantizando una gestión organizada y conforme a los procedimientos establecidos por la Entidad para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Para cada caso recibido se efectuó la validación de la información suministrada por el usuario, el análisis	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



		funcional del requerimiento y la identificación de la dependencia competente para su atención, permitiendo determinar el tratamiento correspondiente de acuerdo con la naturaleza de la solicitud y los lineamientos institucionales definidos. Como parte de la gestión realizada, se efectuó la revisión detallada de los casos registrados, verificando la completitud de la información aportada, la existencia de soportes documentales y la correcta clasificación de las solicitudes de acuerdo con su nivel de prioridad, impacto y promesa de servicio. Así mismo, se brindó orientación técnica a los usuarios sobre el estado de sus requerimientos y sobre el procedimiento aplicable para cada trámite, contribuyendo a una comunicación clara y oportuna durante el proceso de atención. Cuando la solución dependía de otras áreas de la Entidad, se realizó la remisión de los casos a la Mesa de Servicios, al equipo de Soporte de Aplicativos o a los grupos especializados responsables de las plataformas Betowa y Zajuna, garantizando el direccionamiento adecuado y la continuidad de la gestión. De igual manera, se realizó seguimiento permanente a las solicitudes gestionadas con el propósito de verificar el avance de las actuaciones adelantadas por las áreas responsables y promover la atención dentro de los tiempos establecidos. En aquellos casos cuya complejidad técnica requería un mayor tiempo de	
--	--	---	--



		análisis o intervención, se impulsó la emisión de respuestas parciales a los usuarios como mecanismo de seguimiento, permitiendo mantenerlos informados sobre el estado de sus requerimientos mientras se obtenía una solución definitiva. Esta práctica fortaleció la comunicación con los ciudadanos, mejoró la percepción del servicio y contribuyó al cumplimiento de los principios de oportunidad y transparencia en la atención. Las actividades desarrolladas permitieron fortalecer el proceso de soporte técnico y funcional brindado a los usuarios del SENA, asegurando una adecuada articulación entre las diferentes dependencias involucradas en la gestión de los casos y promoviendo una atención eficiente, organizada y documentada. Como resultado, se contribuyó a la continuidad de la operación, al cumplimiento de los procedimientos institucionales para la atención al ciudadano y al fortalecimiento de la calidad del servicio prestado mediante el aplicativo OnBase.	
2	Gestionar, clasificar, analizar y dar respuesta oportuna a los casos registrados en OnBase, asegurando su correcta trazabilidad, priorización y cierre	Se efectuó la administración y seguimiento de los casos registrados en el aplicativo OnBase, desarrollando actividades orientadas a su análisis, clasificación, priorización y control, de conformidad con los procedimientos establecidos por la Entidad para la atención de las PQRS. Para el desarrollo de esta actividad se revisó permanentemente la información contenida en cada	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



	dentro de los tiempos establecidos.	radicado, verificando la naturaleza de la solicitud, la dependencia competente para su atención y los tiempos definidos para su gestión, con el propósito de garantizar una adecuada asignación de prioridades y una atención oportuna de los requerimientos presentados por los usuarios. Como parte del seguimiento operativo, se gestionaron los casos teniendo en cuenta los reportes de “Alertas Tempranas” emitidos por la Dirección General, permitiendo identificar oportunamente las solicitudes próximas a vencer o con riesgo de incumplimiento en sus tiempos de respuesta. Así mismo, se priorizó la atención considerando las promesas de servicio registradas y el orden cronológico de recepción de los casos, iniciando la gestión por aquellos con mayor antigüedad y respetando la categorización establecida en el procedimiento institucional de Atención al Ciudadano. Estas acciones facilitaron una administración más eficiente de la carga operativa y permitieron orientar los esfuerzos hacia el cumplimiento de los niveles de servicio definidos por la Entidad. De manera complementaria, se realizó monitoreo permanente al estado de los casos asignados, registrando de forma detallada cada una de las actuaciones adelantadas en el FORMATO_PQRS_ONBASE_2026, incluyendo la recepción del requerimiento, el análisis efectuado, las	
--	--	--	--



