## 1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL [X] INFORME FINAL [ ]

Cuota Número 2

## 2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN

Contrato No.4173.010.26.1.464 - 2021

Nombre completo del contratista: ANDREA ESTEFANIA PALACIOS HOYOS

Documento de identificación: 1.143.843.651 de Cali-Valle

Nombre del supervisor: MILBIA LEDY MONTAÑO NARVAEZ

Organismo: SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Objeto del contrato: Prestación de servicios de Apoyo a la gestión para Mejorar la prestación del servicio en los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana En cumplimiento del proyecto denominado “ Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de Santiago de Cali, “BP-26002755.”

## 3. INFORME JURÍDICO

| Fecha de Inicio | Fecha terminación |
|---|---|
| 21/jul/2021 | 31/dic/2021 |

Modificación(es) al contrato: N/A

Suspensión: N/A

Reanudación: N/A

Cesión: N/A

Terminación anticipada: N/A

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

## 4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO

Valor inicial del contrato: Es hasta por la suma de Catorce millones quinientos ochenta mil pesos ($14.580.000)

Adición: N/A

Prórroga: N/A

Información para Retención en la fuente:

| Para efectos de disminución de la base de retención en la fuente, anexo copia legible de los siguientes documentos: | SI | NO |
|---|---|---|
| ● Recibo de consignación en mi cuenta de Apoyo al Fomento de la Construcción AFC del periodo de la cuota. | | X |
| ● Recibo de consignación en mi cuenta del Fondo de Pensiones voluntarias del periodo de la cuota. | | X |

Información:

| Valor Total del Contrato | Valor Cuota a cancelar | Valor Acumulado Cancelado | Saldo por Cancelar |
|---|---|---|---|
| $ 14.580.000 | $2.430.000 | $2.430.000 | $9.720.000 |

Información del pago de seguridad social:

| Obligación | Datos Certificación o Planilla de Pago |
|---|---|
| Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales | No. Planilla: 1038794989<br>No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 8853024980<br>Operador: Simple<br>Fecha de Pago: 10/ago/2021<br>Periodo de pago de la seguridad social: jul/2021 |

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Observaciones al informe financiero y contable: La contratista adjunta seguridad social del mes de julio de 2021 para el pago de esta cuenta, según Decreto 1273 del 23/07/2018, que permite efectuar la cancelación mes vencido de la seguridad social. Se compromete a efectuar el ajuste a la seguridad social correspondiente.

## 5. INFORME TÉCNICO

Concepto Supervisor:

Durante el periodo la contratista realizó las siguientes actividades en desarrollo del contrato No. 4173.010.26.1.464 - 2021

1. Apoyar en la consolidación del diagnóstico sobre la documentación realizada mediante el sistema Orfeo en la vigencia 2020 para realizar la migración al sistema MIRAVE, la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

- Para este periodo no se requirió la realización de esta actividad.

2. Brindar apoyo asistencial la operación del proceso de atención al usuario en la Oficina de Atención al Ciudadano, brindando información frente a los trámites y servicios pertinentes en los diferentes canales de atención de la Alcaldía de Santiago de Cali.

- La contratista brindó apoyo al proceso de atención al ciudadano suministrando información de los trámites y servicios ofrecidos en la Alcaldía de Santiago de Cali a los usuarios en el corte 1 de agosto, a través de los canales de atención habilitados.

3. Realizar la aplicación de las encuestas de percepción al usuario en lo referente a la medición de la atención al usuario.

- La contratista apoyó en la aplicación de 102 encuestas de percepción de atención presencial y encuestas de percepción de atención no presencial en el corte 1 de agosto a través de los diferentes canales de atención que posee la Alcaldía de Santiago de Cali, con el fin de fortalecer el sistema de gestión de calidad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

4. Brindar apoyo asistencial en la administración, tipificación y reasignación de las solicitudes de los ciudadanos que se registran a través del correo institucional contactenos@cali.gov.co de la Alcaldía direccionadas y/o por el Sistema de Gestión Documental MIRAVE.

- La contratista en el corte 1 de Agosto apoyó la tipificación y reasignación de 239 solicitudes realizadas por los ciudadanos que requirieron los servicios a través del correo institucional contactenos@cali.gov.co y/o por el Sistema de Gestión Documental MIRAVE de la entidad.

5. Apoyar el proceso de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD) recibidas en la Oficina de Atención al ciudadano y/o CALIS aplicando lineamientos del procedimiento, caracterización de usuarios y protocolo de atención

- La contratista brindó apoyo a la gestión en la radicación de 102 comunicaciones oficiales recibidas en el corte 1 de Agosto, mediante la sistematización de los mismos en el sistema de gestión documental de la entidad, aplicando los lineamientos del sistema de gestión de calidad y el proceso de atención al usuario.

Recibo la Satisfacción de Servicios: N/A

Constancia de Paz y Salvo: N/A

Observaciones al informe técnico: N/A

## 6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

No se reportan recomendaciones para este periodo.

## 7. FIRMAS RESPONSABLES



MILBIA LEDY MONTAÑO NARVAEZ

Fecha de suscripción del informe de supervisión: 27/ago/2021

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.