

Zarzal - Valle, noviembre 4 de 2025

Señora:
ANA MARIA PEREZ MORENO
SECRETARIA GENERAL
ALCALDIA MUNICIPAL DE ZARZAL
Asunto: INFORME ACTA FINAL CONTRATO No. 130.19.11-276 DE 2025

Dando cumplimiento al Contrato No. 130.19.11-276 DE 2025, con objeto: **"PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS A CONSOLIDAR LAS HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIMENSION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA GESTION PARA RESULTADOS EN LA VENTANILLA UNICA DEL MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA."**

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 29 de septiembre hasta el 4 de noviembre de 2025, fueron las siguientes:

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:

SOLICITUDES	47
BANDERAZOS	50
NOTIFICACIONES	2
DERECHOS DE PETICION	30
REQUERIMIENTOS	25
TUTELAS	1
QUEJAS	1
TOTAL	156

1. Realizar 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 o virtual.

En esta actividad realice en el área de ventanilla única, atención al usuario aplicando atención diferencial según las necesidades de cada usuario, en el tema de envió de documentos internos y externos a través del programa Marvin, donde atendimos en el Marvin 2, a 156 usuarios, los cuales van dirigidos a las diferentes dependencias de la administración.



Trámite administrativo para apoyo en ventanilla única

En esta actividad realice apoyo en la sensibilización y generación de capacidades en los servidores públicos sobre la gestión documental.



Radicación de cuentas en ventanilla única

En esta actividad realice apoyo con la consolidación de las herramientas y metodologías necesarias para la implementación de la dimensión de información y comunicación.

