



INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No.045 de 2021

Fecha: 12 de enero al 20 de diciembre de 2021

Página 1 de 2

Contratista
Juan Felipe Mejia Maya

Objeto del contrato
Prestar servicios profesionales en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional de Función Pública para apoyar en las respuestas de peticiones del primer nivel de servicio. Tramitar las quejas, reclamos y sugerencias que le sean asignadas a través de los diferentes canales de atención y apoyar en la depuración de la base del conocimiento que consolida las preguntas y respuestas utilizadas en el robot del chat EVA para fortalecer la herramienta de autogestión, conforme a lo establecido en el Entregable Planeación 2021 relacionado con el Proyecto denominado: Servicio de apoyo para el fortalecimiento de la gestión de las entidades públicas.

Plazo de Ejecución	Fecha de Inicio	Fecha Terminación
11 meses 8 días	12 de enero de 2021	20 de diciembre de 2021

Informes Presentados		
No. de Informes	Periodo Reportado	Fecha de Presentación
8	12 de enero al 26 de septiembre de 2021	9 de septiembre de 2021

Estado de Ejecución
<p>Durante el periodo reportado el contratista cumplió a cabalidad con las obligaciones específicas y generales definidas en el contrato.</p> <p>En este contexto, el contratista atendió las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos de ley, que le hayan sido asignadas a través de los diferentes canales de atención (escrito, presencial, telefónico y virtual)</p> <p>Registró la atención diaria y permanente de las peticiones asignadas a través de la herramienta CRM.</p> <p>Apoyó la orientación y elaboración de respuestas de trámites relacionados con el FURAG, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ingreso a la red de servidores públicos, acceso a cursos virtuales y demás herramientas con las que cuenta la Entidad.</p> <p>Apoyó en la elaboración y gestión de las actividades establecidas en los planes institucionales a cargo del GSCI.</p>



INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No.045 de 2021

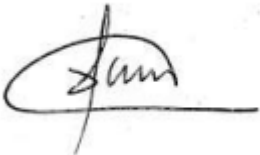
Fecha: 12 de enero al 20 de diciembre de 2021

Página 2 de 2

Apoyó en la actualización de los documentos inherentes al proceso de servicio al ciudadano y en actividades relacionadas con el modelo de servicio al ciudadano y demás trámites de competencia de la Entidad que le sean solicitados por coordinador del GSCI.

Estado Financiero			
Valor Total	Valor Mensual	Pagos Acumulados	Saldo por Ejecutar
\$64.439.779	\$5.719.507	\$43.468.253	\$20.971.526

Aspectos a Tener en Cuenta
<p>Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro de los términos de ley que le sean asignadas y registrarlas diariamente a través de la herramienta CRM.</p> <p>La radicación del informe de ejecución No.9 y demás documentos para dar trámite a la cuenta de cobro, correspondiente al periodo 1 al 30 de septiembre de 2021, se deberá efectuar dentro de los primeros 10 días del mes de octubre de 2021.</p>

Elaborado por:	 JAIME HUMBERTO JIMÉNEZ VERGEL Supervisor
-----------------------	--