

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>MANUAL DE CONTRATACIÓN</p> <p>ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO</p>	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 1 de 6

CONTRATO NÚMERO: 1.370.17.13-3849 **FECHA:** 10 de marzo de 2025

OTRO SI NÚMERO: 1.370.17.13-3849-1 **FECHA:** 24 de mayo de 2025

CONTRATANTE: Departamento del Valle del Cauca

DEPENDENCIA: Secretaría de Turismo

CONTRATISTA: ISABEL CRISTINA OSORNO SANCHEZ

VALOR: DIECISEIS MILLONES DE PESOS MCTE (\$16.000.000)

DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL: CDP 5500006047 del 31/01/2025 Y CDP 5500006239 del 19/05/2025

REGISTRO PRESUPUESTAL: RPC 5600078657 del 10/03/2025 Y RPC 5600082944 del 24/05/2025

FUENTE DE FINANCIACION: Libre inversión

PLAZO: 30 de junio de 2025

SUPERVISOR Y/O INTERVENTOR: CLAUDIA PATRICIA SALAZAR OSPINA – Subdirectora Técnica de Apoyo a la Gestión

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES AL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA - SECRETARIA DE TURISMO EN EL MARCO DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS COMPETITIVAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DEL VALLE DEL CAUCA

Los suscritos CLAUDIA PATRICIA SALAZAR OSPINA identificado con cédula de ciudadanía número 66.915.641 de Cali, actuando como **SUPERVISOR** o **INTERVENTOR**, ISABEL CRISTINA OSORNO SANCHEZ portador de la cédula de ciudadanía 38.601.254, obrando como **CONTRATISTA**, nos reunimos en las instalaciones de la Secretaría de Turismo del Departamento del Valle del Cauca con el objetivo de acordar el pago final del presente Contrato de la siguiente forma:

Que en cumplimiento del objeto contractual se establecieron las obligaciones a cargo del Contratista los cuales se determinaron en:

A) Proyectar y realizar la etapa precontractual y contractual de los procesos de selección que EL DEPARTAMENTO le solicite por escrito. B) Conceptuar por escrito o de manera verbal sobre la forma en que deben ser elaborados los contratos, según los requerimientos que solicite EL DEPARTAMENTO siempre y cuando estos estén conforme al ordenamiento jurídico existente. C) Cargar los procesos contractuales que elabore la entidad en la plataforma de contratación SECOP II.

<p>Departamento del Valle del Cauca</p>  <p>Gobernación</p>	<p>MANUAL DE CONTRATACIÓN</p> <p>ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO</p>	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 2 de 6

D) Realizar y actualizar las bases de datos con la información contractual de EL DEPARTAMENTO E) Analizar los contratos que sean elaborados por otras entidades públicas o privadas, y/o colaborar en la formación de los mismos. F) Emitir conceptos sobre diferentes aspectos que EL DEPARTAMENTO requiera, solicitados por los funcionarios de la Administración central Departamental estos conceptos no serán de obligatorio cumplimiento. G) Apoyar la supervisión jurídica de los contratos que se generen en virtud del proyecto. H) Apoyar el trámite de PQRS que se radiquen en EL DEPARTAMENTO y sea de la competencia de la Secretaria de Turismo. I) Proyectar las respuestas a las solicitudes de las entidades de los diferentes órdenes. J) Apoyar jurídicamente en las cuentas de cobro y elaboración de informes de supervisión de personas naturales y jurídicas de la Secretaria de Turismo. K) Apoyar a EL DEPARTAMENTO en la participación ferias y eventos que se realicen en el marco del proyecto. L) Acoger la Gestión Documental implementada por la Gobernación del Valle del Cauca en formación de expedientes. M) Apoyar a la entidad como enlace en las auditorias que se realicen EL DEPARTAMENTO por los diferentes órganos de control. N) Asistir a reuniones, capacitaciones y sesiones de trabajo cada vez que se le requiera. O) Y todas aquellas que el supervisor o el contratante le indiquen mediante oficio y que tengan relación con el objeto para el cual fue contratado.

Que, de conformidad con lo anterior, el contratista ha ejecutado en un ciento por ciento (100%), para un total de ejecución del contrato del (100%) de acuerdo a lo convenido en el objeto del contrato.