		remisiones realizadas a las áreas competentes, el seguimiento a las gestiones adelantadas, la emisión de respuestas parciales cuando fue necesario y la respuesta definitiva suministrada al usuario. Este control permitió mantener la trazabilidad completa de cada caso durante todas las etapas del proceso, facilitando la consulta de antecedentes, el seguimiento de las actuaciones ejecutadas y la verificación del cumplimiento de los tiempos establecidos para su atención. Adicionalmente, se verificó que los casos remitidos a las diferentes dependencias responsables continuaran su trámite conforme a los procedimientos institucionales, realizando seguimiento a las respuestas emitidas y promoviendo una comunicación permanente con las áreas involucradas cuando se requería información adicional o la intervención de otros equipos de soporte. Estas acciones fortalecieron la coordinación entre dependencias, redujeron el riesgo de reprocesos y contribuyeron a la atención integral de los requerimientos ciudadanos. Las actividades desarrolladas permitieron garantizar una gestión organizada, documentada y transparente de los casos administrados en OnBase, fortaleciendo los mecanismos de control y seguimiento implementados por la Entidad, asegurando la trazabilidad de las actuaciones registradas y favoreciendo el cumplimiento de los tiempos de	
--	--	--	--



		respuesta, los niveles de servicio y los lineamientos técnicos establecidos para la atención de los requerimientos presentados por los usuarios.	
3	Realizar la creación, actualización, organización y administración de expedientes electrónicos, garantizando la correcta indexación, nomenclatura y estructura documental.	Se desarrollaron actividades orientadas a la creación, actualización, organización y administración de los expedientes electrónicos gestionados a través del aplicativo OnBase, garantizando la adecuada incorporación de la documentación generada durante la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Para el desarrollo de esta actividad se verificó que cada expediente contara con la documentación correspondiente al trámite adelantado, asegurando la correcta asociación de los radicados y el cumplimiento de los criterios técnicos establecidos por la Entidad y por la Coordinación de Administración de Documentos para la gestión de los archivos electrónicos. Como parte del proceso de administración documental, se efectuó la revisión permanente de la estructura de los expedientes electrónicos, validando la correcta incorporación de los documentos correspondientes al Derecho de Petición y a la Respuesta al Derecho de Petición, así como la adecuada organización de los soportes documentales asociados a cada actuación administrativa. Adicionalmente, se realizó la actualización y consolidación de la información registrada en los	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



		formatos institucionales de control documental, particularmente en el FUID DATOS, utilizado como instrumento interno para el seguimiento de la gestión documental, y en el GD-F-004 – Formato de Inventario Documental, verificando la correspondencia entre los registros consignados en dichos formatos y la información contenida en los expedientes electrónicos. Estas actividades permitieron fortalecer el control sobre la documentación administrada y garantizar la consistencia de la información registrada durante el desarrollo de los diferentes trámites. Así mismo, se efectuaron revisiones periódicas orientadas a identificar posibles inconsistencias relacionadas con la organización de los expedientes, la asociación de documentos, la existencia de archivos incompletos o la aplicación de criterios documentales, realizando los ajustes requeridos para mantener la integridad de la información y la adecuada conformación de cada expediente electrónico. Estas acciones facilitaron la consulta, recuperación y seguimiento de la documentación administrada, fortaleciendo la trazabilidad documental y el cumplimiento de los lineamientos institucionales en materia de gestión documental electrónica. Las actividades desarrolladas contribuyeron a mantener expedientes electrónicos organizados, completos y actualizados, garantizando la adecuada administración de la información institucional y	
--	--	--	--



		fortaleciendo los mecanismos de control documental implementados por la Entidad. Como resultado, se favoreció la disponibilidad, confiabilidad y conservación de la documentación asociada a los requerimientos ciudadanos, asegurando su correcta gestión durante todo el ciclo de atención y su alineación con las políticas institucionales de archivo y gestión documental.	
4	Administrar y apoyar el uso del repositorio documental en la nube, asegurando la carga, consulta, actualización y preservación de los documentos conforme a las políticas institucionales.	Se gestionaron actividades orientadas a la administración, organización y control del repositorio documental en la nube dispuesto por la Entidad para la gestión y conservación de la información electrónica generada durante la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Como parte de esta gestión, se verificó permanentemente la correcta incorporación de los documentos electrónicos al Archivo Electrónico Digital (AES), garantizando que la información almacenada cumpliera con los criterios de organización, integridad, disponibilidad y preservación definidos por los lineamientos institucionales de gestión documental. Durante el periodo se realizó la carga, actualización y organización estructurada de los documentos correspondientes al Derecho de Petición y a la Respuesta al Derecho de Petición, verificando su adecuada clasificación por periodos, radicados y expedientes electrónicos, de acuerdo con la estructura documental establecida por la Coordinación de	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



