Zarzal - Valle, 30 de septiembre de 2024

Señora:
ANA MARIA PEREZ MORENO
SECRETARIA GENERAL
ALCALDIA MUNICIPAL DE ZARZAL
Ciudad

Asunto: INFORME ACTA PARCIAL 03 CONTRATO **No. 130.19.11-241 DE 2024**

Dando cumplimiento al Contrato No. 130.19.11-241 DE 2024, con objeto "PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LASECRETARIA GENERAL, COMO FORTALECIMIENTO A LOS SERVICIOS DE VENTANILLA UNICA, EN LOS PROCESOS DE INFORMACION, COMUNICACION Y ACCESO EFECTIVO, OPORTUNO Y DE CALIDAD DE LOS CIUDADANOS.

Desarrollo de Actividades para dar cumplimiento al objeto del contrato; las funciones realizadas en la dependencia VENTANILLA UNICA como CONTRATISTA, durante el periodo comprendido desde el **02 de septiembre hasta el 30 de septiembre de 2024**, fueron las siguientes:

1. Con el manejo del punto de Auxiliar 2 del aplicativo MARVIN de la Ventanilla única realicé la siguiente atención al usuario radicando las siguientes PRQS:

PQRS MARVIN	
DERECHOS DE PETICION	8
QUEJAS	0
REQUERIMIENTOS	15
SOLICITUDES	68
TUTELAS	8
NOTIFICACIONES	8
BANDERAZOS	90
DEMANDAS	1
TOTAL	**198**

1.1 Realicé asistencia y apoyo en la gestión de información externa como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas a través de los diferentes canales de comunicación e información de la entidad, presencial, telefónica y virtual.



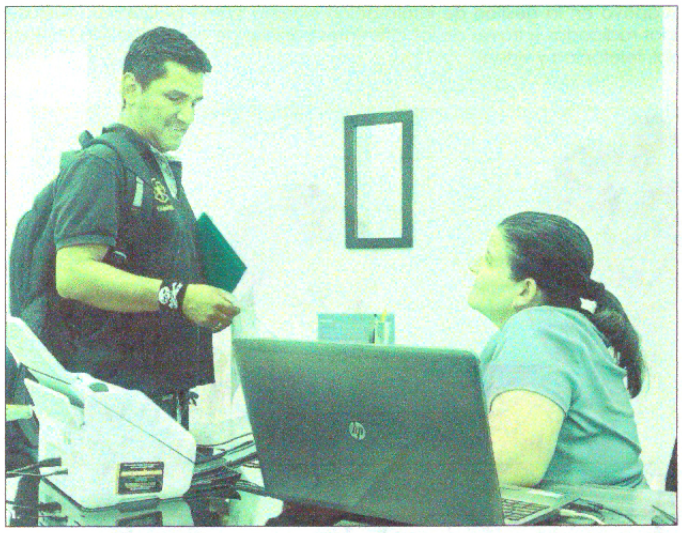
Trámite administrativo para apoyo en ventanilla única

1.2. Apoyé en la sensibilización y generación de capacidades en los servidores públicos sobre la gestión documental.



Radicación de cuentas en ventanilla única

1.3 Apoyé con la consolidación de las herramientas y metodologías necesarias para la implementación de la dimensión de información y comunicación.



