ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA GESTIÓN CONTRACTUAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) INFORME PARCIAL Y/O FINAL DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y APOYO A LA GESTION PERSONA NATURAL	MAJA01.04.03.P002.F004	
		VERSIÓN	002

1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL [ ] INFORME FINAL [X]

Cuota Número 06

2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN

Contrato No. 4137.010.26.1.229 de 2024

Nombre completo del contratista: LERMA OVIEDO ANGELICA MARIA

Documento de identificación: C.C 1.143.870.365 de Cali

Nombre del supervisor: SANDRA PATRICIA PARRA NAÑEZ

Organismo: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL.

Objeto del contrato: Prestar los servicios profesionales con el fin de brindar soporte a las actividades adelantadas en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, en el marco del proyecto denominado "Elaboración de instrumentos para la implementación de la Política de servicio al ciudadano en la Alcaldía de Santiago de Cali BP-26002715.

3. INFORME JURÍDICO

Fecha de Inicio	Fecha terminación
17/May/2024	31/Oct/2024

Modificación(es) al contrato: N/A

Suspensión: N/A

Reanudación: N/A

Cesión: N/A

Terminación anticipada: N/A

4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO

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

Valor inicial del contrato: Es hasta por la suma de Veintiún millones ochocientos setenta y seis mil M/CTE ($21.876.000)

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
$21.876.000	$3.646.000	$18.230.000	$0

Información del pago de seguridad social:

Obligación	Datos Certificación o Planilla de Pago
Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales	No. Planilla: 81108271 No. PIN, Autorización, Referencia: 996631175 Operador: MI PLANILLA Fecha de Pago: 22 de octubre de 2024 Periodo de pago de la seguridad social octubre de 2024

Observaciones al informe financiero y contable:

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

INFORME TÉCNICO

De acuerdo a la Cláusula Primera según las actividades del complemento del contrato de Prestación de Servicio No. 4137.010.26.1. 229 de 2024 el contratista realizó las siguientes actividades:

1.Racionalización de Trámites, Servicio al ciudadano, participación Ciudadana en la gestión pública - rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, en los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Apoyar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, en el diseño e implementación y socialización de la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Alcaldía de Santiago de Cali, incluido el diseño o actualización técnica de los instrumentos que facilitan su ejecución.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación.

2. Acompañar el desarrollo de los ejercicios de simplicidad para los documentos generados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, o para la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Realizó laboratorio de simplicidad con la Secretaría del Deporte y la Recreación (cierre)
- Realizó laboratorio de simplicidad con el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente. (cierre).

3. Proponer lineamientos o estrategias con acciones encaminadas a la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Aplicó herramienta diseñada para que los ciudadanos evalúen la calidad de los servicios que ofrece la Entidad
- Solicitó información a través de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para todos los organismos a mi cargo

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

4. Colaborar proactivamente en la definición y ejecución de la metodología para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos señalados por las entidades líderes de la política en el orden nacional y atendiendo las recomendaciones que a nivel departamental y municipal puedan existir.

- Realizó mesa de trabajo con organismos para identificar necesidades de caracterización
- Aplicó encuestas para Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con servicio, rendición de cuentas y política antitrámites al ciudadano a través de un formulario.
- Apoyó y diseñó el formato de Caracterización de usuarios
- Realizó circular para implementar el formato de caracterización para los 27 organismos.

5. Revisar actualizar y socializar el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali -o documento similar - en coordinación con los organismos institucionales a que haya lugar.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación

6. Atender solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos que se reciban en la Subdirección de Trámites, servicio y Gestión Documental en materia de Servicio al Ciudadano.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación.

7. Identificar la oferta institucional de los organismos designados para realizar acompañamiento tanto para usuarios internos como externos, y proponer acciones que permitan mejorar la atención brindada por la Administración distrital.

- Analizó el informe de satisfacción de la Alcaldía de Cali para identificar debilidades y proponer propuestas a subsanar a nivel general.

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

8. Las demás actividades que se requieran en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, de acuerdo con su profesión, conocimiento y experiencia en materia y en desarrollo de su objeto contractual.