Que el **BALANCE DE EJECUCIÓN FÍSICO** es el siguiente:

➤ **MARZO**

1. Asistió a reunión virtual con el equipo de coordinadores y otros asistentes, convocada por el líder general Jair Valencia, con el fin de socializar actividades realizadas en los meses de enero y febrero de 2025, plan de trabajo y asignar responsabilidades, comunicar cambios y roles del personal del programa, que incluyó, notificación del cambio al área jurídica.
2. Realizó inventario y entrega de material POP, el cual es utilizado por el programa Promotores en ferias y eventos de la Secretaria de Turismo, lo anterior se ejecutó en el Centro de experiencia, ubicado en la instalación principal de la Gobernación del Valle del Cauca.
3. Convocó a reunión presencial con la Promotora Beatriz Millán con el fin de hacer entrega general del proceso de capacitación, así mismo, poder dar continuidad a las jornadas de conocimiento colectivo y la construcción de material físico y digital sobre narrativas turísticas, protocolo de servicio, fichas técnicas y demás, que sirve como material de apoyo a la labor que realiza el equipo de promotores turísticos de la ciudad de Santiago de Cali.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 3 de 6

➤ **ABRIL**

1. Participó en la reunión de entrega y socialización del correo electrónico de la secretaria de Turismo, que tiene como uso la recepción y notificación de las peticiones, consultas y/o requerimientos de los ciudadanos, operadores turísticos, incluida la correspondencia interinstitucional del Valle del cauca, medio a cargo del Área Jurídica, lo anterior, con el fin de administrar, revisar, tramitar y/o proyectar respuestas a las PQRS ingresadas en los términos previstos.
2. Asistió a reunión Presencial con el equipo del Área de Servicio al Ciudadano, asignado por la Secretaria General de la Gobernación del Valle del Cauca, con el fin de recibir orientación sobre el proceso de PQRS, por ejemplo: el modo de radicación oficial por SADE O SEDE ELECTRÓNICA (Contáctenos), además, en este espacio, se aclararon dudas sobre el cumplimiento de la solicitud de TEMAS FRECUENTES y se pactó entre las partes, plazo para subsanar peticiones y los temas para tratar en la siguiente reunión.
3. Asistió a reunión virtual convocada por la líder de revisión de cuentas de cobro, Kely Johanna Murcia, con el fin de socializar los hallazgos encontrados después la verificación de documentos soporte para el pago de honorarios de los Prestadores de Servicios, igualmente, la convocante explicó sobre el perjuicio de la situación e hizo recomendaciones para tenerlas en cuenta en el proceso correspondiente a los meses siguientes.
4. Realizó seguimiento a peticiones vencidas y asignó solicitudes externas e internas al área competente, asimismo, revisó y proyectó respuestas con destino a ciudadanos, operadores turísticos, interinstitucionales, incluido requerimiento de carácter nacional para la Corte Constitucional, que vinculaba a la secretaria de Turismo.
5. Participó en la reunión Presencial con el equipo del Área de Servicio al Ciudadano, asignado por la Secretaria General de la Gobernación del Valle, con el fin de realizar seguimiento sobre el proceso de PQRS mes de febrero de 2025, también, se validó entre las partes el cumplimiento de los compromisos pactados en la reunión que antecedió, además, finalmente, se les permitió el acceso al drive de Temas Frecuentes y se explicó su clasificación.

➤ **MAYO**

1. Asistió a reunión presencial con el equipo del Área de Servicio al Ciudadano, asignado por la Secretaria General de la Gobernación del Valle del Cauca, con el fin de realizar seguimiento sobre el proceso de PQRSDF correspondiente al mes de abril de 2025, espacio en el cual se revisó la fecha de radicación y vencimiento de las peticiones allegadas a la Secretaria de Turismo, radicadas por Sede Electrónica y Ventanilla Única, así mismo, entre las partes, se pactaron compromisos para subsanar las peticiones con novedades, los temas para tratar en la

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 4 de 6

siguiente reunión y se programó, fecha, hora y lugar para recibir capacitación sobre el reglamento Interno de las PQRSDF.

- Realizó reiteración a las áreas responsables sobre las solicitudes asignadas que se encontraban vencidas o próximas a vencer, y asignó peticiones externas e internas al área competente, igualmente, estudió y proyectó respuestas con destino a ciudadanos, operadores turísticos, incluido, traslados por competencia interinstitucionales sobre comunicados que vinculaba a la secretaria de Turismo.
- Realizó informe mensual sobre Temas Frecuentes de las PQRSDF radicadas por Sede Electrónica, Ventanilla Única y Contáctenos, correspondiente al mes de abril de 2025, el cual se cargó en un Drive habilitado por la oficina de Servicio al Ciudadano, posteriormente, elaboró reporte mensual en la plataforma SIGESI, sobre las Tutela Generadas por no responder Derechos de Petición durante los meses de enero, febrero, marzo y abril de la vigencia 2025.
- Participó en la Capacitación sobre Cultura, Clima Organizacional y Función del Conocimiento, organizada por el equipo de Cultura de la Secretaria de Turismo, evento denominado el Carnaval de los Valores, donde explicaron de manera teoría sobre la diferencia de entre los conceptos objeto de la formación, además, se desarrollaron actividades lúdicas para fortalecer lo expuesto.
- Participó en la Capacitación Presencial con el equipo del Área de Servicio al Ciudadano, asignado por la Secretaria General de la Gobernación del Valle, con el fin de realizar Socialización sobre el Reglamento Interno de las PQRSDF que entró en vigencia en abril de 2025, jornada que se realizó en la oficina de la Secretaria de Turismo, en la cual, se explicaron los canales oficiales de recepción de Peticiones, los conceptos, la estructura legal, entre otros temas relevantes para el proceso de PQRSDF que ingresan a esta dependencia por medio de Ventanilla Única, Sede Electrónica, Correo Electrónico y Contáctenos, los cuales son remitidos al área Jurídica para conocimiento y trámite pertinente.