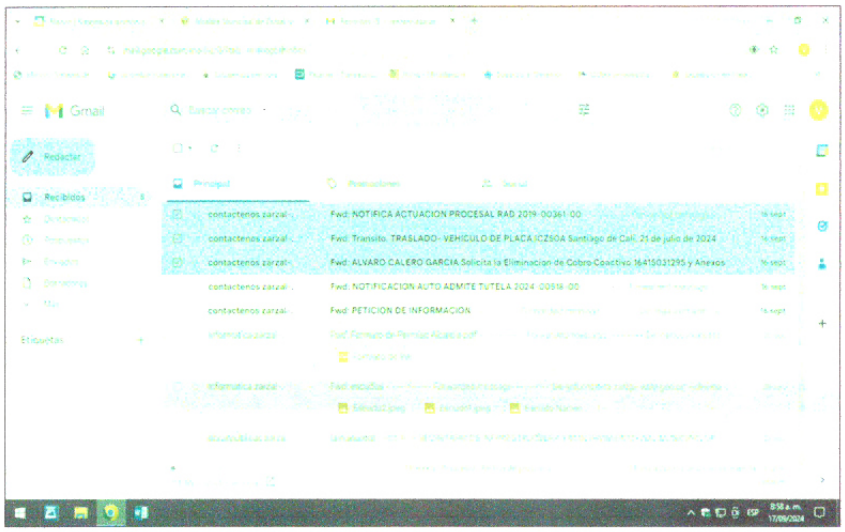
Recepción y entrega de documentos

2. Realicé asistencia y apoyo en la gestión de información externa como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes ydenuncias, radicadas a través de los diferentes canales de comunicación e información de la entidad, presencial, telefónica o virtual.



Recepción y entrega de documentos Externos

3. Apoyé con el desarrollo de actividades de consolidación de información externa como peticiones, quejas, reclamos,solicitudes y denuncias, radicadas a través de los diferentes canales de comunicación e información de la entidad, generando un reporte de base de datos reporte gráfico.

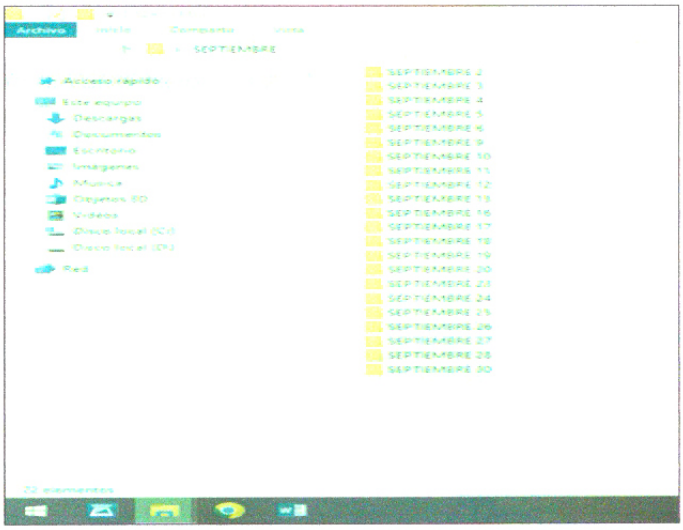


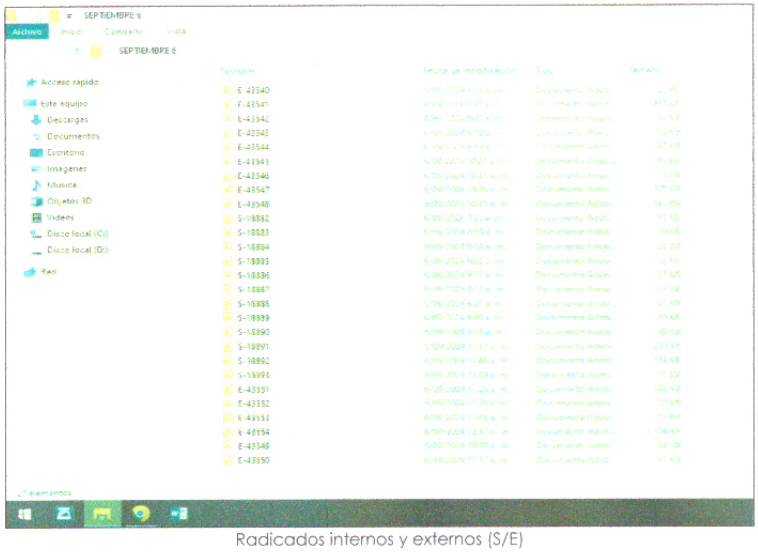
Correspondencia vía correo electrónico para trámite en oficina de tránsito



Ilustración donde se evidencia los correos enviados a la dependencia de Tránsito posterior a su proceso en ventanilla única y entrega al área respectiva

4. Apoyé con el desarrollo de actividades de identificación y gestión de información y comunicación interna a ser radicada en las diferentes dependencias de la entidad, asegurando el flujo de esta en forma ascendente, descendentey transversal.