- Generó informe de satisfacción del usuario del tercer trimestre.
- Elaboró actas de mesas de trabajo

Recibo a Satisfacción de Servicios: Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte DISTRITO ESPECIAL, DEPORTIVO, CULTURAL, TURÍSTICO, EMPRESARIAL Y DE SERVICIOS DE SANTIAGO DE CALI - DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN de los servicios prestados pactados en el contrato 4137.010.26.1.229 de 2024.

Constancia de Paz y Salvo: El contratista a la fecha del presente informe no posee a su cargo elementos devolutivos de propiedad del DISTRITO ESPECIAL, DEPORTIVO, CULTURAL, TURÍSTICO, EMPRESARIAL Y DE SERVICIOS DE SANTIAGO DE CALI entregados por este organismo para el desempeño de sus actividades. Así mismo se encuentra a paz y salvo con el archivo de gestión documental y el sistema de gestión documental.

Observaciones al informe técnico: N/A

2. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

No se reportan recomendaciones para este periodo.

3. FIRMAS RESPONSABLES

SANDRA PATRICIA PARRA NAÑEZ
Nombre y firma del Supervisor

Fecha de suscripción del informe de supervisión: Santiago de Cali Distrito Especial, 31 de octubre 2024

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

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN DE HACIENDA PÚBLICA CONTABILIDAD GENERAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) **DOCUMENTO SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A SUJETOS NO OBLIGADOS A EXPEDIR FACTURA DE VENTA O DOCUMENTO EQUIVALENTE**	MAHP03.03.01.P011.F001	
		VERSIÓN	004

A. DATOS DEL ADQUIRENTE					
1. Fecha de la Transacción	31/10/2024	2. Número Consecutivo	**DS**	4137	849
3. Nombre/Razón Social	DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI		4. RUT/NIT	890.399.011	3
5. Organismo	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL		6. Centro Gestor	4137	
7. Dirección - Organismo	AV 2 Norte # 10-70		8. Teléfono	6533796	
B. DATOS DEL PROVEEDOR DE BIENES Y/O SERVICIOS BENEFICIARIO DEL PAGO					
9. Apellidos y Nombres Completos del Proveedor Bienes y/o Servicios	LERMA OVIEDO ANGELICA MARIA		10. NIT/C.C.	1.143.870.365	5
11. Dirección	Carrera 24B · 42-67		12. Ciudad	CALI	
13. Correo Electrónico	angelicaleslermaoviedo@gmail.com		14. Teléfono	3005008932	
C. INFORMACIÓN DE LA OPERACIÓN					
15. Concepto de la Operación	Prestacion de Servicios Profesionales CUOTA: (06)				
16. Valor de la Operación	$3.646.000	TRES MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE			
D. INFORMACIÓN CONTRACTUAL					
17. Número Contrato	4137.010.26.1.229-2024		18. CDP	3500213183	
			19. RPC	4500329034	
20. Objeto del Contrato	Prestar los servicios profesionales con el fin de brindar soporte a las actividades adelantadas en la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental del Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, en el marco del proyecto denominado "Elaboración de instrumentos para la implementación de la Política de servicio al ciudadano en la Alcaldía de Santiago de Cali BP-26002715.				
21. Valor del Contrato	$ 21.876.000	VEINTIÚN MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL PESOS M/CTE			

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medi

compensar | miplanilla.com

REPORTE RESUMEN DE PAGO

Información básica de la planilla

Empresa:	ANGELICA MARIA LERMA OVIEDO	**NIT:**	1143870365
Tipo Planilla:	I	**Periodo liquidación Pensiones:**	octubre 2024
Sucursal o Dependencia:	PRINCIPAL	**Periodo liquidación Salud:**	octubre 2024
Número de Radicación:	81108271	**Total a pagar:**	$406,400
Fecha de vencimiento:	19/11/2024	**Total de empleados:**	1
Fecha de Pago:	22/10/2024	**Número de Administradoras:**	3

Detalles del pago

Razón social recaudo:	Compensar OI	**Nit recaudo:**	9998600669427
Descripción:	MiPlanilla.com Pago Proteccion Social	**Medio de Pago:**	Pago Electronico por PSE
Banco:	BANCOLOMBIA	**Número Autorización:**	996631175
Estado de la transacción:	Transacción aprobada		

Código	NIT	Administradoras	Num. Afiliados	*Número de incapacidad por riesgos laborales	Valor descontado en incapacidad y/o licencia	Total Pagado
14-23	860011153	POSITIVA COMPANIA DE SEGUROS	1		$0	$7,400
25-14	900336004	Administradora Colombiana de Pensiones -	1		$0	$224,000
EPS005	800251440	Sanitas EPS	1		$0	$175,000
						$406,400