➤ JUNIO

- Participó en reunión presencial con el equipo del Área de Servicio al Ciudadano, designado por la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de efectuar un seguimiento detallado al proceso de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al mes de mayo de 2025. Durante dicho encuentro, se realizó un análisis minucioso de las fechas de radicación y de los plazos de vencimiento de las solicitudes dirigidas a la Secretaría de Turismo, las cuales fueron presentadas a través de los canales oficiales, tales como la Sede Electrónica y la Ventanilla Única. Adicionalmente, en este espacio de trabajo, se concertaron compromisos conjuntos

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 5 de 6

orientados a la resolución de las peticiones que presentan novedades o requerimientos especiales.

2. Efectuó reiteración formal a las áreas responsables en relación con las PQRSDf que les habían sido asignadas y que, al momento del seguimiento, se encontraban vencidas o próximas a cumplir con su plazo límite de respuesta. Esta acción tuvo como finalidad recordar a dichas áreas la importancia de atender de manera oportuna y conforme a los términos legales establecidos cada una de las solicitudes ciudadanas. Adicionalmente, se procedió a la asignación de nuevas peticiones, tanto de carácter externo como interno, a las dependencias competentes.
3. Realizó una revisión detallada de los oficios de respuesta elaborados por las áreas competentes, con el propósito de verificar la calidad y pertinencia de la información contenida. Asimismo, proyectó respuestas formales dirigidas a ciudadanos, empresarios y operadores turísticos, en atención a las comunicaciones recibidas que involucraban al Área Jurídica de Secretaría de Turismo. Este proceso contempló, además, la elaboración de documentos destinados al traslado de determinadas solicitudes y comunicaciones a otras entidades con competencia en los asuntos planteados. El objetivo fue asegurar que cada requerimiento fuera gestionado de manera adecuada por la dependencia correspondiente.
4. Elaboró informe mensual detallado sobre los temas recurrentes identificados en las PQRSDf radicadas a través de los canales oficiales de la Secretaría de Turismo, específicamente la Sede Electrónica, la Ventanilla Única y el sistema "Contáctenos", correspondiente al mes de mayo de 2025. Dicho informe fue debidamente cargado en la carpeta digital habilitada en el Drive, administrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de facilitar su consulta y análisis por parte de los equipos responsables del seguimiento y mejora continua del proceso de atención al ciudadano. Posteriormente, se procedió a la elaboración y registro del reporte mensual en la plataforma institucional SIGESI, en el cual se consignó información consolidada acerca de las acciones de tutela interpuestas como consecuencia de la falta de respuesta oportuna a los Derechos de Petición, durante el mes de mayo de 2025.

Que el balance de **EJECUCIÓN FINANCIERA** es el siguiente:

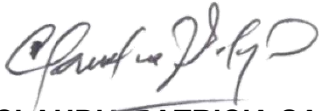
Valor total del Contrato:	\$ 16.000.000
Valor ejecutado:	\$ 16.000.000
Valor no ejecutado:	\$ 0
Porcentaje de Ejecución:	100 %

Que el balance de ejecución financiero es el siguiente:

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	MANUAL DE CONTRATACIÓN ACTA FINAL DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Código: FO-M9-P2-18
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 17/06/2019
		Página 6 de 6

Valor total del Contrato:	\$ 16.000.000
Anticipo:	\$ 0
Amortización anticipo:	\$ 0
Pago anticipado:	\$ 0
Pagos parciales	\$ 12.000.000
Interés moratorio:	\$ 0
Total pagado:	\$ 12.000.000
Saldo a favor de El Contratista:	\$ 4.000.000
Saldo a favor de El Departamento:	\$ 0

En consecuencia, las partes, una vez leída y aprobada la presente acta, se suscribe en la ciudad de Cali (Valle del Cauca), a los dieciséis (16) días del mes de junio de 2025. Con la firma de la presente el contratista se obliga a cargarla en la Plataforma del SECOP II (Si corresponde).



CLAUDIA PATRICIA SALAZAR OSPINA
C.C. 66.915.641 de Cali
SUPERVISORA



ISABEL CRISTINA OSORNO SANCHEZ
C.C. 38.601.254
CONTRATISTA