

INFORMACION DEL CONTRATO

CONTRATO No.:	0404 DE 2025
CLASE DE CONTRATO:	PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CONTRATISTA:	MAGDA KATHERINE ACOSTA MENDEZ
OBJETO:	"FORTALECER EL SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO, ASESORANDO JURÍDICAMENTE AL PERSONAL DE RADICACIÓN Y EN LA PROYECCIÓN DE RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS DIRECCIONADOS A LA GERENCIA DE SERVICIO AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL."
CONDICIONES INICIALES	
VALOR DEL CONTRATO:	VEINTITRES MILLONES DOS MIL PESOS MCTE (\$23.002.000)
PLAZO DE EJECUCIÓN:	SIETE (7) MESES
FECHA DESIGNACIÓN SUPERVISIÓN:	10 DE FEBRERO DE 2025
FECHA DE INICIO:	12 DE FEBRERO DE 2025
FECHA DE TERMINACIÓN:	11 DE SEPTIEMBRE DE 2025
MODIFICACIONES	
TIPO DE MODIFICACIÓN	ADICIÓN Y PRORROGA
TIEMPO DE LA ADICIÓN	TRES (3) MESES Y OCHO (8) DÍAS
VALOR DE LA ADICIÓN	DIEZ MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE (\$10.734.266,67)
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	TREINTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON SESENTA Y SIETE CENTAVOS M/CTE (\$33.736.266,67)

Actividades desarrolladas del periodo comprendido entre el 12 de diciembre del 2025 al 19 de diciembre del 2025.

1. Realizar asesoría jurídica y control periódico de las PQRSDF, comunicaciones oficiales y solicitudes que son radicadas en la Ventanilla Única Departamental para mitigar el riesgo de vencimiento de términos.

katherineacostam@gmail.com

Cel. 3134057529

Dí cumplimiento a esta obligación brindando asesoría jurídica al personal que realiza la radicación de toda la documentación que se allega a la Gobernación del Meta, a través de los diferentes canales de atención, con dicho acompañamiento jurídico se busca que las PQRSDf, solicitudes y comunicaciones oficiales sean direccionadas de manera adecuada y así mitigar riesgo de vencimientos de términos.

De la misma manera se llevó a cabo un constante seguimiento a las diferentes solicitudes, con el fin de requerir a las dependencias para que den trámite a los incidentes que se evidencian pendientes por descargar en la plataforma tecnológica DOZZIER.



2. Realizar seguimiento a la radicación para garantizar el adecuado direccionamiento de las PQRSDf, solicitudes y comunicaciones oficiales asignadas a las diferentes dependencias de la gobernación del meta

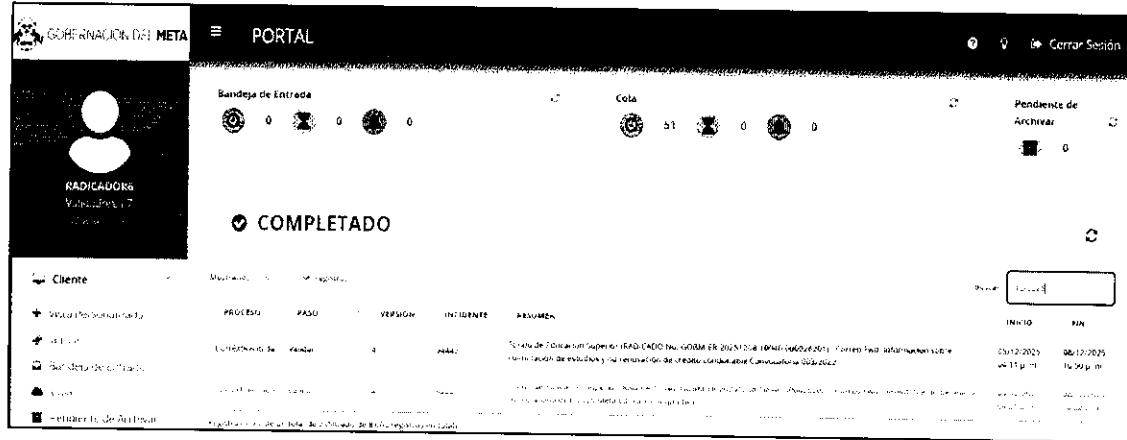
Durante la ejecución de este periodo se llevo a cabo seguimiento a las solicitudes, PQRSDf y comunicaciones oficiales, allegadas a la Gobernación del Meta, con el objeto de que se haga el direccionamiento adecuado, para ellos se hizo uso de la plataforma DOZZIER, pues se logra evidencias si los respectivos tramites se encuentran asignados a las dependencias competentes.

