INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

No. Contrato	**030-2020**
Clase de Contrato	**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**
Periodo	**ENTRE EL 01 DE ABRIL 2020 HASTA 30 DE ABRIL DE 2020**
Nombre del Contratista	**MARIA VICTORIA OTERO ANILLO**
No. de Cédula del Contratista	**33.107.993 DE SAN JACINTO (BOLIVAR)**
Dependencia	**DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE**
Nombre del Supervisor del Contrato	**MARIAM SILVERA LASCAR**
Expediente No.	**2020820150100030E**
Régimen Tributario	**Responsable de IVA SI** ☐ **NO** X
Registro Presupuestal No.	**39120**
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		9401594720
ENERO 2020	$1.320.000	$165.000	$211.200	$6.900		9402252994
FEBRERO 2020	$1.320.000	$165.000	$211.200	$6.900		9403778630
MARZO 2020	$1.320.000	$165.000	$211.200	$6.900		9404766116
Totales	$5.240.000	$655.000	$838.400	$27.400		

B. VERIFICACIÓN – EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Valor Inicial	$37.620.000, oo
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 20- CUANDO APLIQUE	No.
Compromiso Vigencia 2020 CUANDO APLIQUE	$37.620.000, oo
Pago No. 1	$1.320.000,oo
Pago No. 2	$3.300.000, oo
Pago No. 3	$3.300.000,oo
Pago No. 4	$
Pago No. 5	$
Saldo	$29.700.000, oo
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, oo) 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
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 -
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, se tipificaron en total 86 radicados los cuales fueron asignados a mi ORFEO y se hizo conforme a la tabla de retención documental.
Evidencia: Cuadro de Excel radicados en Orfeo (-2) los cuales se indican en el anexo 2.

2. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, no se orientaron usuarios debido al distanciamiento social y aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional.
Evidencia:

3. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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. 2018820380100001E 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.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, se revisaron y estudiaron 86 trámites donde se creó el expediente o se incluyó en el respectivo y cuando eran PQR se incluyó en el expediente No. 2020820380100002E.
Evidencia: Cuadro de Excel los cuales se indican en el anexo 2.

4. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: Remitir oportunamente alertas ciudadanas y reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, no se detectó alerta ciudadana para remitir y no se reportaron usuarios atendidos en los turnos asignados dentro del el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario. Lo anterior por el distanciamiento social y aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional.
Evidencia:

5. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, en cumplimiento de esta obligación, se encontraron 2 trámites que pertenecer a otras áreas y fueron reasignados al correspondiente.
Evidencia: Cuadro de Excel los cuales se indican en el anexo 1

6. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: Asociar los radicados recibidos y todos los documentos relacionados con dicho expediente y corregir los que estén mal tipificados o contengan información errónea.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, en cumplimiento de esta obligación, se asociaron 86 expedientes.
Evidencia: Cuadro de Excel los cuales se indican en el anexo 1

7. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: Trasladar dentro de los dos (02) días siguientes a su asignación los trámites de competencia de otras entidades.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, en cumplimiento de esta obligación, en cumplimiento de esta obligación, se trasladaron **2** trámites de competencia de otras entidades.
Evidencia: Cuadro de Excel los cuales se indican en el anexo 1

8. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, no se atendieron de manera personal a usuarios en el turno asignado en el Punto de Atención, y no se les brindó la información requerida y no se radicaron en ORFEO y no se subieron al Programa Nacional de Atención al Usuario. Lo anterior debido al distanciamiento social y aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional.
Evidencia:

9. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, no se atendieron usuarios de manera personal, no se les entregaron los formatos del SIGME adecuados a cada caso atendido cuando se radicaron documentos y no se registró conforme al procedimiento previsto en el SIGME. Lo anterior debido al distanciamiento social y aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional.
Evidencia:

10. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: Atender de acuerdo a las directrices de buen trato a los usuarios y de acuerdo al Manual del servicio al ciudadano.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, se atendieron las directrices de bueno trato a los usuarios de acuerdo con el Manual del Servicio al ciudadano.
Evidencia:

11. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, no 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. Lo anterior debido al distanciamiento social y aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional.
Evidencia:

12. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: Apoyar las estrategias de participación ciudadana y control social en su territorio.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, no hubo actividades para apoyar a participación ciudadana y control social.
Evidencia:

13. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: Apoyar las actividades y dar cumplimiento a los requerimientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, se dio cumplimiento a los requerimientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Evidencia:

14. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, no se atendieron los usuarios de manera personal de tal manera que no se radicaran documentos que eran trámite en primera instancia de las empresas; las asesorías se dieron de forma virtual a través de correo electrónicos. Lo anterior debido al aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional.

Evidencia: Las estadísticas de la Supervisora sobre los trámites radicados en este período en el punto de atención.

15. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

OBLIGACION DEL CONTRATO: Apoyar las actividades de estrategias de la Red Nacional de Protección al Consumidor dentro del departamento respectivo a la ejecución del contrato.

ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: Durante este periodo entre el 01 al 30 de abril de 2020, no 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. Lo anterior debido al distanciamiento social y aislamiento obligatorio decretado por el Gobierno Nacional.

Evidencia:

16. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

OBLIGACION DEL CONTRATO: Apoyar las estrategias digitales de atención al ciudadano.

ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: se apoyaron las estrategias digitales de atención al usuario indicando a los mismos el aporte del correo electrónico en sus trámites.

Evidencia:

17. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 REALIZADA DE LA OBLIGACION: 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:

18. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

OBLIGACION DEL CONTRATO: Atender de manera inmediata las correcciones e instrucciones impartidas por el Supervisor.

ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: se atendieron las instrucciones impartidas por la supervisora.

Evidencia: Correos institucional enviados por la Supervisora y su acatamiento inmediato.

19. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 REALIZADA DE LA OBLIGACION: Se realizó capacitación el 27 de abril de 2020, en la que se asisto desde las 2:00 pm a las 5:30 pm estando atenta a todas las comunicaciones y directrices impartidas vía zoom.
Evidencia:

20. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: 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 REALIZADA DE LA OBLIGACION: en este periodo no se realizó apoyo a este proyecto.
Evidencia: No es necesaria.

21. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: se mantuvo actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: en este periodo no se realizó apoyo a este proyecto.
Evidencia: Auditoría hecha por la Supervisora al ORFEO.

22. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
OBLIGACION DEL CONTRATO: Garantizar la confidencialidad y no divulgación de información reservada de la **SUPERSERVICIOS** a la que pueda tener acceso.
ACTIVIDAD REALIZADA DE LA OBLIGACION: 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.

MARÍA VICTORIA OTERO ANILLO
CONTRATISTA

MARIAM SILVERA LASCAR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11
SUPERVISOR

Proyectó: María Victoria Otero Anillo – Abogado
Revisó: Mariam Lorainne Silvera Lascar /
Cargo: Profesional Un Universitario Grado 11