		Administración de Documentos. Así mismo, se efectuó la consolidación de la información en los formatos institucionales utilizados para el control de la gestión documental, garantizando la correspondencia entre los documentos almacenados en el repositorio y los registros de seguimiento asociados a cada trámite administrativo. De igual manera, se administraron las carpetas de evidencias correspondientes a cada uno de los radicados gestionados durante el periodo, asegurando la incorporación ordenada de los soportes documentales generados en las diferentes etapas del proceso de atención. Estas actividades permitieron mantener un adecuado control sobre la documentación electrónica, facilitar la consulta de la información por parte de los usuarios autorizados y fortalecer la trazabilidad documental de los expedientes administrados a través del aplicativo OnBase y del Archivo Electrónico Digital. Como parte de las actividades desarrolladas durante el mes de julio, se participó en la implementación de las Tablas de Control de Acceso (TCA) en el Archivo Electrónico Digital (AES), aplicando los lineamientos socializados por la Dirección General para la administración de permisos y perfiles de acceso a la información institucional. Esta implementación permitió fortalecer los mecanismos de seguridad de la información, garantizando que el acceso, consulta y	
--	--	---	--



		administración de los documentos electrónicos se realizara conforme a los niveles de autorización definidos por la Entidad, contribuyendo a la protección de la información institucional y al adecuado manejo de los expedientes electrónicos. Las actividades ejecutadas permitieron fortalecer la administración del repositorio documental en la nube y del Archivo Electrónico Digital, garantizando la disponibilidad, organización, conservación y acceso controlado de la documentación institucional. Así mismo, contribuyeron al cumplimiento de las políticas de gestión documental electrónica, al fortalecimiento de los mecanismos de preservación documental y a la adecuada administración de la información generada durante la atención de los requerimientos ciudadanos.	
5	Verificar la integridad, consistencia y calidad de la información y documentación gestionada en los sistemas asignados, aplicando controles básicos de validación.	Se ejecutaron actividades de revisión, validación y control sobre la información administrada en los sistemas institucionales utilizados para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el propósito de garantizar la integridad, consistencia y confiabilidad de los registros documentales durante las diferentes etapas del proceso de atención. Para el desarrollo de esta actividad, se verificó que la información registrada en el aplicativo OnBase correspondiera con los documentos incorporados a los expedientes electrónicos y con las actuaciones	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



		adelantadas por las diferentes dependencias responsables de la gestión de cada caso. Como parte del proceso de validación, se efectuó la revisión permanente de los datos asociados a los radicados gestionados, comprobando la correcta asociación de los documentos correspondientes al Derecho de Petición y a la Respuesta al Derecho de Petición, la coherencia entre la información registrada y los soportes documentales existentes, así como el adecuado diligenciamiento de los registros utilizados para el seguimiento de las actuaciones. Estas verificaciones permitieron identificar oportunamente inconsistencias relacionadas con la organización documental, registros incompletos, errores de asociación o diferencias entre la información contenida en los sistemas y la documentación soporte, promoviendo su corrección conforme a los procedimientos establecidos por la Entidad. De igual manera, se realizaron controles sobre la información almacenada en el Archivo Electrónico Digital (AES), verificando la adecuada conservación de los documentos electrónicos, su correcta visualización y disponibilidad para consulta por parte de los usuarios autorizados. Así mismo, se comprobó que los expedientes electrónicos conservaran una estructura documental consistente y que los documentos administrados cumplieran con los criterios de calidad, legibilidad e integridad definidos para la gestión	
--	--	--	--



		documental institucional, fortaleciendo la confiabilidad de la información administrada. Adicionalmente, se efectuó seguimiento a los controles implementados para la administración de la información institucional, verificando la aplicación de los lineamientos definidos para la gestión documental electrónica y la correcta utilización de los mecanismos de almacenamiento, consulta y recuperación de la documentación. Estas acciones contribuyeron a fortalecer los procesos de control interno sobre la información gestionada, reducir el riesgo de inconsistencias documentales y garantizar la disponibilidad de registros confiables para los procesos de seguimiento, auditoría y verificación. Las actividades desarrolladas permitieron mantener información organizada, consistente y actualizada dentro de los sistemas institucionales, fortaleciendo la integridad documental, la trazabilidad de las actuaciones registradas y la calidad de los datos administrados durante la atención de los requerimientos ciudadanos. Como resultado, se contribuyó al cumplimiento de los lineamientos técnicos y administrativos establecidos por la Entidad para la gestión de la información y la administración de los documentos electrónicos.	
6	Apoyar la digitalización, clasificación y	Se brindó apoyo en las actividades de digitalización, clasificación y organización de la documentación física y electrónica requerida para la adecuada gestión de	La evidencia se encuentra en SECOP II,