De la misma manera realice la actividad de radicación haciendo uso del usuario Radicador 6 lo que permite optimizar el direccionamiento idóneo y pertinente dentro de las diferentes dependencias del ente territorial.

katherineacostam@gmail.com

Cel. 3134057529

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES CONTRATO 0404 DE 2025
MAGDA KATHERINE ACOSTA MENDEZ
Abogada

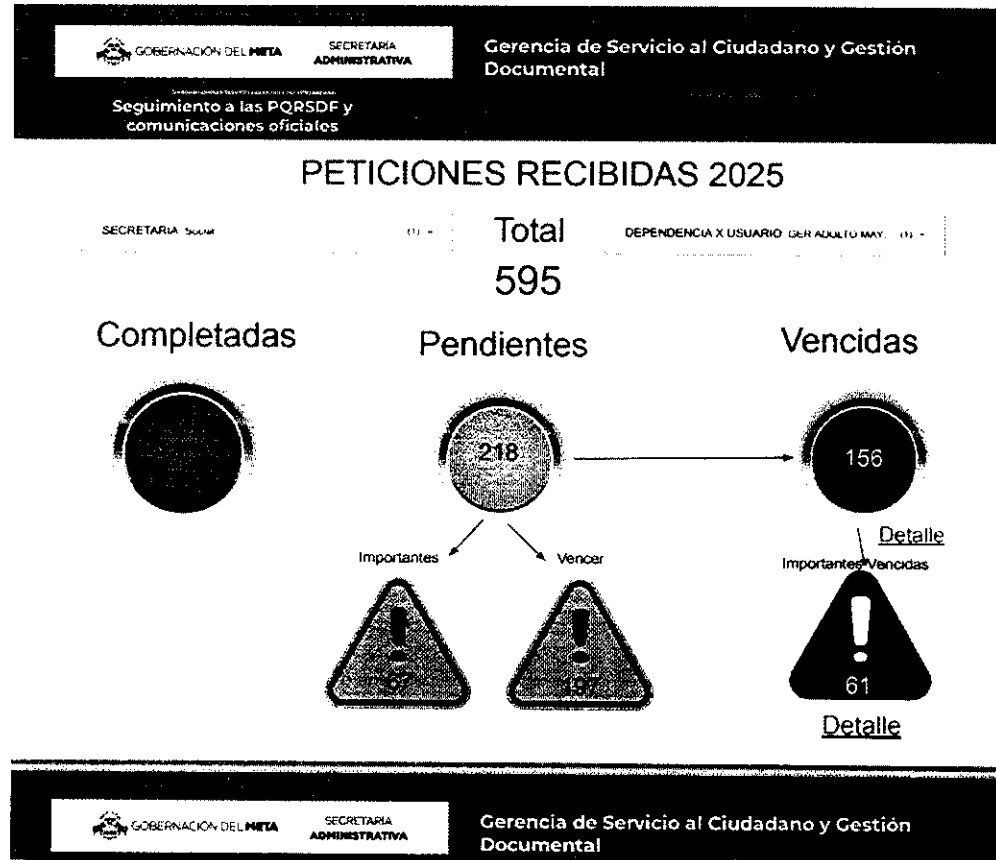


3. Realizar seguimiento y control de las PQRSDF y comunicaciones oficiales remitidas a las dependencias de la Gobernación del Meta realizando informe mensual producto del seguimiento.