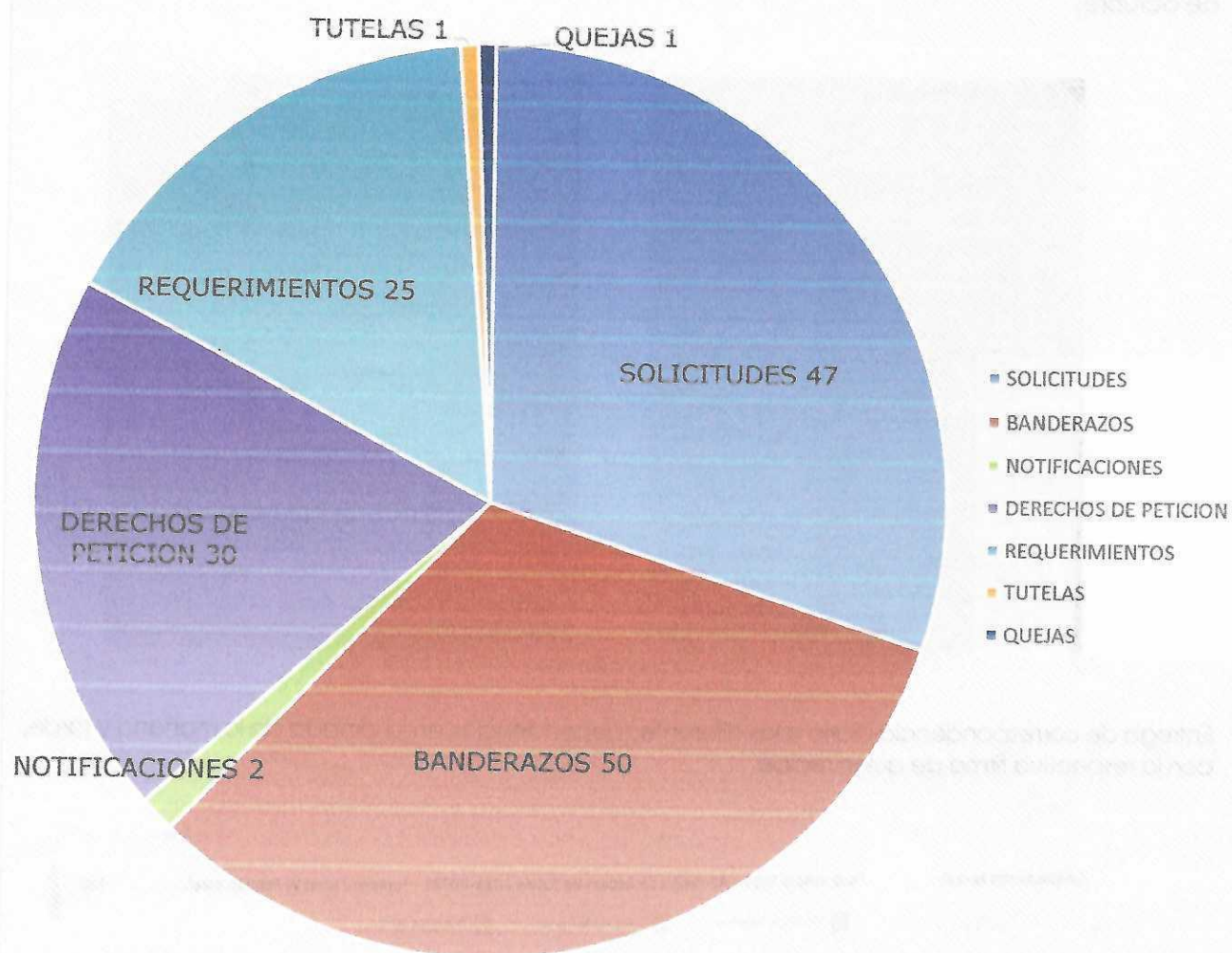


Recepción y entrega de documentos

2. Apoyar 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 y reporte gráfico.

En esta actividad realice apoyo a entrega de documentos PQRS de la ventanilla única las diferentes dependencias de la Alcaldía municipal, donde se generó un reporte de base de datos actualizado.

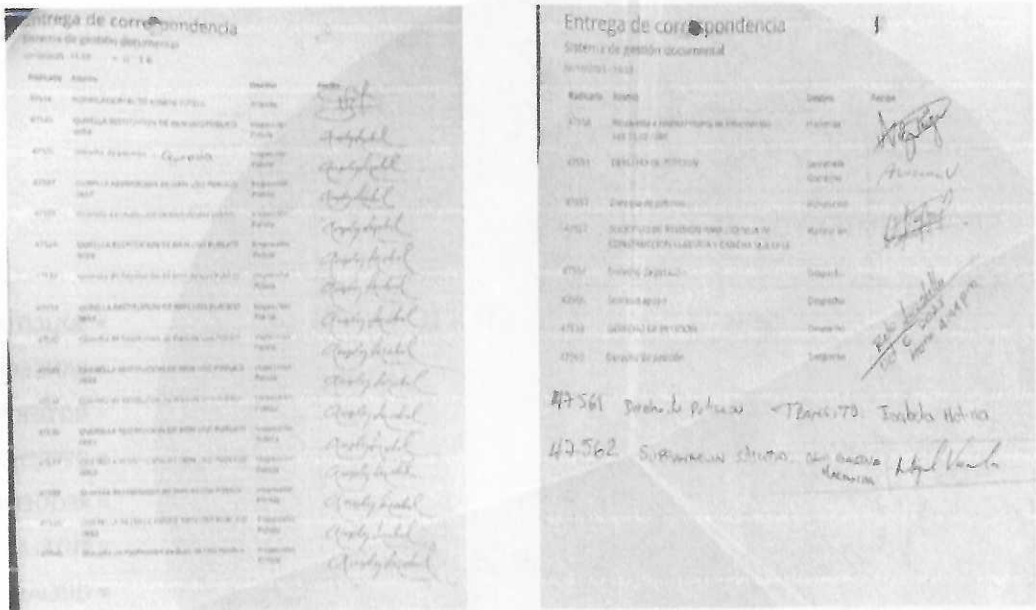
ATENCION DE PQRS AUXILIAR 2



Recepción y entrega de documentos Externos

3. Apoyar 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 descendente y transversal

En esta actividad recepcioné, gestioné y radiqué 10 correos de PQRS enviados a la ventanilla única, para luego ser entregados a sus respectivas dependencias. Se realizaron 156 radicaciones en el mes de octubre.