	migración de documentos, cuando aplique, asegurando su incorporación correcta a los expedientes electrónicos y repositorios definidos.	los expedientes administrados a través del aplicativo OnBase, verificando que los documentos incorporados cumplieran con los criterios de calidad, integridad y legibilidad definidos por la Entidad. Estas actividades permitieron garantizar que la información generada durante la atención de los requerimientos ciudadanos fuera incorporada de manera ordenada a los expedientes electrónicos y a los repositorios documentales institucionales, preservando la secuencia lógica de las actuaciones administrativas. Como parte de esta gestión, se efectuó la revisión de los documentos objeto de incorporación al sistema, validando que los archivos correspondieran al trámite asociado, conservaran una adecuada calidad de visualización y reunieran las condiciones necesarias para su almacenamiento electrónico. Así mismo, se realizó la clasificación documental de acuerdo con la tipología de cada actuación, verificando la correcta asociación de los documentos a los respectivos radicados y expedientes electrónicos, de conformidad con los lineamientos definidos por la Coordinación de Administración de Documentos. De igual manera, cuando las necesidades operativas del proceso lo requirieron, se apoyaron actividades de migración e incorporación de documentos al Archivo Electrónico Digital (AES), verificando que la información fuera almacenada en las ubicaciones correspondientes y que los archivos conservaran su	apartado 7. “Plan de pagos”
--	--	--	-----------------------------



		integridad durante el proceso de transferencia. Estas acciones permitieron mantener organizada la documentación institucional, facilitar la consulta posterior de los expedientes y asegurar la adecuada conservación de los soportes electrónicos generados durante la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Adicionalmente, se realizaron verificaciones sobre la correcta incorporación de los documentos correspondientes al Derecho de Petición y a la Respuesta al Derecho de Petición dentro de los expedientes electrónicos y repositorios institucionales, comprobando que la documentación quedara debidamente organizada, asociada y disponible para su consulta por parte de los usuarios autorizados. Estas actividades fortalecieron la trazabilidad documental y facilitaron el seguimiento de las actuaciones desarrolladas durante cada trámite administrativo. Las acciones ejecutadas contribuyeron al fortalecimiento de los procesos de gestión documental electrónica, garantizando la adecuada incorporación de la información a los sistemas institucionales, mejorando la organización de los expedientes electrónicos y favoreciendo la conservación, disponibilidad y recuperación de los documentos administrados por la Entidad, en	
--	--	---	--



		cumplimiento de los lineamientos técnicos y archivísticos establecidos para la gestión documental.	
7	Elaborar y mantener registros, reportes e informes periódicos sobre los casos atendidos, expedientes gestionados y actividades realizadas, según los lineamientos del supervisor del contrato.	Se desarrollaron actividades orientadas a la consolidación, actualización y administración de la información generada durante la atención de los requerimientos ciudadanos, mediante la elaboración y mantenimiento de registros, reportes e informes de seguimiento, de conformidad con los lineamientos establecidos por el supervisor del contrato y los procedimientos definidos por la Entidad para el control de la gestión operativa y documental. Estas actividades permitieron mantener información organizada, actualizada y disponible para el seguimiento de las actuaciones ejecutadas durante el periodo, facilitando el control de las obligaciones desarrolladas en el marco del contrato. Como parte de esta gestión, se efectuó el diligenciamiento y actualización permanente de los diferentes formatos de control implementados por la Entidad y por el equipo de trabajo, registrando la información correspondiente a los casos atendidos, los expedientes electrónicos administrados, las remisiones efectuadas, las respuestas parciales emitidas, las respuestas definitivas y las demás actuaciones desarrolladas durante el ciclo de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