Se llevó a cabo seguimiento y control de las PQRSDF y comunicaciones oficiales vencidas y pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica DOZZIER, los cuales fueron enviados semanalmente a cada una de las dependencias asignadas con el fin de requerir el trámite correspondiente. Dichos informes fueron remitidos a las siguientes secretarías y dependencias:

- Secretaría Social y sus gerencias- la Gerencia de Asuntos Étnicos; Gerencia de Infancia, Adolescencia y Juventud; Gerencia de Adulto Mayor y Personas en Condición de Discapacidad; y la Gerencia del Plan de Alimentos y Nutrición.
- Secretaría Administrativa y sus gerencias, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Servicios Administrativos, Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, y la Gerencia de Desarrollo Organizacional.
- Despacho de la Gobernadora.
- Oficina de Control Interno.
- Oficina de Control Interno Disciplinario, Control Interno Disciplinario – Instrucción, Control Interno Disciplinario – Juzgamiento.
- Dirección para el Fomento de la Educación Superior.
- Oficina de Protocolo.

katherineacostam@gmail.com
Cel. 3134057529



4. Realizar informe mensual de la apertura y el seguimiento de los buzones de PQRS que tiene la Gobernación del Meta.

Se dio cumplimiento a esta obligación mediante la elaboración del informe bimestral correspondiente a los buzones de PQRS, documento en el que se registró de manera detallada la cantidad de felicitaciones, quejas, sugerencias, reclamos y peticiones presentadas por la ciudadanía durante el periodo evaluado. En dicho informe se incluyeron las cifras exactas de cada categoría, así como un análisis interpretativo que permitió identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención brindada por la Gobernación del Meta.

Asimismo, el informe incorporó la trazabilidad completa de las solicitudes allegadas por este canal, dejando evidencia de la gestión realizada por cada una de las dependencias responsables. Esto incluyó la verificación del cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la legislación colombiana, así como la identificación de posibles oportunidades de mejora en el proceso de atención ciudadana.

katherineacostam@gmail.com
Cel. 3134057529



INTRODUCCIÓN

¶ Conforme al procedimiento P-AC-01, Versión 13, se procede a la elaboración del presente informe con el objetivo de analizar el comportamiento de los buzones de PQRSF ubicados en las instalaciones de la Gobernación del Meta, específicamente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades diligenciadas por los ciudadanos a través del formato F-AC-06, Versión 2.

¶ Este análisis abarca el periodo comprendido entre el 1 de NOVIEMBRE al 19 de DICIEMBRE de 2025 y se centra en dos aspectos claves. Por un lado, se busca determinar la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad del servicio ofrecido por las diferentes dependencias de la entidad. Por otro lado, se pretende evaluar y verificar la correcta gestión y trazabilidad de las PQRSF recibidas, así como los tiempos de respuesta proporcionados.

¶ Este enfoque está alineado con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que estipula la importancia de garantizar una atención eficaz y oportuna a los ciudadanos.

¶ Todo lo anterior con el fin de formular recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo de la entidad y al fortalecimiento del relacionamiento entre el Estado y el ciudadano.