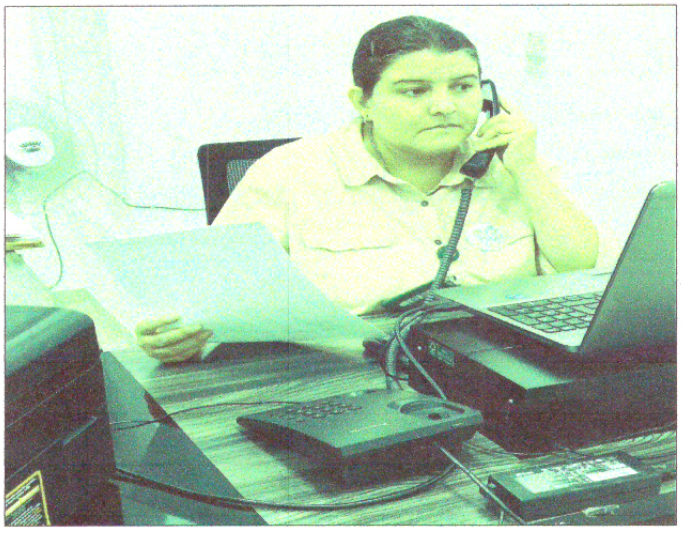




Radicados internos y externos (S/E)

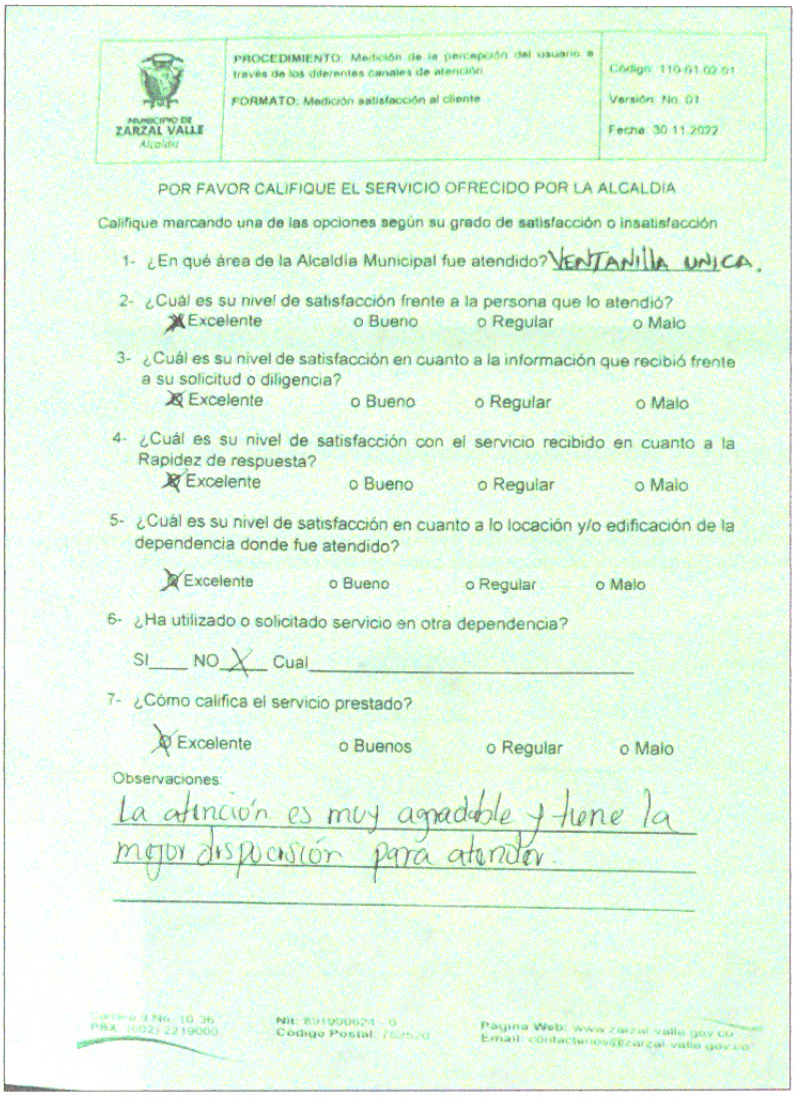
En el presente informe, se anexa la evidencia física de radicados y banderazos de documentos.