	De manera particular, se mantuvo actualizado el FORMATO_PQRS_ONBASE_2026, así como los formatos utilizados para el control documental y la administración de expedientes electrónicos, garantizando la consistencia y confiabilidad de la información registrada. Así mismo, se consolidó la información proveniente de las diferentes actividades desarrolladas durante el periodo, permitiendo generar reportes de seguimiento sobre el estado de los casos, el avance de las gestiones realizadas y el cumplimiento de las actividades asignadas. Esta información constituyó un insumo para el monitoreo de la operación, el seguimiento a los tiempos de atención y la verificación de la trazabilidad de las actuaciones registradas en el aplicativo OnBase y en los sistemas de información utilizados para la gestión documental. De igual manera, se verificó que los registros elaborados reflejaran de manera precisa las actividades ejecutadas y la documentación generada durante cada trámite, facilitando la consulta de antecedentes, la validación de la información y el soporte de las actuaciones realizadas ante los procesos de supervisión, seguimiento o auditoría. La actualización permanente de estos registros permitió disponer de información confiable para la toma de decisiones, fortalecer los mecanismos de control	
--	---	--



		interno y respaldar documentalmente la gestión adelantada durante el desarrollo del contrato. Las actividades ejecutadas contribuyeron a fortalecer los procesos de control y seguimiento institucional, garantizando la disponibilidad de información organizada, consistente y verificable sobre la gestión realizada. Como resultado, se facilitó el monitoreo de los casos atendidos, la administración de los expedientes electrónicos y la elaboración de los informes requeridos por la supervisión del contrato, evidenciando el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y de los lineamientos técnicos establecidos por la Entidad.	
8	Cumplir con las políticas de seguridad de la información, confidencialidad y protección de datos, garantizando el uso adecuado de los sistemas y la reserva de la información institucional.	Se implementaron acciones orientadas al cumplimiento de las políticas institucionales de seguridad de la información, confidencialidad y protección de datos personales durante la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), garantizando el adecuado tratamiento de la información administrada en el aplicativo OnBase, los expedientes electrónicos y el Archivo Electrónico Digital (AES). Para el desarrollo de esta actividad se aplicaron los lineamientos establecidos por la Entidad para el manejo seguro de la información institucional, procurando en todo momento la protección de los datos suministrados por los usuarios y la adecuada	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



		administración de la documentación generada durante el trámite de sus requerimientos. Como parte de la gestión realizada, se verificó que el acceso, consulta, almacenamiento y administración de la información se efectuara únicamente por los usuarios autorizados y conforme a los perfiles funcionales establecidos, garantizando el uso adecuado de los sistemas de información y la reserva de la documentación institucional. Así mismo, se realizaron controles sobre el tratamiento de los documentos correspondientes al Derecho de Petición y a la Respuesta al Derecho de Petición, asegurando su correcta incorporación a los expedientes electrónicos y al Archivo Electrónico Digital, preservando su integridad, disponibilidad y confidencialidad durante todo el ciclo de gestión. Durante el periodo se participó en la socialización e implementación de las Tablas de Control de Acceso (TCA) para el Archivo Electrónico Digital (AES), fortaleciendo los mecanismos de administración de permisos y control de acceso definidos por la Dirección General. La aplicación de estos lineamientos permitió reforzar la protección de la información institucional mediante la asignación de perfiles y niveles de autorización acordes con las funciones de cada usuario, contribuyendo a reducir riesgos asociados al acceso no autorizado, la manipulación indebida de la	
--	--	--	--



		documentación y la divulgación de información sensible. De igual manera, se promovió la aplicación de buenas prácticas en el manejo de la información institucional, verificando que la documentación administrada fuera utilizada exclusivamente para el desarrollo de las actividades propias del contrato y conforme a los procedimientos establecidos por la Entidad. Estas acciones permitieron fortalecer la cultura de seguridad de la información dentro del proceso, garantizando el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad que orientan la gestión de la información pública. Las actividades desarrolladas contribuyeron al fortalecimiento de los mecanismos de protección de la información institucional, asegurando el tratamiento responsable de los datos administrados, el uso adecuado de los sistemas de información y la correcta aplicación de las políticas de seguridad definidas por la Entidad. Como resultado, se favoreció la preservación de la información electrónica, la protección de los expedientes administrados y el cumplimiento de los lineamientos técnicos y administrativos relacionados con la gestión segura de la información institucional.	
9	Garantizar la correcta operación de los sistemas de información, la	Se llevaron a cabo actividades de seguimiento y verificación orientadas a garantizar la correcta operación de los sistemas de información utilizados para la gestión de los requerimientos ciudadanos, la	La evidencia se encuentra en SECOP II,