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

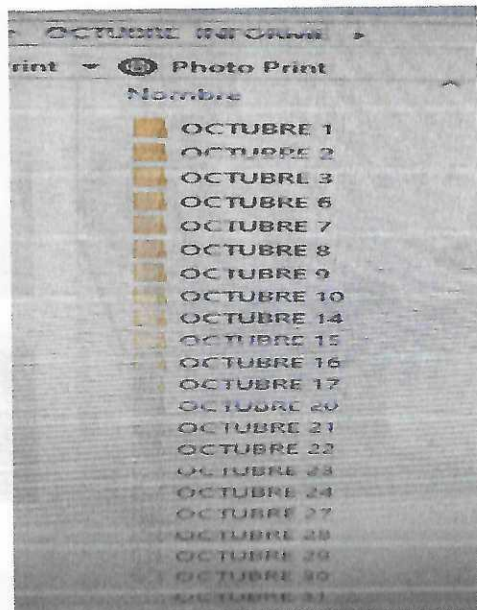
contactenos zarzal-	Fwd: Oficio 1605 - Admisión de Acción de Tutela 2025-00738 - Transito Zarzal Vs Ferman Varela...	7:40
	Outlook qrtmry OFICIO 1605 no... PRUEBA_8_10_... +3	
contactenos zarzal-	Fwd: Subsanación Solicitud de Conciliación Prejudicial (Ley 2220 de 2022 ARTÍCULO 92. Conciliación Prejudicial)	6 oct
	5-AUTO No 189... Subsanación Solicitud... Solicitud Conciliación... +1	
contactenos zarzal-	Fwd: DERECHO DE PETICION ----- Forwarded message ----- De: Protección Legal Efectiva...	6 oct
	CEDULA (peg) CEDULA (2) (peg) LICENCIA DE T... +1	
contactenos zarzal-	Fwd: NOTIFICACION AUTO ADMITE TUTELA RADICADO: 2025-00566-00 - ----- Forwarded...	2 oct
	image.png CC2AutoAdmite...	
contactenos zarzal-	Fwd: DERECHO DE PETICION Prescripción de Multas de Tránsito y Levantamiento de Medida C...	1 oct
	06 Carácter... 02 Caracterización... 01 DERECHO D... +3	
KAREM TATIANA MARTI	Fwd: SOLICITUD DE EXPERIENCIA LABORAL - LLEVO 3 MESES ESPERANDO ALGUNA RESPUESTA Y N...	22 oct



Atención a usuarios externos

4. Apoyar con el desarrollo de actividades de gestión de información y comunicación interna y externa mediante la operación de las herramientas TIC de acuerdo a la política de gobierno digital.

En esta actividad realice radicación de todos los documentos que llegan a diario, en el programa Marvin, los organice en sus respectivas carpetas, para proceder a entregarlos en las diferentes dependencias 156 documentos ingresados por el programa Marvin.



Radicados internos y externos (S/E)

5. Realizar asistencia y apoyo en la aplicación de herramientas que fomenten la participación ciudadana, el acceso a la información pública y midan la satisfacción del usuario.

En esta actividad realice atención al ciudadano vía telefónica, ya que es de vital importancia para solucionar dudas sobre documentos enviados al área de ventanilla única y poder remitirlos a la dependencia correspondiente, garantizando el acceso de la ciudadanía a la información pública y la aplicación de los mecanismos de la protección de derechos.



Atención telefónica a usuarios internos y externos

En esta actividad realicé veinticinco encuestas para la medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención, 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.