***Si descontó incapacidades o notas crédito debe informar a la administradora correspondiente los descuentos.**

PAGADA

Este documento está clasificado como PRIVADO por parte de Compensar Operador de Información

Santiago de Cali, 31 de octubre de 2024

SANDRA PATRICIA PARRA NAÑEZ
Supervisor

Asunto: Informe de Gestión – Cuota No. 06

De acuerdo a la Cláusula Primera según obligaciones específicas del complemento del contrato de Prestación de Servicio No. 4137.010.26.1.229 de 2024 relaciono a continuación, las actividades que realicé en esta área:

1.Racionalización de Trámites, Servicio al ciudadano, participación Ciudadana en la gestión pública - rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, en los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Apoyar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, en el diseño e implementación y socialización de la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Alcaldía de Santiago de Cali, incluido el diseño o actualización técnica de los instrumentos que facilitan su ejecución.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación..
-

2. Acompañar el desarrollo de los ejercicios de simplicidad para los documentos generados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, o para la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Realicé laboratorio de simplicidad con la Secretaría del Deporte y la Recreación (cierre)
- Realicé laboratorio de simplicidad con el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente. (cierre).

3. Proponer lineamientos o estrategias con acciones encaminadas a la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Apliqué herramienta diseñada para que los ciudadanos evalúen la calidad de los servicios que ofrece la Entidad
- Solicité informacion a traves de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para todos los organismos a mi cargo

4. Colaborar proactivamente en la definición y ejecución de la metodología para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos señalados por las entidades líderes de la política en el orden nacional y atendiendo las recomendaciones que a nivel departamental y municipal puedan existir.

- Realicé mesa de trabajo con organismos para identificar necesidades de caracterización

- Apliqué encuestas para Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con servicio, rendición de cuentas y política antitrámites al ciudadano a través de un formulario.
- Apoyé y diseñe el formato de Caracterización de usuarios
- Realicé circular para implementar el formato de caracterización para los 27 organismos.

5. Revisar actualizar y socializar el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali -o documento similar - en coordinación con los organismos institucionales a que haya lugar.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación

6. Atender solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos que se reciban en la Subdirección de Trámites, servicio y Gestión Documental en materia de Servicio al Ciudadano.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación.

7. Identificar la oferta institucional de los organismos designados para realizar acompañamiento tanto para usuarios internos como externos, y proponer acciones que permitan mejorar la atención brindada por la Administración distrital.

- Analicé el informe de satisfacción de la Alcaldía de Cali para identificar debilidades y proponer propuestas a subsanar a nivel general.

8. Las demás actividades que se requieran en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, de acuerdo con su profesión, conocimiento y experiencia en materia y en desarrollo de su objeto contractual

- Genere informe de satisfacción del usuario del tercer trimestre.
- Elaboré actas de mesas de trabajo

Atentamente,

Angelica lerma O.

ANGELICA MARIA LERMA OVIEDO
1.143.870.365 Cali, Valle del Cauca

Informe consolidado
Cuenta (1,2,3,4,5 y 6)
Santiago de Cali, 31 de septiembre de 2024

MARITZA ALEJANDRA AGUIRRE FUENTES
Supervisor

Informe de Gestión – Cuota No. 01

De acuerdo a la Cláusula Primera según obligaciones específicas del complemento del contrato de Prestación de Servicio No. 4137.010.26.1.229 de 2024 relaciono a continuación, las actividades que realicé en esta área:

1.Racionalización de Trámites, Servicio al ciudadano, participación Ciudadana en la gestión pública - rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, en los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Apoyar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, en el diseño e implementación y socialización de la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Alcaldía de Santiago de Cali, incluido el diseño o actualización técnica de los instrumentos que facilitan su ejecución.

• Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

2. Acompañar el desarrollo de los ejercicios de simplicidad para los documentos generados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, o para la Alcaldía de Santiago de Cali.

• Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

3. Proponer lineamientos o estrategias con acciones encaminadas a la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.
• Diligencie y divulgue la herramienta de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos a los organismos con la Secretaría de Movilidad.
• Diligencie y divulgue la herramienta de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos a los organismos con la Secretaría de Cultura
• Diligencie y divulgue la herramienta de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos a los organismos con la Secretaría del Deporte y la Recreación.
• Diligencie y divulgue la herramienta de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos a los organismos con la Unidad Especial de Bienestar Animal • Diligencie y divulgue la herramienta de seguimiento al cumplimiento de los

lineamientos impartidos a los organismos con el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.
• Diligencie y divulgue la herramienta de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos a los organismos con el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.
• Diligencie y divulgue la herramienta de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos a los organismos con el Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno.
4. Colaborar proactivamente en la definición y ejecución de la metodología para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos señalados por las entidades líderes de la política en el orden nacional y atendiendo las recomendaciones que a nivel departamental y municipal puedan existir.
• Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

5. Revisar actualizar y socializar el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali -o documento similar - en coordinación con los organismos institucionales a que haya lugar.
• Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

6. Atender solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos que se reciban en la Subdirección de Trámites, servicio y Gestión Documental en materia de Servicio al Ciudadano.

• Durante el periodo no se requirió la atención de este tipo de solicitudes.

7. Identificar la oferta institucional de los organismos designados para realizar acompañamiento tanto para usuarios internos como externos, y proponer acciones que permitan mejorar la atención brindada por la Administración distrital.
• Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

8. Las demás actividades que se requieran en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, de acuerdo con su profesión, conocimiento y experiencia en materia y en desarrollo de su objeto contractual
• Realice publicación (es) con el ranking del nivel de implementación de la política en los organismos.
• Realice mesa de trabajo con los delegados para divulgar informe de seguimiento de servicio al ciudadano y lineamientos para implementar la política de servicio al ciudadano con el Departamento Administrativo de Hacienda Municipal.
• Realice mesa de trabajo con los delegados para divulgar informe de seguimiento de servicio al ciudadano y lineamientos para implementar la política de servicio al ciudadano con el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.

• Realice mesa de trabajo con los delegados para divulgar informe de seguimiento de servicio al ciudadano y lineamientos para implementar la política de servicio al ciudadano con todos los organismos.

Asunto: Informe de Gestión – Cuota No. 02

De acuerdo a la Cláusula Primera según obligaciones específicas del complemento del contrato de Prestación de Servicio No. 4137.010.26.1.229 de 2024 relaciono a continuación, las actividades que realicé en esta área:

1.Racionalización de Trámites, Servicio al ciudadano, participación Ciudadana en la gestión pública - rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, en los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Apoyar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, en el diseño e implementación y socialización de la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Alcaldía de Santiago de Cali, incluido el diseño o actualización técnica de los instrumentos que facilitan su ejecución.

- Realice acompañamiento sobre encuestas de satisfacción para Unidad Administrativa Especial de Bienestar Animal y grupo de Trámites de la Subdirección de Trámites, Servicio y Gestión Documental
- Participe en mesa de trabajo para la realización de revisión del Suit vs SGT

2. Acompañar el desarrollo de los ejercicios de simplicidad para los documentos generados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, o para la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Realice laboratorio de simplicidad con la Unidad Especial de Bienestar Animal (Sensibilización y caracterización)
- Realice laboratorio de simplicidad con la Unidad Especial de Bienestar Animal (Simplificación de Documento)

3. Proponer lineamientos o estrategias con acciones encaminadas a la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

4. Colaborar proactivamente en la definición y ejecución de la metodología para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos señalados por las entidades líderes de la política en el orden nacional y atendiendo las recomendaciones que a nivel departamental y

municipal puedan existir.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

5. Revisar actualizar y socializar el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali -o documento similar - en coordinación con los organismos institucionales a que haya lugar.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

6. Atender solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos que se reciban en la Subdirección de Trámites, servicio y Gestión Documental en materia de Servicio al Ciudadano.

- Durante el periodo no se requirió la atención de este tipo de solicitudes.

7. Identificar la oferta institucional de los organismos designados para realizar acompañamiento tanto para usuarios internos como externos, y proponer acciones que permitan mejorar la atención brindada por la Administración distrital.

- Realice acompañamiento de Encuestas de Satisfacción para la Unidad Administrativa Especial de Bienestar Animal.
- Apoye en mesa de trabajo con la Secretaria del Deporte y la Recreación para la creación de encuesta de satisfacción.
- Gestione Información para la realización de la circular de tiempos de respuesta de las prestaciones económicas.