5. Apoyé con el desarrollo de actividades de gestión de información y comunicación externa e interna mediante la operación de las herramientas TIC de acuerdo con la política de gobierno digital.



Atención telefónica a usuarios internos y externos

6. Realicé veinte encuestas para la medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales deatención, mediante el apoyo en la aplicación de herramientas que fomenten la participación ciudadana, el acceso a la información pública y midan la satisfacción al usuario.



MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE
Alcaldía

PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención

FORMATO: Medición satisfacción al cliente

Código: 110-01.02.01
Versión: No. 01
Fecha: 30.11.2022

POR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

Califique marcando una de las opciones según su grado de satisfacción o insatisfacción

1- ¿En qué área de la Alcaldía Municipal fue atendido? VENTANILLA UNICA.

2- ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió?
X Excelente o Bueno o Regular o Malo

3- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la información que recibió frente a su solicitud o diligencia?
X Excelente o Bueno o Regular o Malo

4- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?
X Excelente o Bueno o Regular o Malo

5- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a lo locación y/o edificación de la dependencia donde fue atendido?
X Excelente o Bueno o Regular o Malo

6- ¿Ha utilizado o solicitado servicio en otra dependencia?
SI___ NO_X__ Cual_____

7- ¿Cómo califica el servicio prestado?
X Excelente o Buenos o Regular o Malo

Observaciones:
La atención es muy agradable y tiene la mejor disposición para atender.

Carrera 9 No. 10-36
PBX: (602) 2219000
Nit: 891900624 - 0
Código Postal: 762520
Página Web: www.zarzal.valle.gov.co
Email: contactenos@zarzal.valle.gov.co

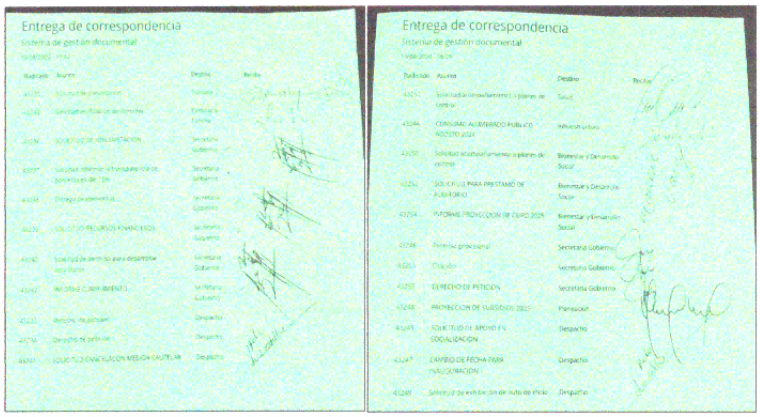
Encuesta de medición de satisfacción del cliente.

En el presente informe, se anexa la evidencia física de veinte encuestas realizadas a usuarios en ventanilla única.

6.1. Apoyé con la consolidación de las herramientas y metodologías necesarias para la implementación de la dimensión de información y comunicación.