ALCALDIA DE ZARZAL

PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de la encuesta de satisfacción

FORMATO: Medición de satisfacción al usuario

Código: 112-01-02
Rev. 0003
Fecha: 20 de 2015

FOR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

Califique respondiendo uno de los aspectos según su grado de satisfacción o insatisfacción

1. ¿En qué área de la Alcaldía trabaja la persona que lo atendió?

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió?

3. ¿Cómo califica la información recibida respecto a su atención y atención?

4. ¿El tiempo de espera para su atención fue:

5. ¿Frente a la atención recibida, las respuestas y acciones:

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la atención y condiciones físicas de la dependencia donde fue atendido?

7. ¿Ha utilizado o solicitado servicios en otra dependencia?

8. ¿Cuál califica el servicio prestado en general?

9. ¿En general, usted o familia han recibido satisfacción?

Atencional, atencional, atencional

Encuesta de medición de satisfacción del cliente.

Encuesta de medición de satisfacción del cliente.

6. En esta actividad realice atención al usuario ya que es lo más importante para la entidad, hacer una excelente atención, dado que nuestro servicio es por lo general el primero en visitar la comunidad y por lo tanto nos colaboran con las encuestas de satisfacción.

Apoyar en la sensibilización y generación de capacidades en los servidores públicos sobre la gestión documental:

En esta actividad realice entrega de la documentación interna, que se genera en la ventanilla única, la cual se procede a enviar a las diferentes dependencias de la alcaldía, asegurándose que todo este a tiempo y seguro para que los funcionarios puedan responder a tiempo. De la misma manera realice asesorías y sugerencias verbales para fortalecer las capacidades de los servidores públicos en el uso y aplicación de los parámetros de la política pública de gestión documental.



Recepción y entrega de documentos internos

Margarita Villegas V.

Margarita María Villegas Victoria
C.C. 66.683.792 Zarzal
Contratista

PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. CODIGO: 110.01.02. FR-V003. Fecha: Julio 22 de 2025. FORMATO: Medición satisfacción al cliente.

POR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

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

- ¿En qué área de la Alcaldía Municipal fue atendido? Atención al Ciudadano
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Cómo califica la información recibida respecto a su solicitud o diligencia? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿El tiempo de espera para ser atendido fue? ☒ Muy rápido ☐ Aceptable ☐ Lento ☐ Muy lento
- ¿Considera que la atención recibida fue respetuosa y cordial? ☒ Si ☐ No
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la ubicación y condiciones físicas de la dependencia donde fue atendido? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Ha utilizado o solicitado servicio en otra dependencia? ☐ Si ☒ No
- ¿Cómo califica el servicio prestado en general? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Su inquietud, solicitud o trámite fue resuelto satisfactoriamente? ☒ Si ☐ No

Observaciones: Muy buena atención

Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Fecha: 22 de Julio de 2025. Hora: 10:30 AM. Código Postal: 1100001. Página Web: www.tarzalvalle.gov.co. Email: contacto@tarzalvalle.gov.co

PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. CODIGO: 110.01.02. FR-V003. Fecha: Julio 22 de 2025. FORMATO: Medición satisfacción al cliente.

POR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

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

- ¿En qué área de la Alcaldía Municipal fue atendido? Atención al Ciudadano
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Cómo califica la información recibida respecto a su solicitud o diligencia? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿El tiempo de espera para ser atendido fue? ☒ Muy rápido ☐ Aceptable ☐ Lento ☐ Muy lento
- ¿Considera que la atención recibida fue respetuosa y cordial? ☒ Si ☐ No
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la ubicación y condiciones físicas de la dependencia donde fue atendido? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Ha utilizado o solicitado servicio en otra dependencia? ☐ Si ☒ No
- ¿Cómo califica el servicio prestado en general? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Su inquietud, solicitud o trámite fue resuelto satisfactoriamente? ☒ Si ☐ No

Observaciones:

Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Fecha: 22 de Julio de 2025. Hora: 10:30 AM. Código Postal: 1100001. Página Web: www.tarzalvalle.gov.co. Email: contacto@tarzalvalle.gov.co

PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. CODIGO: 110.01.02. FR-V003. Fecha: Julio 22 de 2025. FORMATO: Medición satisfacción al cliente.