8. Las demás actividades que se requieran en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, de acuerdo con su profesión, conocimiento y experiencia en materia y en desarrollo de su objeto contractual

- Gestione Circular de desistimiento tácito de los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali
- Identifique organismos con incumplimientos de la política de Servicio al Ciudadano para sensibilización y verificación de criterios de la política de Servicio al Ciudadano

LAURA PATRICIA ALVAREZ GOMEZ
Supervisor
FERNANDO ALFONSO CHAVEZ DURAN
Líder DE Grupo Administrativo

Asunto: Informe de Gestión – Cuota No. 03
De acuerdo a la Cláusula Primera según obligaciones específicas del

complemento del contrato de Prestación de Servicio No. 4137.010.26.1.229 de 2024 relaciono a continuación, las actividades que realicé en esta área:

1.Racionalización de Trámites, Servicio al ciudadano, participación Ciudadana en la gestión pública - rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, en los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Apoyar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, en el diseño e implementación y socialización de la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Alcaldía de Santiago de Cali, incluido el diseño o actualización técnica de los instrumentos que facilitan su ejecución.

- Realicé inducción sobre la política de servicio al ciudadano y brindó lineamientos de cómo se lleva a cabo.
- Participé en el foro de gobernabilidad eficaz e innovación de Santiago de Cali.
- Participé en el seguimiento de actividades de la Subdirección de Trámites, Gestión Documental.

2. Acompañar el desarrollo de los ejercicios de simplicidad para los documentos generados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, o para la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Realicé laboratorio de simplicidad con la Unidad Especial de Bienestar Animal (Cierre)
- Realicé laboratorio de simplicidad con la Secretaría de Movilidad. (Cierre).

3. Proponer lineamientos o estrategias con acciones encaminadas a la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

4. Colaborar proactivamente en la definición y ejecución de la metodología para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos señalados por las entidades líderes de la política en el orden nacional y atendiendo las recomendaciones que a nivel departamental y municipal puedan existir.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

5. Revisar actualizar y socializar el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali -o documento similar - en coordinación con los

organismos institucionales a que haya lugar.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

6. Atender solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos que se reciban en la Subdirección de Trámites, servicio y Gestión Documental en materia de Servicio al Ciudadano.

- Atendí requerimiento del Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública para la actualización de los ejes temáticos en materia de servicio al ciudadano.

7. Identificar la oferta institucional de los organismos designados para realizar acompañamiento tanto para usuarios internos como externos, y proponer acciones que permitan mejorar la atención brindada por la Administración distrital.

- Solicité información a través de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para la Secretaria del Deporte y la Recreación.
- Solicité información a través de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para la Secretaría de Movilidad.
- Solicité información a través de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para la Secretaría de Cultura.
- Solicité información a través de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.
- Solicité información a través de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para el Departamento de Control Disciplinario Interno.
- Solicité información a través de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para el Departamento Administrativo Gestión del Medio Ambiente
- Solicité información a través de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para la Unidad Administrativa de Bienestar Animal.

8. Las demás actividades que se requieran en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, de acuerdo con su profesión, conocimiento y experiencia en materia y en desarrollo de su objeto contractual

- Realicé circular acerca del reglamento interno para la gestión de las PQRSD a través de los diferentes canales.
- Generé informe de satisfacción del usuario.
- Incluí de manera semestral en los informes de seguimiento de Servicio al

Ciudadano, reporte de las peticiones a las que se ha generado desistimiento tácito

LAURA PATRICIA ALVAREZ GOMEZ
Supervisor

Asunto: Informe de Gestión – Cuota No. 04

De acuerdo a la Cláusula Primera según obligaciones específicas del complemento del contrato de Prestación de Servicio No. 4137.010.26.1.229 de 2024 relaciono a continuación, las actividades que realicé en esta área:

1.Racionalización de Trámites, Servicio al ciudadano, participación Ciudadana en la gestión pública - rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, en los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Apoyar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, en el diseño e implementación y socialización de la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Alcaldía de Santiago de Cali, incluido el diseño o actualización técnica de los instrumentos que facilitan su ejecución.