Recepción y entrega de documentos internos



Entrega de correspondencia diaria a las diferentes dependencias en la jornada de la mañana y tarde, con la respectiva firma de quien recibe

En el presente informe, se anexa la evidencia física de los formatos diligenciados e implementados por el sistema de gestión documental.

Atentamente,

Margarita María Villegas Victoria
C.C. 66.683.792 de Zarzal
Contratista

2. FORMATO: MEDICION SATISFACCION DEL CLIENTE

ENTREGA DE CORRESPONDENCIA

02/09/2024 - 16:00

Radicado	Asunto	Destino	Recibe
43474	ACCION DE TUTELA	Tránsito	
43475	DERECHO DE PETICION -PRESCRIPCION DE COMPARENDO	Tránsito	
43476	SOLICITUD ACOMPAÑAMIENTO	Tránsito	
43479	SOLICITUD PARA FIJAR FECHA PARA CONTINUACION DE DILIGENCIA	Inspección Policía	
43473	SOLICITUD PAGO DE INTERESES A COLPENSIONES	Dirección de Desarrollo Administrativo	
43478	INVENTARIO DE OCUPACION IRREGULAR ZONA DOBLE CALZADA VARIOS MUNICIPIOS	Infraestructura	
43459	NOTIFICACION REVISOR FISCAL	Hacienda	
43463	RESPUESTA A OFICIO REQUERIMIENTO N0 SH2024-76563-0785	Hacienda	
43462	SOLICITUD AUTORIZACION PARA INSCRIPCION AL PROYECTO MEN - TIC	Bienestar y Desarrollo Social	
43464	SOLICITUD DE COMBUSTIBLE PARQUE AUTOMOTOR	Secretaria Gobierno	
43465	SOLICITUD REALIZACION COMITE CIVIL DE CONVIVENCIA	Secretaria Gobierno	
43466	SOLICITUD CONVOCATORIA CONSEJO SEGURIDAD SEPTIEMBRE	Secretaria Gobierno	
43467	SOLICITUD EXPEDICION DECRETOS O ACTOS ADMINISTRATIVOS	Secretaria Gobierno	
43468	SOLICITUD CORDINACION PARA REALIZAR PLANES	Secretaria Gobierno	
43469	SOLICITUD REALIZACION CONSEJO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Secretaria Gobierno	
43470	SOLICITUD CONVOCATORIA COMITE ORDEN PUBLICO	Secretaria Gobierno	

Entrega de correspondencia

Sistema de gestión documental

03/09/2024 - 11:07

Radicado	Asunto	Destino	Recibe
43485	DERECHO DE PETICION -EXONERACION DE MULTA	Tránsito	
43489	DERECHO DE PETICION	Tránsito	
43490	SOLICITUD ADJUDICACION DE REDUCTORES DE VELOCIDAD	Tránsito	
43486	SOLICITUD APOYO	Infraestructura	
43487	SOLICITUD VISITA OCULAR	Infraestructura	
43488	SOLICITUD DE PRORROGA	Hacienda	
43491	SOLICITUD DE PRORROGA	Hacienda	
43483	SOLICITUD - GESTION Y ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL PROF BANDA MARCIAL	Bienestar y Desarrollo Social	
43484	SOLICITUD - GESTION Y ARTICULACION INTERINSTITUCIONAL PROFESOR DE BAILE MODERNO	Bienestar y Desarrollo Social	

MUNICIPIO DE
ZARZAL VALLE
Alcaldía

SUBDIRECCIÓN TÉNICA DE FISCALIZACION DE RENTAS E IMPUESTOS

163.47.1598

Zarzal, 4 de Septiembre de 2024.