POR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

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

- ¿En qué área de la Alcaldía Municipal fue atendido? Atención al Ciudadano
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Cómo califica la información recibida respecto a su solicitud o diligencia? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿El tiempo de espera para ser atendido fue? ☒ Muy rápido ☐ Aceptable ☐ Lento ☐ Muy lento
- ¿Considera que la atención recibida fue respetuosa y cordial? ☒ Si ☐ No
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la ubicación y condiciones físicas de la dependencia donde fue atendido? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Ha utilizado o solicitado servicio en otra dependencia? ☐ Si ☒ No
- ¿Cómo califica el servicio prestado en general? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Su inquietud, solicitud o trámite fue resuelto satisfactoriamente? ☒ Si ☐ No

Observaciones: Atención muy buena, muy buena

Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Fecha: 22 de Julio de 2025. Hora: 10:30 AM. Código Postal: 1100001. Página Web: www.tarzalvalle.gov.co. Email: contacto@tarzalvalle.gov.co

PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. CODIGO: 110.01.02. FR-V003. Fecha: Julio 22 de 2025. FORMATO: Medición satisfacción al cliente.

POR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

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

- ¿En qué área de la Alcaldía Municipal fue atendido? Atención al Ciudadano
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Cómo califica la información recibida respecto a su solicitud o diligencia? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿El tiempo de espera para ser atendido fue? ☒ Muy rápido ☐ Aceptable ☐ Lento ☐ Muy lento
- ¿Considera que la atención recibida fue respetuosa y cordial? ☒ Si ☐ No
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la ubicación y condiciones físicas de la dependencia donde fue atendido? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Ha utilizado o solicitado servicio en otra dependencia? ☐ Si ☒ No
- ¿Cómo califica el servicio prestado en general? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Su inquietud, solicitud o trámite fue resuelto satisfactoriamente? ☒ Si ☐ No

Observaciones: Atención muy buena, muy buena

Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Fecha: 22 de Julio de 2025. Hora: 10:30 AM. Código Postal: 1100001. Página Web: www.tarzalvalle.gov.co. Email: contacto@tarzalvalle.gov.co

PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. CODIGO: 110.01.02. FR-V003. Fecha: Julio 22 de 2025. FORMATO: Medición satisfacción al cliente.

POR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

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

- ¿En qué área de la Alcaldía Municipal fue atendido? Atención al Ciudadano
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Cómo califica la información recibida respecto a su solicitud o diligencia? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿El tiempo de espera para ser atendido fue? ☒ Muy rápido ☐ Aceptable ☐ Lento ☐ Muy lento
- ¿Considera que la atención recibida fue respetuosa y cordial? ☒ Si ☐ No
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la ubicación y condiciones físicas de la dependencia donde fue atendido? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Ha utilizado o solicitado servicio en otra dependencia? ☐ Si ☒ No
- ¿Cómo califica el servicio prestado en general? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Su inquietud, solicitud o trámite fue resuelto satisfactoriamente? ☒ Si ☐ No

Observaciones: Atención muy buena, muy buena

Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Fecha: 22 de Julio de 2025. Hora: 10:30 AM. Código Postal: 1100001. Página Web: www.tarzalvalle.gov.co. Email: contacto@tarzalvalle.gov.co

PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención. CODIGO: 110.01.02. FR-V003. Fecha: Julio 22 de 2025. FORMATO: Medición satisfacción al cliente.