- Realicé mesa de trabajo con nivel directivo para presentar diagnóstico del avance en la implementación de la política de Servicio al ciudadano para cada uno de los organismos.
- Realicé mesa de trabajo con los delegados para divulgar informe de seguimiento de servicio al ciudadano y lineamientos para implementar la política de Servicio al Ciudadano.

2. Acompañar el desarrollo de los ejercicios de simplicidad para los documentos generados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, o para la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Realicé laboratorio de simplicidad con el Departamento Administrativo de Gestión de medio Ambiente (Caracterización)
- Realicé laboratorio de simplicidad con el Departamento Administrativo de Gestión de medio Ambiente (Simplificación)

3. Proponer lineamientos o estrategias con acciones encaminadas a la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Diligencie y divulgue herramientas de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos para la Secretaría de Movilidad.
- Diligencie y divulgue herramientas de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos para la Secretaría del Deporte y la Recreación.

- Diligencie y divulgue herramientas de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos para el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente.

- Diligencie y divulgue herramientas de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos para el Departamento Administrativo de Gestión Jurídica Pública.
- Diligencie y divulgue herramientas de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos impartidos para la Unidad Administrativa de Bienestar Animal
- Analice el informe de seguimiento de Servicio al ciudadano de cada uno de los organismos a cargo.
- Identifique debilidades por área y/o por usuarios y posibles causas para cada uno de los organismos a cargo.
- Presente propuesta de acciones para subsanar debilidades para cada uno de los organismos a cargo.

4. Colaborar proactivamente en la definición y ejecución de la metodología para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos señalados por las entidades líderes de la política en el orden nacional y atendiendo las recomendaciones que a nivel departamental y municipal puedan existir.

- Elabore oficio para identificar herramientas e informes de caracterización de usuarios generados por los 27 organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali.

5. Revisar actualizar y socializar el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali -o documento similar - en coordinación con los organismos institucionales a que haya lugar.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

6. Atender solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos que se reciban en la Subdirección de Trámites, servicio y Gestión Documental en materia de Servicio al Ciudadano.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

7. Identificar la oferta institucional de los organismos designados para realizar acompañamiento tanto para usuarios internos como externos, y proponer acciones que permitan mejorar la atención brindada por la Administración distrital.

- Para la presentación de este informe, no realice actividades relacionadas con esta obligación.

8. Las demás actividades que se requieran en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, de acuerdo con su profesión, conocimiento y experiencia en materia y en desarrollo de su objeto contractual

- Realicé publicación con el ranking del nivel de implementación de política en los organismos.

SANDRA PATRICIA PARRA NAÑEZ
Supervisor
Asunto: Informe de Gestión – Cuota No. 05

De acuerdo a la Cláusula Primera según obligaciones específicas del complemento del contrato de Prestación de Servicio No. 4137.010.26.1.229 de 2024 relaciono a continuación, las actividades que realicé en esta área:

1.Racionalización de Trámites, Servicio al ciudadano, participación Ciudadana en la gestión pública - rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, en los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Apoyar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, en el diseño e implementación y socialización de la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Alcaldía de Santiago de Cali, incluido el diseño o actualización técnica de los instrumentos que facilitan su ejecución.

- Participé de la segunda mesa de trabajo para cualificar a los líderes de proceso y encargados del Centro de Documentación y Correspondencia - CDC en los conceptos relacionados con la política de Servicio al Ciudadano.
- Realicé jornadas de acompañamiento a los delegados de Servicio al ciudadano (encuestas de satisfacción) DAGJP

2. Acompañar el desarrollo de los ejercicios de simplicidad para los documentos generados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, o para la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Realicé laboratorio de simplicidad con la Secretaría del Deporte y la Recreación (caracterización)
- Realicé laboratorio de simplicidad con la Secretaría del Deporte y la Recreación. (simplificación).

3. Proponer lineamientos o estrategias con acciones encaminadas a la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Apliqué y/o disponer herramienta diseñada para que los ciudadanos evalúen la calidad de los servicios que ofrece la Entidad

4. Colaborar proactivamente en la definición y ejecución de la metodología para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos señalados por las entidades líderes de la política en el orden nacional y atendiendo las recomendaciones que a nivel departamental y municipal puedan existir.

- Participé de la mesa de trabajo con los 27 organismos de la Entidad para identificar sus necesidades de caracterización.