5. Brindar asistencia jurídica a los requerimientos de la gerencia de Servicio al ciudadano y Gestión Documental.

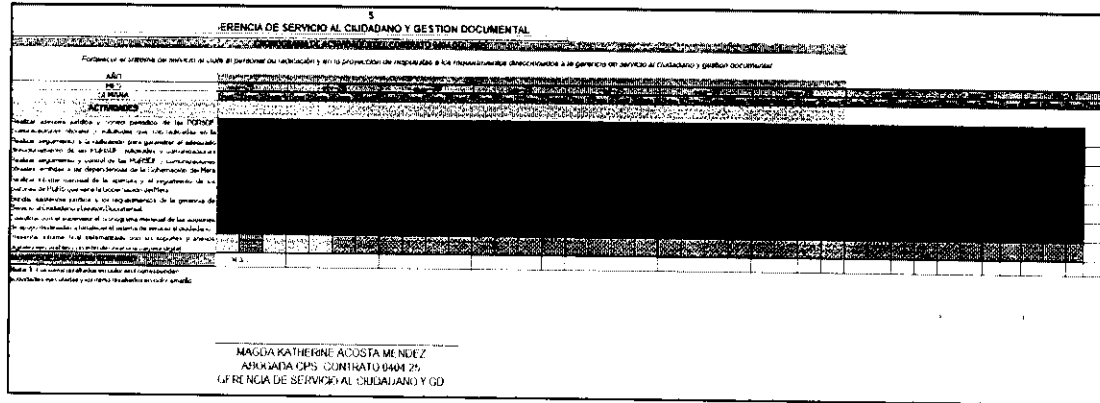
Durante el presente periodo se brindó asesoría jurídica a los diversos requerimientos remitidos a la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, dicha asistencia comprendió el análisis jurídico de cada solicitud, con el fin de determinar su naturaleza, alcance y la competencia institucional para su adecuada atención.



INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES CONTRATO 0404 DE 2025
MAGDA KATHERINE ACOSTA MENDEZ
Abogada

6. Coordinar con el supervisor el cronograma mensual de las acciones de apoyo destinadas a fortalecer el sistema de servicio al ciudadano.

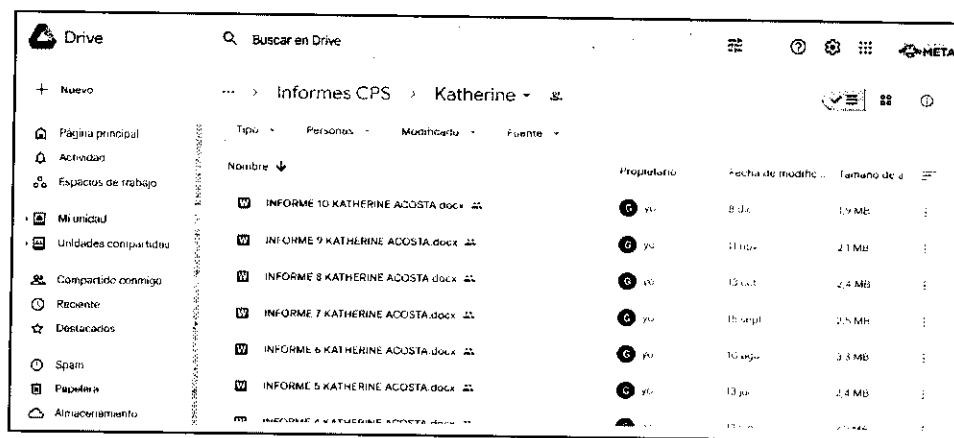
Se coordinó con la supervisora el cronograma mensual en el cual se consignarán las actividades y acciones que se llevarán a cabo para el fortalecer el sistema de servicio al ciudadano.



7. Presentar informe final sistematizado con los soportes y anexos digitales ejecutables con el fin de crear una carpeta digital.

Se dio cumplimiento a esta obligación mediante el cargue oportuno y organizado de la información requerida durante toda la ejecución del contrato en la plataforma Drive. Este proceso permitió garantizar el acceso integral y permanente a todos los soportes digitales que conforman la totalidad de las evidencias generadas en el marco del contrato 0404-2025.

La consolidación de estos documentos en un único repositorio digital que facilita la trazabilidad, el control y la verificación de cada una de las actividades desarrolladas, asegurando así la transparencia y la disponibilidad de la información para los procesos de seguimiento y supervisión contractual.



katherineacostam@gmail.com
Cel. 3134057529

INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES CONTRATO 0404 DE 2025
MAGDA KATHERINE ACOSTA MENDEZ
Abogada

