Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SIGME

No. Contrato	**No 013-2020**
Clase de Contrato	**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**
Periodo	**ENTRE EL 1 DE MARZO DE 2020 Y EL 31 DE MARZO DE 2020.**
Nombre del Contratista	**MARY ROSSY PACHECO SARMIENTO**
No. de Cédula del Contratista	**C.C. 1.129.578.878**
Dependencia	**DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE**
Nombre del Supervisor del Contrato	**MARIAM SILVERA LASCAR**
Expediente No.	**2020820150100013E**
Régimen Tributario	**Responsable de IVA SI [ ] NO [X]**
Registro Presupuestal No.	**26920**
Ciudad donde presta el servicio	**BARRANQUILLA - ATLÁNTICO**

1. 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**	**Aporte a Fondo de Solidaridad**	**Número de planilla (s)**
DICIEMBRE 2019	**$1.280.000**	**$160.000**	**$204.800**	**$6.700**		**9400568883**
ENERO 2020	**$1.320.000**	**$165.000**	**$211.200**	**$6.900**		**9402027916**
FEBRERO 2020	**$1.320.000**	**$165.000**	**$211.200**	**$6.900**		**9403702889**
Totales	**$3.920.000**	**$490.000**	**$627.200**	**$20.500**		

B. VERIFICACIÓN – EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Valor Inicial	$38.060.000
Valor Adición/Modificación No. 1 SI APLICA	$
Valor Adición/Modificación No. 2 SI APLICA	$
Valor Total	$
Valor CDP No. 2 - SI APLICA	$
Número Compromiso Vigencia 2020 CUANDO APLIQUE	No. 26920
Compromiso Vigencia 2020CUANDO APLIQUE	$38.060.000
Pago No. 1	$1.760.000
Pago No. 2	$3.300.000
Pago No. 3	$
Pago No. 4	$
Pago No. 5	$
Saldo	$33.000.000
La contratista cumplió con las obligaciones de pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARL según la Ley 1562 de 2012. La contratista se acogió al decreto 1273 de 2018, pagando la seguridad social mes vencido.	
Se autoriza el pago por la suma de ($3.300.000), TRES MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M.L	

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

2.1 LEGALIZACIÓN DE GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

EN EL PERIODO CITADO REALIZÓ DESPLAZAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES

SI	NO x

EN CASO AFIRMATIVO RELACIONE LOS DESPLAZAMIENTOS INDICANDO CUALES FUERON LEGALIZADOS Y CUALES SE ENCUENTAN EN TRAMITE

RESOLUCION DE DESPLAZAMIENTO	PENDIENTE POR LEGALIZAR
N.A	N.A

2.2. TRANSCRIBIR LAS OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATO

1. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
A más tardar al finalizar el día siguiente de la asignación tipificar todos los radicados de acuerdo a las tablas de retención documental - TRD´S –
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se tipificaron en total 135 radicados los cuales fueron asignados a mi ORFEO y se hizo conforme a la tabla de retención documental.
Evidencia: Radicados en Orfeo (-2) los cuales se indican en el cuadro Excel anexo 1.

2. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Orientar y recibir reclamaciones de usuarios, tales como: Derechos de petición, PQR´S, denuncias, copias, solicitudes de información, anexos a RAP Y REQ, solicitud 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 de control y gubernamentales , solicitud de requerimiento de expedientes; cuando se requiera respuestas a RAP directos y revocatoria directa, formulación de pliegos de cargo y decisiones de cierre y archivo.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se orientaron 64 usuarios y se les entregaron los formatos del SIGME adecuados a cada caso atendido.
Evidencia: se encuentran relacionadas en el cuadro Excel anexo 2, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

3. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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. 2020820380100002E 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.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se revisaron y estudiaron 135 trámites donde se creó el expediente o se incluyó en el respectivo y cuando eran PQR se incluyó en el expediente No. 2020820380100002E.
Evidencia: Radicados en Orfeo (-2) los cuales se indican en cuadro Excel anexo 1.

4. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Remitir oportunamente alertas ciudadanas y reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, no se detectó alerta ciudadana para remitir y se reportaron diariamente en total 64 usuarios atendidos en los turnos asignados dentro del el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario.
Evidencia: se encuentran relacionadas en el cuadro Excel anexo 2, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

5. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, en cumplimiento de esta obligación, se encontraron 5 trámites que pertenecer a otras áreas y fueron reasignados al correspondiente
Evidencia: Se encuentran relacionadas en el cuadro Excel anexo 1.

6. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Asociar los radicados recibidos y todos los documentos relacionados con dicho expediente y corregir los que estén mal tipificados o contengan información errónea.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, en cumplimiento de esta obligación, se asociaron 135 expedientes.
Evidencia: Se encuentran relacionados en el cuadro Excel anexo 1.

7. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Trasladar dentro de los dos (02) días siguientes a su asignación los trámites de competencia de otras entidades.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, en cumplimiento de esta obligación, en cumplimiento de esta obligación, se trasladaron 56 trámites de competencia de otras entidades.
Evidencia: Se relacionan en el cuadro Excel anexo 1 con los radicados evacuados.

8. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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.
Para el período comprendido entre 1 al 31 de marzo de 2020, se atendieron de manera personal a 64 usuarios que llegaron al turno asignado en el Punto de Atención, se les brindó la información requerida y se radicaron en ORFEO y se subieron al Programa Nacional de Atención al Usuario.
Evidencia: Relacionadas en el cuadro Excel anexo 2, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

9. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se atendieron 64 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.
Evidencia: Se relacionan en el cuadro Excel anexo 2, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

10. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Atender de acuerdo a las directrices de buen trato a los usuarios y de acuerdo al Manual del servicio al ciudadano.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se atendieron las directrices de bueno trato a los usuarios de acuerdo con el Manual del Servicio al ciudadano.
Evidencia: Se anexa el Cuadro Excel anexo 2, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

11. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, 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 64 usuarios.
Evidencia: Se anexa Cuadro Excel anexo 2, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

12. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Apoyar las estrategias de participación ciudadana y control social en su territorio.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se requirió apoyo por parte de participación ciudadana y control social el día 10 de marzo de 2020 en la actividad Superintendencia al Barrio.
Evidencia: Se anexa copia de la lista de atención.

13. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Apoyar las actividades y dar cumplimiento a los requerimientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se dio cumplimiento a los requerimientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
Evidencia: Cuadro Excel anexo 2, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

14. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, 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.

15. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Apoyar las actividades de estrategias de la Red Nacional de Protección al Consumidor dentro del departamento respectivo a la ejecución del contrato.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se apoyó a la Red Nacional de Protección al Consumidor, cuando se hicieron los turnos en la Casa del Consumidor de la ciudad de Barranquilla.
Evidencia: Se realizó turno en la Casa del Consumidor de Barranquilla los días 5 y 11 de marzo de 2020, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

16. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Apoyar las estrategias digitales de atención al ciudadano.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se apoyaron las estrategias digitales de atención al usuario indicando a los mismos el aporte del correo electrónico en sus trámites.
Evidencia: Cuadro Excel anexo 2, registradas en el cuadro de atenciones Drive.

17. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, 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 es necesaria

18. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Atender de manera inmediata las correcciones e instrucciones impartidas por el Supervisor.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se atendieron las instrucciones impartidas por la supervisora.
Evidencia: Correos institucional enviados por la Supervisora y su acatamiento inmediato.

19. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, no se hicieron capacitaciones en la que se tuviera que asistir y estuve atenta a todas las comunicaciones y directrices impartidas vía correo electrónico.
Evidencia: No es necesaria

20. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
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.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, en este periodo no se realizó apoyo a este proyecto.
Evidencia: No es necesaria

21. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Mantener actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2020, se mantuvo actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO.
Evidencia: Auditoría hecha por la Supervisora al ORFEO.

22. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Garantizar la confidencialidad y no divulgación de información reservada de la SUPERSERVICIOS a la que pueda tener acceso.
Para el período comprendido entre 1 al 31 de marzo de 2020, 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.

3. VERIFICACIÓN – CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVA, TÉCNICAS Y LEGALES:

Nota: En este periodo el contratista cumplió con los logros y objetivos señalados en su contrato.
Modificaciones Contractuales: SI [ ] NO [X] En caso que SI, señalar cuales:

Nota. Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados, seguirán las políticas de Publicación ello conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.2.1.7. y artículo 2.1.1.2.1.8. del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015.



MARY ROSSY PACHECO SARMIENTO
CONTRATISTA

MARIAM SILVERA LASCAR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11

Proyecto: Mary Rossy Pacheco Sarmiento – Abogada Contratista PQR
Revisó: Mariam Silvera Lascar – Profesional Universitario Grado 11