	integridad documental y el cumplimiento de los lineamientos técnicos y administrativos establecidos por la entidad.	administración de expedientes electrónicos y el manejo del Archivo Electrónico Digital (AES), asegurando que las actividades ejecutadas se desarrollaran conforme a los lineamientos técnicos y administrativos establecidos por la Entidad. Para ello, se efectuó monitoreo permanente sobre los procesos soportados en el aplicativo OnBase, verificando el adecuado funcionamiento de los flujos de trabajo y la correcta ejecución de las actividades asociadas a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Como parte de esta gestión, se realizó la revisión continua de los registros documentales generados durante la atención de los casos, validando la correcta incorporación de la información a los expedientes electrónicos, la correspondencia entre los documentos almacenados y las actuaciones registradas en el sistema, así como la adecuada aplicación de los procedimientos establecidos para la gestión documental electrónica. Estas verificaciones permitieron mantener la integridad de la información administrada y asegurar que cada actuación desarrollada contara con el respectivo soporte documental, fortaleciendo la confiabilidad de los registros institucionales. De igual manera, se efectuó seguimiento a la operación de los procesos relacionados con la	apartado 7. “Plan de pagos”
--	--	---	------------------------------------



		recepción, asignación, trámite y cierre de los requerimientos, verificando el cumplimiento de los lineamientos definidos para la atención de los usuarios y promoviendo la correcta articulación entre las diferentes dependencias responsables de la gestión. Así mismo, se comprobó que las actividades desarrolladas en el aplicativo OnBase, el Archivo Electrónico Digital (AES) y los demás sistemas de apoyo mantuvieran coherencia con los procedimientos institucionales, permitiendo una operación estable y una adecuada administración de la información durante todo el ciclo de atención. Adicionalmente, se realizaron controles sobre la disponibilidad y consistencia de la información registrada en los sistemas institucionales, verificando que los expedientes electrónicos, los documentos asociados a cada radicado y los registros de seguimiento permanecieran completos, organizados y disponibles para consulta por parte de los usuarios autorizados. Estas acciones facilitaron el control operativo de los procesos, fortalecieron la trazabilidad de las actuaciones y contribuyeron a prevenir inconsistencias que pudieran afectar el desarrollo de la gestión documental o la atención de los requerimientos ciudadanos. Las actividades desarrolladas permitieron fortalecer la estabilidad operativa de los sistemas de información utilizados durante la ejecución del contrato,	
--	--	---	--



		garantizando la adecuada administración de los expedientes electrónicos, la integridad de la documentación institucional y el cumplimiento de los lineamientos técnicos y administrativos definidos por la Entidad. Como resultado, se contribuyó a mantener la continuidad del servicio, mejorar la confiabilidad de la información gestionada y respaldar el desarrollo eficiente de los procesos de atención al ciudadano y gestión documental.	
10	Participar en actividades de capacitación, socialización de procedimientos y mejora continua, relacionadas con el uso de OnBase, la gestión documental y los repositorios en la nube.	Se participó activamente en jornadas de capacitación, reuniones de actualización y espacios de socialización orientados al fortalecimiento de las competencias técnicas requeridas para la adecuada ejecución de las actividades contractuales relacionadas con la atención de los requerimientos ciudadanos, la administración de expedientes electrónicos y la gestión documental en el aplicativo OnBase y el Archivo Electrónico Digital (AES). Estos espacios permitieron actualizar conocimientos sobre los procedimientos institucionales vigentes, fortalecer los criterios operativos para la atención de las PQRSD y promover la correcta aplicación de los lineamientos definidos por la Dirección General para la administración de la información institucional. Durante el periodo se participó en la Reunión de Roles OnBase, en la cual se revisaron las responsabilidades funcionales de los diferentes actores que intervienen en la gestión de los requerimientos ciudadanos,	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



		fortaleciendo la comprensión de las competencias asignadas a cada dependencia y promoviendo una adecuada articulación entre los equipos responsables de la atención de los casos. Así mismo, se asistió a la Reunión de Traslados de PQRSD, espacio en el que se socializaron criterios relacionados con el direccionamiento y asignación de solicitudes, permitiendo unificar lineamientos para la remisión oportuna de los requerimientos y optimizar el flujo de atención entre las diferentes áreas de la Entidad. De igual manera, se participó en la reunión correspondiente al proceso de gestión documental de evidencias del primer semestre, donde se revisaron los criterios para la organización, consolidación y conservación de los soportes documentales generados durante la atención de los requerimientos ciudadanos. Este espacio permitió fortalecer los mecanismos de control sobre la documentación administrada, estandarizar prácticas para la organización de evidencias y reforzar la importancia de mantener registros completos y debidamente organizados que respaldaran las actuaciones desarrolladas durante la ejecución del contrato. Como parte de las actividades de actualización técnica, se asistió a la socialización para la implementación de las Tablas de Control de Acceso (TCA) en el Archivo Electrónico Digital (AES), en la cual se dieron a conocer los nuevos lineamientos establecidos por la Dirección	
--	--	---	--