Señor
FREDY SERNA VILLALBA
Representante Legal
Taller Induserna Sucesores SAS
Calle 5 Nro. 10-48
Zarzal

Asunto: Respuesta Solicitud con Radicado Nro. 43488

Cordial Saludo:

El funcionario Responsable del Departamento Administrativo de Hacienda del Municipio de Zarzal, en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en los Artículos 531, 535, 543, 591 y 599 del acuerdo 556 de 2021 Estatuto Tributario Municipal, en atención a la solicitud realizada el día 03 de Septiembre de 2024 mediante oficio. Procede la Secretaría de Hacienda del municipio a dar contestación dentro de los términos que establece la Ley 1755 de 2015, la cual estima en su artículo 14 que:

"Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones…

(…) 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción."

Solicitud:
"…La presente solicitud tiene por objeto poder brindarle una respuesta congruente, completa y de fondo al requerimiento hecho por usted. Ahora bien, de conformidad con la norma citada anteriormente y la situación expuesta. El Señor FREDY SERNA VILLALBA C.C. Nro. 94.227.783 solicita que nos conceda una ampliación de 3 meses al término inicialmente concedido…"

En cuanto concierne estrictamente a la solicitud elevada de manera puntual por el Contribuyente nos permitimos referir lo siguiente:

Se acepta la solicitud realizada por la contribuyente FREDY SERNA VILLALBA, Representante Legal de Taller Induserna y se otorga 3 meses de ampliación para dar respuesta al requerimiento de información Nro. SH2024-76895-0923.

Atentamente,

MARIETA PRIMERO ESCOBAR
Subdirectora Técnica de Fiscalización de Rentas e Impuestos.

ALCALDIA DE ZARZAL
Fecha: 04/09/2024 - 11:00 - Folios: - Anexos:
Origen: Hacienda
Destino:
Asunto: RESPUESTA E-43488
Radicado del documento: S-16869

- Torno
- Fresa
- Cepillo
- Prensa Hidraulica
- Soldadura en general

INDUSERNA
SUCESORES S.A.S.

- Construcción y reparación de maquinaria agrícola e industrial
- Construcción de partes
- Tanques portátiles y estacionarios
- Estructuras metálicas

Zarzal, septiembre 3 de 2024

Doctora
MARIETA PRIMERO ESCOBAR
Subdirectora Técnica de Fiscalización de Rentas e impuestos Departamento Administrativo de Hacienda
Municipio de Zarzal.

Referencia: Requerimiento de información Nro. SH2024-76895-0923

Reciba cordial saludo.

El pasado 22 de agosto se recibió el requerimiento de la información de la referencia.

Teniendo en cuenta el volumen de la información solicitada y nuestro deseo de dar oportuna respuesta con información confiable y útil a su administración. Le solicitamos amablemente se nos otorgue una prórroga de tres meses para dar oportuno y correcto envío de la información requerida.

Quedamos atentos a espera de su respuesta.

Atentamente,

FREDY SERNA VILLALBA
CC. 94.227.783
Representante Legal
Taller Induserna Sucesores SAS

LINA MARIA VARGAS LAMIR
CC. 66.725.507
Contadora
Taller Induserna Sucesores SAS

ALCALDIA DE ZARZAL
Fecha: 03/09/2024 - 10:02 - Folios: 1 - Anexos:
Origen: TALLER INDUSERNA SUCESORS SAS
Destino: Hacienda
Asunto: SOLICITUD DE PRORROGA
Radicado del documento: E-43488

E-mail: taller_induserna@hotmail.com
Calle 5 No. 5-58 Tel 315 [illegible] Zarzal, Valle

PAGOSIMPLE | AUTOLIQUIDACIÓN CONSOLIDADA

Fecha creación reporte: 2024-09-05, 03:27:36 PM **Tipo Planilla:** I: PLANILLA INDEPENDIENTES **Numéro Planilla:** 1065916656

Periodo Cotización: agosto de 2024 **Periodo Servicio:** agosto de 2024 **Referencia pago (PIN):** 8810434462