Nombre	Propietario	Fecha de modificación	Tamaño de archivo
INFORME 1 KATHERINE ACOSTA.docx	yo	14 oct 2024	2,2 MB
INFORME 2 KATHERINE ACOSTA.docx	yo	01 ago 2024	3,3 MB
INFORME 3 KATHERINE ACOSTA.docx	yo	15 jul 2024	2,4 MB
INFORME 4 KATHERINE ACOSTA.docx	yo	22 jun 2024	4,2 MB
INFORME 5 KATHERINE ACOSTA.docx	yo	2 ene 2024	3,6 MB
INFORME 6 KATHERINE ACOSTA.docx	yo	14 ago 2024	2 MB
INFORME 7 KATHERINE ACOSTA.docx	yo	15 oct 2024	4,2 MB

Cordialmente,

MAGDA KATHERINE ACOSTA MENDEZ

C.C 40.340.157


TEL: 313 405 75 29

katherineacostam@gmail.com

Contrato 0404 - 2025

katherineacostam@gmail.com

Cel. 3134057529

 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 897.000.146.8	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

Villavicencio, 22/12/2025

Doctor(a):
MARILUZ BERNAL VARGAS
Cargo del ordenador del gasto
Gobernación del Meta

INFORME DE SUPERVISIÓN


Objetivo del Informe

Mantener informada a la Gobernación del Meta sobre el desarrollo del contrato objeto de este informe, presentar evidencias de su ejecución y verificar que las actividades realizadas sean hechas con calidad y en los términos adecuados.

Contrato No. y Fecha:	0404 del 10/02/2025		
Clase de Contrato:	Prestación de Servicios		
Registro Presupuestal No. y Fecha:	1113 del 11/02/2025 – 10362 del 10/09/2025		
Contratista:	Magda Katherine Acosta Méndez	Nit./c.c.	40.340.157
Representante Legal:	N/A	c.c.	N/A
Supervisor: (Insertar filas cuando en el periodo de pago se presenten varios supervisores)	Cynthia Catalina Serrato Díaz	c.c.	1.121.865.294
Acto administrativo de designación supervisor: No. y Fecha	Decreto 442 del 07 de noviembre del 2025		
Objeto:	Fortalecer el sistema de servicio al ciudadano, asesorando jurídicamente al personal de radicación y en la proyección de respuestas a los requerimientos direccionados a la gerencia de servicio al ciudadano y gestión documental.		
Valor inicial del contrato: (Letras y Números)	Veintitres millones dos mil pesos m/cte		(\$23.002.000)
Término Inicial de Ejecución:	Siete (7) meses.		
Fecha de Inicio según Acta de Inicio:	12/02/2025	Fecha Finalización según Acta de Inicio:	11/09/2025

Modificaciones (Adiciones, Prórrogas, Suspensiones, Cesiones, Reinicios, Reducciones y Otras)			
Tipo de Modificación	Valor de la Modificación (Cuando Aplique)	Fecha de expedición del documento	Tiempo de Modificación (Cuando Aplique)
Adición y Prorroga	\$10.734.266,67	09/09/2025	Tres (3) meses y ocho (8) días
*Si no existen modificaciones diligencie casillas con N/A **Inserte filas si requiere			

Término Total de Ejecución: (Solo cuando existan modificaciones)	Diez (10) meses y ocho (8) días	Fecha Finalización:	19/12/2025
---	---------------------------------	---------------------	------------

 DEPARTAMENTO DEL META Nº 1 842 000 146 5	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

	(Solo cuando existan modificaciones)	
Valor total del contrato +/- las modificaciones: (Solo cuando existan modificaciones) (Letras y Números)	Treinta y tres millones setecientos treinta y seis mil doscientos sesenta y seis pesos con sesenta y siete centavos m/cte (\$33.736.266,67)	
*Si no existen modificaciones diligencie casillas con N/A		

Periodo de Pago:	Del	12/12/2025	Al	19/12/2025				
Tipo de Pago:	Anticipo	N/A	Parcial	N/A	Final	X	No. de Pago	11

Valor Total Autorizado a Pagar (Letras y números Máximo 2 Decimales)	Ochocientos setenta y seis mil doscientos sesenta y seis pesos con sesenta y siete centavos M/cte (\$876.266,67)
---	--