		General para la administración de permisos y perfiles de acceso a la información institucional. La participación en esta actividad permitió comprender el alcance de los cambios implementados, fortalecer la aplicación de los controles relacionados con la seguridad de la información y contribuir a la correcta administración de los documentos electrónicos conforme a los niveles de autorización definidos por la Entidad. Las actividades desarrolladas favorecieron el fortalecimiento de las competencias técnicas y operativas requeridas para el desarrollo de las funciones asignadas, promoviendo la apropiación de buenas prácticas en materia de atención al ciudadano, gestión documental electrónica y administración de la información institucional. Así mismo, contribuyeron al mejoramiento continuo de los procesos, facilitaron la actualización permanente frente a los lineamientos emitidos por la Dirección General y fortalecieron la calidad de la gestión realizada durante el periodo evaluado.	
11	Apoyar la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de soporte, gestión documental y atención de casos,	Se desarrollaron actividades de análisis y evaluación sobre los procesos de soporte técnico, atención de requerimientos y gestión documental, con el propósito de identificar oportunidades de mejora orientadas a optimizar el desarrollo de las actividades operativas y fortalecer la eficiencia de los procedimientos implementados por la Entidad.	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



	proponiendo ajustes que optimicen la operación.	Para ello, se efectuó la revisión permanente de las actuaciones desarrolladas durante la gestión de los casos registrados en el aplicativo OnBase, analizando aspectos relacionados con los tiempos de atención, la trazabilidad de las solicitudes, la organización de la documentación electrónica y la articulación entre las diferentes dependencias que intervienen en el proceso de atención de las PQRS. Como resultado de este análisis, se promovió la implementación y fortalecimiento de estrategias orientadas a mejorar el seguimiento de los requerimientos ciudadanos, destacándose la continuidad en la emisión de respuestas parciales para aquellos casos cuya solución definitiva dependía de la intervención de otras áreas o requería tiempos adicionales de gestión. Esta práctica permitió mantener una comunicación permanente con los usuarios sobre el estado de sus solicitudes, fortalecer la transparencia del proceso de atención y mejorar el seguimiento de los compromisos adquiridos por la Entidad hasta la emisión de la respuesta definitiva. De igual manera, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la organización y control de la documentación administrada en los expedientes electrónicos y en el Archivo Electrónico Digital (AES), promoviendo la aplicación uniforme de criterios de clasificación documental, organización de evidencias y control sobre la información almacenada. Así mismo,	
--	--	--	--



		a partir de la implementación de las Tablas de Control de Acceso (TCA), se fortalecieron las prácticas relacionadas con la administración de permisos y la protección de la información institucional, contribuyendo a optimizar los mecanismos de seguridad y a mejorar el control sobre el acceso a la documentación electrónica. Adicionalmente, se realizaron aportes orientados a fortalecer la coordinación entre los equipos responsables de la gestión de casos, favoreciendo la correcta aplicación de los lineamientos socializados durante las reuniones de Roles OnBase y Traslados de PQRS. Estas acciones permitieron mejorar la distribución de responsabilidades, optimizar el direccionamiento de los requerimientos y reducir posibles reprocesos asociados a la asignación de casos, contribuyendo a una gestión más organizada y eficiente de las solicitudes presentadas por los usuarios. Las actividades desarrolladas permitieron fortalecer la cultura de mejoramiento continuo dentro del proceso, generando aportes orientados a optimizar la gestión documental, mejorar la trazabilidad de las actuaciones registradas y consolidar mecanismos de seguimiento que favorecieron una atención más eficiente, organizada y transparente. Como resultado, se contribuyó al fortalecimiento de la operación institucional y al cumplimiento de los principios de	
--	--	---	--



