Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

SIGME

No. Contrato	150-2018
Clase de Contrato.	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
Periodo	ENTRE EL 30 DE DICIEMBRE DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
Nombre del contratista Cedula de Ciudadanía No	MARÍA VOCTORIA OTERO ANILLO 33,107,993
Nombre Del Supervisor Del Contrato	MARIAM SILVERA LASCAR
Expediente No.	20188201501001 50E
Registro Presupuestal.	428418 DEL 2018.

1. OBLIGACIONES DEL CONTRATO. Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato y de conformidad con lo establecido en la cláusula No. 2 se presenta el informe correspondiente.

1.1. A más tardar al finalizar el día siguiente de la asignación tipificar todos los radicados de acuerdo con las tablas de retención documental – TRD´s-.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se tipificaron radicados debido al bloqueo de mi usuario de ORFEO.

1.2. Orientar y recibir reclamaciones de usuarios tales como: Derechos de Petición, PQRs, denuncias, copias, solicitudes de información, anexos a RAP y REQ, solicitudes de copias, consultas, remisión de información, solicitudes de aclaración o revisión de resoluciones, requerimientos o comunicaciones de usuarios y empresas prestadoras, traslados por competencia, respuestas de usuarios y empresas, requerimientos de organismos del control y gubernamentales, solicitud de requerimiento de expedientes; cuando se requiera respuestas a RAP directos y Revocatorias Directa, formulación de pliegos de cargos y decisiones de cierre y archivo.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se orientaron 7 usuarios y se les entregaron los formatos del SIGME adecuados a cada caso atendido. La evidencia se encuentra en el Google Drive de Soluciones Ciudadanas y en el cuadro anexo 2.

1.3. Revisar y estudiar los tipos de trámites que le sean asignados por Orfeo, crear expediente (en el caso de PQR incluir en el expediente No. 20188203801000 01E de conformidad con lo dispuesto en la Circular 20185000000014 del 09/01/2018), incluir en información general el servicio, causal y detalle, **y proyectar el documento de respuesta de la misma dentro de los tres (03) días luego de su asignación, así mismo** Imprimirlo y entregarlo en el mismo término a gestión documental para la puesta al correo o desde el correo institucional según corresponda, entrega que se debe realizar en el formato establecido en el SIGME.

Superservicios

No 2019-820-018400-2
Asunto: INFORME DE ACTIVIDAD Destino: DIRECCION TERRITORIA
Fecha Radicado: 06/02/2019 10:04:18 Usuario Radicador: KORTIZ
Remitente: (FUN) MARIA VICTORIA OTERO ANILLO
Consulte el estado de su trámite en nuestra página - www.superservicios.gov.co
Bogotá D.C. Cra 18 No 64-35, Tel. 6913001

F=6

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se revisaron ni estudiaron trámites debido al bloqueo de mi usuario de ORFEO
Evidencia:

1.4. Remitir oportunamente alertas ciudadanas y reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se detectó alerta ciudadana para remitir y se reportaron diariamente en total 7 usuarios atendidos los cuales fueron radicados en el mes de enero que se desbloqueo mi ORFEO, en los turnos asignados dentro del el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario.
Evidencia se encuentra en el Google Drive de Soluciones Ciudadanas y en el cuadro anexo 2.

1.5. Identificar los tramites que no sean de competencia de la Dirección Territorial o de otra área -*Denuncias, recursos, Consultas, requerimientos formulados por entes gubernamentales o de control, Demandas, Documentos para las Delegadas y otras dependencias entre otros*-, evento en el cual deberá proceder a reasignar dentro de los dos (02) días luego de su asignación al Supervisor del contrato para su envío al área correspondiente.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se encontraron trámite de otras áreas, debido al bloqueo de mi usuario de ORFEO.
Evidencia:

1.6. Asociar los radicados recibidos y todos los documentos relacionados con dicho expediente y corregir los que estén mal tipificados o contengan información errónea.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se asociaron los radicados recibidos ni se corrigieron los mal tipificados, debido al bloqueo de mi usuario de ORFEO.
Evidencia:

1.7. Trasladar dentro de los dos (02) días siguientes a su asignación los trámites de competencia de otras entidades.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se trasladaron trámites de competencia de otras entidades, debido al bloqueo de mi usuario de ORFEO
Evidencia:

1.8. Atender de manera personal o telefónica a los usuarios y demás personal en general que lo requiera, brindándoles orientación sobre el procedimiento a seguir para presentar una reclamación e informándoles sobre el estado de su trámite en la entidad, atenciones que deben ser radicadas en Orfeo.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se atendieron de manera personal a 7 usuarios que llegaron al turno asignado en el Punto de Atención, se les brindó la información requerida y se radicaron en ORFEO en el mes de enero que se desbloqueo mi usuario de ORFEO y se subieron al Programa Nacional de Atención al Usuario.
Evidencia: Se anexa el cuadro en excell del Google Drive de Soluciones Ciudadanas y en el cuadro anexo 2.

1.9. Cuando se atiendan usuarios de manera personalizada en los puntos de atención Superservicios, Casas del Consumidor, o en cualquiera de las actividades de Servicio al Ciudadano, dichas atenciones deberán registrarse en el formato de atenciones personalizadas conforme al procedimiento previsto por la entidad en el SIGME, y radicarse en Orfeo.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se atendieron 7 usuarios de manera personal, se les entregaron los formatos del SIGME adecuados a cada caso atendido cuando se radicaron documentos y se registró conforme al procedimiento previsto en el SIGME. Radicado en el mes de enero que se desbloqueo mi usuario de ORFEO.
Evidencia: Se anexa el cuadro en excell del Google Drive de Soluciones Ciudadanas y en el cuadro anexo 2.

1.10. Atender de acuerdo a las directrices de buen trato a los usuarios y de acuerdo al Manual del servicio al ciudadano.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se atendieron las directrices de bueno trato a los usuarios de acuerdo con el Manual del Servicio al ciudadano.
Evidencia: Cuadro de Soluciones Ciudadanas anexo 2.

1.11. Reportar en línea diariamente en el formato de soluciones ciudadanas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, las atenciones y trámites atendidos de forma verbal o escritas.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se reportaron en línea diariamente en los turnos asignados por el Supervisor en el formato de soluciones ciudadanas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, las atenciones y trámites atendidos, para un total de 7 usuarios.
Evidencia: Cuadro Soluciones Ciudadanas anexo 2.

1.12. Apoyar las estrategias de participación ciudadana y control social en su territorio.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se requirió apoyo por parte de participación ciudadana y control social.
Evidencia: No se requieren por cuanto no se asignó dicha actividad.

1.13. Apoyar las actividades y dar cumplimiento a los requerimientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se dio cumplimiento a los requerimientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
Evidencia: Cuadro Soluciones Ciudadanas anexo 2.

1.14. Implementar estrategias en el punto de atención que conlleve a la reducción de tramites o PQRs innecesarios o que puedan ser resueltos con la asesoría presencial, esto sin afectar los derechos de los usuarios.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se atendieron los usuarios de manera personal de tal manera que no se radicaran documentos que eran trámite en primera instancia de las empresas.
Evidencia: Las estadísticas de la Supervisora sobre los trámites radicados en este período en el punto de atención.

1.15. Apoyar las actividades de estrategias de la Red Nacional de Protección al Consumidor dentro del departamento respectivo a la ejecución del contrato.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se apoyó a la Red Nacional de Protección al Consumidor, en cuando no se hicieron los turnos en la Casa del Consumidor de la ciudad de Barranquilla, por esta cerrada
Evidencia:

1.16. Apoyar las estrategias digitales de atención al ciudadano.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se apoyaron las estrategias digitales de atención al usuario indicando a los mismos el aporte del correo electrónico en sus trámites. **Evidencia:** Cuadro de Soluciones Ciudadanas de los radicados tramitados y de los correos electrónicos aportados por los usuarios que pueden ser verificados.