5. Revisar actualizar y socializar el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali -o documento similar - en coordinación con los organismos institucionales a que haya lugar.

- Revisé y analicé el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali para el tema de notificaciones

6. Atender solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos que se reciban en la Subdirección de Trámites, servicio y Gestión Documental en materia de Servicio al Ciudadano.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación.

7. Identificar la oferta institucional de los organismos designados para realizar acompañamiento tanto para usuarios internos como externos, y proponer acciones que permitan mejorar la atención brindada por la Administración distrital.

- Para la presentación de este informe, no realicé actividades relacionadas con esta obligación.

8. Las demás actividades que se requieran en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, de acuerdo con su profesión, conocimiento y experiencia en materia y en desarrollo de su objeto contractual

- Elaboré acta de mesa de trabajo para la realización del laboratorio de simplicidad con la Secretaria del Deporte y la Recreación (caracterización)
- Elaboré acta de mesa de trabajo para la realización del laboratorio de simplicidad con la Secretaria del Deporte y la Recreación (simplificación)
- Elaboré acta de mesa de trabajo con el DAGJP acompañamiento sobre encuestas de satisfacción

Cuota 6
Asunto: Informe de Gestión – Cuota No. 06

De acuerdo a la Cláusula Primera según obligaciones específicas del complemento del contrato de Prestación de Servicio No. 4137.010.26.1.229 de 2024 relaciono a continuación, las actividades que realicé en esta área:

1. Racionalización de Trámites, Servicio al ciudadano, participación Ciudadana en la gestión pública - rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información pública, en los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali. Apoyar a la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión documental, en el diseño e implementación y socialización de la política de servicio al ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en la Alcaldía de Santiago de Cali, incluido el diseño o actualización técnica de los instrumentos que facilitan su ejecución.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación

2. Acompañar el desarrollo de los ejercicios de simplicidad para los documentos generados por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, o para la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Realicé laboratorio de simplicidad con la Secretaría del Deporte y la Recreación (cierre)
- Realicé laboratorio de simplicidad con el Departamento Administrativo de Gestión del Medio Ambiente. (cierre).

3. Proponer lineamientos o estrategias con acciones encaminadas a la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los ciudadanos ante la Alcaldía de Santiago de Cali.

- Apliqué herramienta diseñada para que los ciudadanos evalúen la calidad de los servicios que ofrece la Entidad
- Solicité informacion a traves de correo electrónico a los organismos para diligenciar la herramienta de seguimiento previamente diseñada para todos los organismos a mi cargo

4. Colaborar proactivamente en la definición y ejecución de la metodología para la caracterización de usuarios, grupos de valor y de interés, conforme a los lineamientos señalados por las entidades líderes de la política en el orden nacional y atendiendo las recomendaciones que a nivel departamental y municipal puedan existir.

- Realicé mesa de trabajo con organismos para identificar necesidades de caracterización
- Apliqué encuestas para Identificar el nivel de conocimiento de los servidores públicos de conceptos relacionados con servicio, rendición de cuentas y política antitrámites al ciudadano a través de un formulario.

- Apoye y diseñe el formato de Caracterización de usuarios
- Realice circular para implementar el formato de caracterización para los 27 organismos.

5. Revisar actualizar y socializar el protocolo para la atención de PQRSD de la Alcaldía de Santiago de Cali -o documento similar - en coordinación con los organismos institucionales a que haya lugar.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación

6. Atender solicitudes, requerimientos, peticiones, quejas y reclamos que se reciban en la Subdirección de Trámites, servicio y Gestión Documental en materia de Servicio al Ciudadano.

- Para la presentación de este informe, no realizó actividades relacionadas con esta obligación.

7. Identificar la oferta institucional de los organismos designados para realizar acompañamiento tanto para usuarios internos como externos, y proponer acciones que permitan mejorar la atención brindada por la Administración distrital.

- Para la presentación de este informe, no realicé actividades relacionadas con esta obligación.

8. Las demás actividades que se requieran en el Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional, de acuerdo con su profesión, conocimiento y experiencia en materia y en desarrollo de su objeto contractual

- Generé informe de satisfacción del usuario del tercer trimestre.
- Elaboré actas de mesas de trabajo

Atentamente,

Angelica lerma oviedo

ANGELICA MARIA LERMA OVIEDO
1.143.870.365 Cali, Valle del Cauca