PAGADO 05/09/2024

I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	MARGARITA MARIA VILLEGAS VICTORIA		
Documento	CC66683792	**Dirección**	CR 1 #18 - 44
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE	**Teléfono**	3154088643
Tipo Persona	NATURAL	**Forma Presentación**	ÚNICO
Ciudad	CALI	**Departamento**	VALLE DEL CAUCA
Representante Legal		**Identificación**	
Total Afiliados	1	**ARP**	POSITIVA DE SEGUROS

II. DETALLE DEL APORTANTE

Datos del Afiliado				Novedades																	Pensiones			Salud			Riesgos			Cajas			Parafiscales				Total
Identificación	Apellidos y Nombres	Tipo Cotizante	Subtipo Cotizante	IBC	RET	RET P	TDE	TAE	TDP	TAP	VSP	COR	VST	SLN	IGE	LMA	VAC	AVP	VCT	IRP	Días APP	Días ERP	Días ARP	Días COT	Administradora	IBC Pensión	Aporte Pensión	Administradora	IBC Salud	Aporte Salud	Tarifa	IBC Riesgos	Aporte Riesgos	Administradora	IBC Caja	Aporte Caja	Aporte SENA	Aporte ICBF	ESAP	Aporte Mineducación	Total
CC 66683792	MARGARITA MARIA VILLEGAS VICTORIA	59	00																		0	30	30	30	(25-14) COLPENSIONES	$ 1.300.000	$ 208.000	(EPSI05) EPS SANITAS	$ 1.300.000	$ 162.500	0,522	$ 1.300.000	$ 6.800	(CCFE7) COMFANDI	$ 1.300.000	$ 7.800	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 385.100

III.TOTALES

IBC Pensión	IBC Salud	IBC Riesgos	IBC Cajas	Aportes Pensión	Aportes Salud	Aportes Riesgos	Aportes Cajas	Aportes Sena	Aportes ICBF	Aportes ESAP	Aportes Min Educación	(Incapacidades, Licencias, Saldos a Favor) EPS	Incapacidades ARP	SUBTOTAL SIN INTERESES DE MORA	TOTAL INTERESES DE MORA	TOTAL FINAL
$ 1.300.000	$ 1.300.000	$ 1.300.000	$ 1.300.000	$ 208.000	$ 162.500	$ 6.800	$ 7.800	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 385.100	$ 0	$ 385.100

Líneas de Servicio FonoSIMPLE: Bogotá 601 4446634 - Cali: 602 5540577 - Medellín: 604 5146669 - Bucaramanga: 607 6438000 - Cartagena: 605 6945444 - Pereira: 606 3402582 - Barranquilla: 605 3618850 - Resto del País: 018000 971 971 - ¡Más que Fácil, SIMPLE!

¡El Poder de lo SIMPLE!

Antes de imprimir, asegúrese que sea realmente necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.

Cuenta de cobro 003

Fecha: 30/09/2024

MUNICIPIO DE ZARZAL

NIT: 891.900.624-0

El siguiente monto es adeudado a:

MARGARITA MARIA VILLEGAS VICTORIA

C.C. 66683792 de zarzal valle.

Por la suma de:

$2.200.000 (DOS MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS)

Por concepto de:

EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS EN EL INFORME ACTA PARCIAL DE ACTIVIDADES 03, EN CUMPLIMIENTO al contrato No. 130.19.11-241 DE 2024, con objeto "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA SECRETARIA GENERAL,COMO FORTALECIMIENTO A LOS SERVICIOS DE VENTANILLA UNICA , EN LOS PROCESOS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN Y ACCESO EFECTIVO, OPORTUNO Y DE CALIDAD DE LOS CIUDADANOS"

Decreto 2231 de 2023 artículo 9:

Manifiesto que no voy a tomar costos y deducciones asociadas a dichas rentas del numeral 10 articulo 206 ET.

Cordialmente,

Margarita Villegas V.

MARGARITA MARIA VILLEGAS VICTORIA

C.C. No 66.683.792

Teléfono: 3154088643