1.17. Informar al supervisor del contrato, sobre los hechos detectados en los servicios prestados por las empresas y que constituyan alerta, que generen riesgo en la prestación del servicio respectivo o en la atención a los usuarios.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no se detectaron hechos que constituyan alerta o que generen riesgo en la prestación del servicio respectivo o en la atención a los usuarios.
Evidencia: No se requieren por cuanto no se encontraron alertas que reportar.

1.18. Atender de manera inmediata las correcciones e instrucciones impartidas por el Supervisor.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se atendieron las instrucciones impartidas por el supervisor. **Evidencia:** Correos institucional enviados por el Supervisor y su acatamiento inmediato.

1.19. Asistir a las reuniones de seguimiento o actualización que se programen, así mismo estar atento a cualquier comunicación o directriz que se le remita vía Correo Electrónico.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, no hubo reuniones o capacitaciones a la que fuera necesaria mi asistencia y estuve atenta a todas las comunicaciones y directrices impartidas vía correo electrónico. **Evidencia:** Correos electrónicos enviados y contestados.

1.20. Apoyar el "**PLAN DE CHOQUE CARIBE**" cuando se requiera, atendiendo y radicando en el vehículo móvil los días y horario establecido por la entidad, orientando y recibiendo reclamaciones, quejas, denuncias y demás tramites, así mismo gestionar los cuatro (4) temas de reacción inmediata.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, en este periodo no se realizó apoyo a este proyecto.
Evidencia: No es necesaria

1.21. Mantener actualizado el cargue de radicados del sistema **ORFEO**

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se mantuvo actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO. **Evidencia:**

1.22. Garantizar la confidencialidad y no divulgación de información reservada de la **SUPERSERVICIOS** a la que pueda tener acceso.

ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, se mantuvo la confidencialidad y no se divulgó información alguna reservada.

Evidencia: Se presume de buena fe, y no existen denuncian o situaciones que demuestren que no se haya cumplido con este ítem.

MARIA VICTORIA OTERO ANILLO
CC No.33107.993 de San Jacinto (Bol.)
CONTRATISTA

2. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

A. VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES:

		Valor sin intereses de mora			
Periodo pagado	Ingreso base de cotización – IBC	Aporte a salud	Aporte a pensión	Aporte a ARL	Número de planilla (s)
NOVIEMBRE DE 2018	$1.248.000	$156.000	$199.700	$6.600	85965325
Totales	$1.248.000	$156.000	$199.700	$6.600	

B. VERIFICACIÓN – EJECUCIÓN PRESUPUESTAL:

Valor Inicial	$ 18.928.000
Valor Adición No. 1 SI APLICA	$
Valor Adición No. 2 SI APLICA	$
Valor Total	$ 18.928.000
Valor CDP No. 1 -	$208.000
Número Compromiso Vigencia 2018	428418
Compromiso Vigencia 2018	$208.000

Pago No. 1

Pago No. 2	
Saldo	$ 18.928.000
Saldo Vigencia 2018	$ 208.000

VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y LEGALES.

Cumplimiento: Para el período comprendido entre el 30 de diciembre de 2018 al 31 de diciembre de 2018, dentro del objeto del Contrato de Prestación de Servicios Profesionales No. 105 de 2018, se cumplieron las obligaciones del objeto contractual para un cobro de $208.000

Nota: El contratista cumplió con los logros y objetivos señalados en su contrato.

El contratista cumplió con las obligaciones de pago a los sistemas de salud de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARP según la ley 1562 de 2012.

Se autoriza el pago por la suma de **DOCIENTOS OCHO MIL PESOS M/L ($208.000).**

MARIAM SILVERA LASCAR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11

Proyectó: María Victoria Otero Anillo-Contratista.
Revisó: Mariam Silvera Lascar – Profesional Universitario Grado 11

ANEXO 2			
SOLUCIONES CIUDADANAS 30 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			
1	31/12/2018	20198200006702	8530031
2	31/12/2018	20198200010192	2120921
3	31/12/2018	20198200025892	19202363
4	31/12/2018	20198200068762	7418068
5	31/12/2018	20198200068782	7467854
6	31/12/2018	20198200079782	2258888
7	31/12/2018	20198200079972	2350239

Nota: Estas atenciones fueron realizadas el 31 de Diciembre de 2018; pero se radicaron en Vigencia 2019 porque mi Orfeo estaba bloqueado.

DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Formulario del Registro Único Tributario
Hoja Principal

MUISCA
Modelo Único de Ingreso, Servicio y Control Automatizado

001

2. Concepto 0 2 Actualización

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14401817713

(415)7707212489984(8020) 000001440181771 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT):	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
3 3 1 0 7 9 9 3	1	Impuestos de Barranquilla 2	

IDENTIFICACION

24. Tipo de contribuyente:	25. Tipo de documento:	26. Número de Identificación:	27. Fecha expedición:
Persona natural o sucesión ilíquida 2	Cédula de ciudadanía 1 3	3 3 1 0 7 9 9 3	1 9 8 9 1 2 1 1

Lugar de expedición	28. País:	29. Departamento:	30. Ciudad/Municipio:
COLOMBIA	1 6 9	Bolívar 1 3	San Jacinto 6 5 4

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres
OTERO	ANILLO	MARIA	VICTORIA

35. Razón social:

36. Nombre comercial:	37. Sigla:

UBICACIÓN

38. País:	39. Departamento:	40. Ciudad/Municipio:
COLOMBIA 1 6 9	Atlántico 0 8	Barranquilla 0 0 1

41. Dirección principal: CL 99 A 42 F 211 TO 6 AP 102

42. Correo electrónico:	43. Código postal	44. Teléfono 1:	45. Teléfono 2:
vickyotero71@hotmail.com		3 0 1 2 2 7 8 8 8 4	3 0 2 7 4 8 2

CLASIFICACION

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		Ocupación	
46. Código:	47. Fecha inicio actividad:	48. Código:	49. Fecha inicio actividad:	50. Código: 1	2	51. Código	52. Número establecimientos
7 4 9 0	2 0 0 8 1 0 1 4	6 9 1 0	2 0 0 8 1 0 1 4			2 4 2 1	

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código:	1 2																									

12- Ventas régimen simplificado

Obligados aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código:										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo

Servicio	1	2	3
57. Modo			
58. CPC			

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos: SI X NO | 60. No. de Folios: 1 | 61. Fecha: 2 0 1 7 0 1 2 5

La información contenida en el formulario, será responsabilidad de quien lo suscribe y en consecuencia corresponde exactamente a la realidad, por lo anterior, cualquier falsedad o inexactitud en que incurra podrá ser sancionada.

Artículo 18 Decreto 2460 de Noviembre de 2013

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre: FLEREZ OROZCO LUIS MIGUEL

985. Cargo: Gestor I

Fecha generación documento PDF: 18-12-2018 12:10:14PM

COPIA CERTIFICADO SIN COSTO

DIAN®
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

MUISCA
Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 14401817713

(415)7707212489984(8020) 000001440181771 3

5. Número de Identificación Tributaria (NIT):	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
3 3 1 0 7 9 9 3	1	Impuestos de Barranquilla	2

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento:	161. Actividad económica:
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades jurídicas 6 9 1 0

162. Nombre del establecimiento: ABOGADOS ASOCIADOS OTERO ANILLO

163. Departamento:	164. Ciudad/Municipio:
Atlántico 0 8	Barranquilla 0 0 1

165. Dirección: CL 39 41 72

166. Número de matrícula mercantil:	167. Fecha de la matrícula mercantil:
4 6 7 8 3 2	2 0 0 8 1 0 1 4
168. Teléfono:	**169. Fecha de cierre**
3 0 1 5 0 3 7 8 8 4	2 0 1 5 0 7 1 5

2

160. Tipo de establecimiento:	161. Actividad económica:

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento:	164. Ciudad/Municipio:

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil:	167. Fecha de la matrícula mercantil:
168. Teléfono:	**169. Fecha de cierre**

3

160. Tipo de establecimiento:	161. Actividad económica:

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento:	164. Ciudad/Municipio:

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil:	167. Fecha de la matrícula mercantil:
168. Teléfono:	**169. Fecha de cierre**

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

Colombia, un compromiso que no podemos evadir.