Se me designó como supervisor del contrato objeto de este informe, así para dar cumplimiento al Decreto No. 075 de 2021 por medio de la cual se adopta el Manual de Contratación, Supervisión e Interventoría del Departamento del Meta, me permito informar el desarrollo correspondiente al presente periodo de pago en los siguientes aspectos:

Cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato:


REQUISITOS	SI	No	N/A
Registro Presupuestal	X		
Otorgamiento oportuno de las garantías tanto al inicio como a lo largo de la vida del contrato, de la aprobación de dichas garantías y las demás que correspondan según el contrato y la Ley			X
Existencia de las licencias y/o autorizaciones que se requieran contractual y legalmente para proceder a suscribir el acta de inicio del contrato)			X
Afiliación a Administradora de Riesgos Laborales ARL	X		
Publicaciones en Secop	X		
Publicaciones en SIA Observa	X		
Carpeta física actualizada en la Gerencia de Asuntos Contractuales	X		

Ejecución de las actividades en cumplimiento de las obligaciones específicas en el periodo del informe:

1. Realizar asesoría jurídica y control periódico de las PQRSDf, comunicaciones oficiales y solicitudes que son radicadas en la Ventanilla Única Departamental para mitigar el riesgo de vencimiento de términos.

La contratista dio cumplimiento a esta obligación brindando asesoría jurídica al personal que realiza la radicación de toda la documentación que se allega a la Gobernación del Meta, a través de los diferentes canales de atención, con dicho acompañamiento jurídico se busca que las PQRSDf, solicitudes y comunicaciones oficiales sean direccionadas de manera adecuada y así mitigar riesgo de vencimientos de términos.

De la misma manera la contratista llevó a cabo un constante seguimiento a las diferentes solicitudes, con el fin de requerir a las dependencias para que den trámite a los incidentes que se evidencian pendientes por descargar en la plataforma tecnológica DOZZIER.

 DEPARTAMENTO DEL META NIT 902 096 146 9	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

2. Realizar seguimiento a la radicación para garantizar el adecuado direccionamiento de las PQRSDF, solicitudes y comunicaciones oficiales asignadas a las diferentes dependencias de la gobernación del meta

Durante la ejecución de este periodo la contratista llevo a cabo seguimiento a las solicitudes, PQRSDF y comunicaciones oficiales, allegadas a la Gobernación del Meta, con el objeto de que se haga el direccionamiento adecuado, para ellos se hizo uso de la plataforma DOZZIER, pues se logra evidencias si los respectivos tramites se encuentran asignados a las dependencias competentes.

De la misma manera la contratista realizó la actividad de radicación haciendo uso del usuario Radicador 6 lo que permite optimizar el direccionamiento idóneo y pertinente dentro de las diferentes dependencias del ente territorial.

3. Realizar seguimiento y control de las PQRSDF y comunicaciones oficiales remitidas a las dependencias de la Gobernación del Meta realizando informe mensual producto del seguimiento.

La contratista llevó a cabo seguimiento y control de las PQRSDF y comunicaciones oficiales vencidas y pendientes por tramitar en la plataforma tecnológica DOZZIER, los cuales fueron enviados semanalmente a cada una de las dependencias asignadas con el fin de requerir el trámite correspondiente. Dichos informes fueron remitidos a las siguientes secretarías y dependencias:

Secretaría Social y sus gerencias- la Gerencia de Asuntos Étnicos; Gerencia de Infancia, Adolescencia y Juventud; Gerencia de Adulto Mayor y Personas en Condición de Discapacidad; y la Gerencia del Plan de Alimentos y Nutrición.

Secretaría Administrativa y sus gerencias, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Servicios Administrativos, Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, y la Gerencia de Desarrollo Organizacional.

Despacho de la Gobernadora.

Oficina de Control Interno.


Oficina de Control Interno Disciplinario, Control Interno Disciplinario – Instrucción, Control Interno Disciplinario – Juzgamiento.

Dirección para el Fomento de la Educación Superior.

Oficina de Protocolo.