POR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

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

- ¿En qué área de la Alcaldía Municipal fue atendido? Atención al Ciudadano
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Cómo califica la información recibida respecto a su solicitud o diligencia? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿El tiempo de espera para ser atendido fue? ☒ Muy rápido ☐ Aceptable ☐ Lento ☐ Muy lento
- ¿Considera que la atención recibida fue respetuosa y cordial? ☒ Si ☐ No
- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la ubicación y condiciones físicas de la dependencia donde fue atendido? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Ha utilizado o solicitado servicio en otra dependencia? ☐ Si ☒ No
- ¿Cómo califica el servicio prestado en general? ☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo
- ¿Su inquietud, solicitud o trámite fue resuelto satisfactoriamente? ☒ Si ☐ No

Observaciones: Atención muy buena, muy buena

Gracias por ayudarnos a mejorar nuestros servicios.

Fecha: 22 de Julio de 2025. Hora: 10:30 AM. Código Postal: 1100001. Página Web: www.tarzalvalle.gov.co. Email: contacto@tarzalvalle.gov.co



PAGOSIMPLE |

AUTOLICUACION CONSOLIDADA

Fecha creación reporte: 2025-10-02, 10:33:36 AM

Número Planilla: 1075770677

Referencia pago 8823265651

Periodo Cotización: octubre de 2025

Periodo Servicio: octubre de 2025

PLANILLA INDEPENDIENTES

PAGADA 01/10/2025

I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	MARGARITA MARIA VILLEGAS VICTORIA			
Documento	CC66683792	Dirección	CR 1 #18 - 44	
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE	Teléfono	3154086643	
Tipo Persona	NATURAL	Forma	UNICO	
Ciudad	CALI	Departamento	VALLE DEL CAUCA	
Representante Legal		Identificación		
Total Afiliados	1	ARP	POSITIVA DE SEGUROS	

II. DETALLE DEL APORTANTE

Datos Afiliado			Novedades										Pensiones			Salud			Riesgos			Cajas			Parafiscales			Total
Identificación	Apoilicos y Nombres	Tipo Colaborador	Saldo por Cotización	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
CC 66683792	MARGARITA MARIA VILLEGAS VICTORIA	59	0																									
																</												

III. TOTALES

IBC Pensión	IBC Salud	IBC Riesgo	IBC Cajas	Aportes Pensión	Aportes Salud	Aportes Riesgo	Aportes Cajas	Aportes ICBF	Aportes ESAP	Aportes Min Educación	Incapacidades por días saldos a Favor EPS	Incapacidades ARP	SUBTOTAL SIN INTERESES DE MORA	TOTAL INTERESES DE MORA	TOTAL FINAL
\$1.423.500	\$1.423.500	\$1.423.500	\$1.423.500	\$227.800	\$176.000	\$7.500	\$8.500	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$421.900	\$0	\$421.900



El BANCO DE BOGOTÁ a solicitud del interesado informa que MARGARITA MARIA VILLEGAS VICTORIA, identificado(a) con Cedula de ciudadanía número 66.683.792 está vinculado(a) con el BANCO DE BOGOTÁ a través de los siguientes productos financieros:

Cuentas de Ahorros No. 656533312, abierta/o desde el 3/3/2024.

Se expide en Bogotá el día 20 del mes de Octubre del año 2025 con destino a: Alcaldia Municipal de Zarzal



Firma Autorizada

ESTA INFORMACION ES CONFIDENCIAL Y SE SUMINISTRA SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR PARTE DEL BANCO

Fecha: 04/11/2025

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:

\$2.400.000 (DOS MILLONES CUATROCIENTOS MIL PESOS)

POR CONCEPTO DE:

EJECUCION DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS EN EL INFORME ACTA FINAL DE ACTIVIDADES, EN CUMPLIMIENTO al **contrato No. 130.19.11-276 DE 2025**, con objeto "PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS A CONSOLIDAR LAS HERRAMIENTAS Y METODOLOGIAS NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIMENSION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA GESTION PARA RESULTADOS EN LA VENTANILLA UNICA DEL MUNICIPIO DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA."

Decreto 2231 de 2023 artículo 9:

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

Cordialmente,

MARGARITA VILLEGAS V.

MARGARITA MARIA VILLEGAS VICTORIA

C.C. No 66.683.792

Teléfono: 3154088643