		calidad, oportunidad y eficiencia que orientan la prestación del servicio a la ciudadanía.	
12	Cumplir con los cronogramas, niveles de servicio y estándares de calidad definidos por la entidad para la atención de soporte y gestión documental.	Se ejecutaron las actividades asignadas de conformidad con los cronogramas de trabajo, los niveles de servicio y los estándares de calidad establecidos por la Entidad para la atención de los requerimientos ciudadanos, la gestión documental electrónica y la administración de los expedientes electrónicos gestionados a través del aplicativo OnBase. Para el desarrollo de las funciones asignadas se mantuvo una adecuada planificación de las actividades diarias, priorizando la atención de los casos de acuerdo con las promesas de servicio, los reportes de Alertas Tempranas emitidos por la Dirección General y los criterios de priorización definidos en el procedimiento institucional para la atención de las PQRS, favoreciendo una gestión organizada y orientada al cumplimiento de los tiempos establecidos. Como parte del seguimiento a la operación, se realizó monitoreo permanente al estado de los casos, expedientes electrónicos y actividades documentales desarrolladas durante el periodo, verificando el avance de las actuaciones registradas en el aplicativo OnBase, el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las diferentes dependencias y la ejecución oportuna de las tareas asignadas. Estas	La evidencia se encuentra en SECOP II, apartado 7. "Plan de pagos"



		acciones permitieron ejercer un control continuo sobre los procesos de atención, identificar oportunamente situaciones que requerían intervención o seguimiento adicional y promover el cumplimiento de los niveles de servicio definidos por la Entidad. Así mismo, se verificó que las actividades ejecutadas se desarrollaran conforme a los procedimientos técnicos y administrativos establecidos para la gestión de los requerimientos ciudadanos, la administración de la documentación electrónica y la conservación de los expedientes institucionales. Para ello, se aplicaron mecanismos de control sobre la información registrada en los sistemas institucionales, la organización de los soportes documentales, la actualización de los formatos de seguimiento y la adecuada administración del Archivo Electrónico Digital (AES), garantizando que cada actuación realizada contara con el respectivo respaldo documental y pudiera ser consultada durante los procesos de supervisión, seguimiento o auditoría. De igual manera, se dio cumplimiento a las actividades de actualización y fortalecimiento técnico programadas por la Entidad, incorporando los lineamientos socializados durante las reuniones de Roles OnBase, Traslados de PQRS, gestión documental de evidencias e implementación de las Tablas de Control de Acceso (TCA), asegurando su	
--	--	--	--



		aplicación en el desarrollo de las actividades operativas y fortaleciendo el cumplimiento de los estándares de calidad definidos para la gestión de la información y la atención de los usuarios. Las actividades desarrolladas permitieron garantizar la continuidad de la operación, el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y la adecuada prestación del servicio durante el periodo evaluado, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos de soporte técnico, gestión documental y atención al ciudadano. Como resultado, se evidenció el cumplimiento de los cronogramas, los niveles de servicio y los estándares de calidad establecidos por la Entidad, asegurando una gestión eficiente, organizada y alineada con los lineamientos técnicos y administrativos que orientan la ejecución del contrato.	
--	--	---	--

A continuación, relaciono los desplazamientos que realicé previo a la presentación de este informe. Una vez finalizado cada desplazamiento presenté al ordenador del gasto el informe en el Formato para legalización del desplazamiento, en el que se describieron las actividades desarrolladas y los resultados. Cada informe de legalización cuenta con el visto bueno del supervisor.

Se lista a continuación el soporte de la legalización de los desplazamientos realizados, los cuales forman parte integral del presente informe de ejecución contractual.



ÍTEM	NRO. DE LA ORDEN DE VIAJE	LUGAR DE DESPLAZAMIENTO	FECHA DE DESPLAZAMIENTO INICIAL	FECHA DE DESPLAZAMIENTO FINAL
1				
2				

Para el trámite de la cuenta me permito adjuntar: (i) Documentos electrónicos enunciados como evidencias del cumplimiento de las obligaciones contractuales, (ii) los desplazamientos realizados y (iii) el pago de la planilla de seguridad social y parafiscal nro. 9506571695, operador Aportes en Línea, referente al mes de junio del año 2026.

Cordialmente,

VIVIANA GARCÉS MORALES

Contratista

C.C. No. 1.088.261.215

WILSON RAMÍREZ ZULUAGA

Supervisor del contrato CO1.PCCNTR.9124893 del año 2026

Coordinador Proyecto IN HOUSE SENA