4. Realizar informe mensual de la apertura y el seguimiento de los buzones de PQRS que tiene la Gobernación del Meta.

La contratista dio cumplimiento a esta obligación mediante la elaboración del informe bimestral correspondiente a los buzones de PQRS, documento en el que se registró de manera detallada la cantidad de felicitaciones, quejas, sugerencias, reclamos y peticiones presentadas por la ciudadanía durante el periodo evaluado. En dicho informe se incluyeron las cifras exactas de cada categoría, así como un análisis interpretativo que permitió identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la atención brindada por la Gobernación del Meta.

 DEPARTAMENTO DEL META N.º 852-050 148 6	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

Asimismo, el informe incorporó la trazabilidad completa de las solicitudes allegadas por este canal, dejando evidencia de la gestión realizada por cada una de las dependencias responsables. Esto incluyó la verificación del cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la legislación colombiana, así como la identificación de posibles oportunidades de mejora en el proceso de atención ciudadana.

5. Brindar asistencia jurídica a los requerimientos de la gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental.

Durante el presente periodo la contratista brindó asesoría jurídica a los diversos requerimientos remitidos a la Gerencia de Servicio al Ciudadano y Gestión Documental, dicha asistencia comprendió el análisis jurídico de cada solicitud, con el fin de determinar su naturaleza, alcance y la competencia institucional para su adecuada atención.

6. Coordinar con el supervisor el cronograma mensual de las acciones de apoyo destinadas a fortalecer el sistema de servicio al ciudadano.

Se coordinó con la contratista el cronograma mensual en el cual se consignarán las actividades y acciones que se llevarán a cabo para el fortalecer el sistema de servicio al ciudadano.

7. Presentar informe final sistematizado con los soportes y anexos digitales ejecutables con el fin de crear una carpeta digital.


La contratista dio cumplimiento a esta obligación mediante el cargue oportuno y organizado de la información requerida durante toda la ejecución del contrato en la plataforma Drive. Este proceso permitió garantizar el acceso integral y permanente a todos los soportes digitales que conforman la totalidad de las evidencias generadas en el marco del contrato 0404-2025.

La consolidación de estos documentos en un único repositorio digital facilitó la trazabilidad, el control y la verificación de cada una de las actividades desarrolladas, asegurando así la transparencia y la disponibilidad de la información para los procesos de seguimiento y supervisión contractual.

Evaluación y Reevaluación del Contratista

Rango de Calificación	
Excelente	El contratista superó las especificaciones técnicas establecidas de los productos y/o servicios.
Bueno	El contratista cumplió las especificaciones técnicas establecidas de los productos y/o servicios.
Regular	El contratista en el desarrollo del contrato presentó inconformidades que no son graves, ni se considera que incumplió el mismo.
No Cumple	El contratista en el desarrollo del contrato presentó inconformidades graves y se considera que incumplió el mismo.

Evaluación y Reevaluación del Contratista	Calificación
CUMPLIMIENTO: (Oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios; Atención a compromisos adquiridos)	BUENO

 DEPARTAMENTO DEL META NIT. 862 000 138 8	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO:	F-BS-23
		VERSIÓN:	5

CALIDAD: (Grado en el que el producto y/o servicio cumple las necesidades y expectativas contractuales)	BUENO
COMUNICACIÓN: (Comunicación asertiva durante la ejecución del contrato)	BUENO
EVALUACIÓN GENERAL: (Percepción general sobre el producto y/o servicio suministrado)	BUENO

Cumplimiento de las Obligaciones de Seguridad Social:

Certifico que verifiqué el cumplimiento del pago de aportes a la seguridad social (salud, pensión y ARL) y parafiscales correspondiente al periodo del presente informe como se establece en el F-BS-16 Certificado del Supervisor Autorizando el Pago.

Certificación de Cumplimiento General

De acuerdo con la información anteriormente suministrada y la contenida en el F-BS-16 Certificado del Supervisor Autorizando el Pago, certifico que durante el periodo objeto de este informe, el contratista cumplió a satisfacción las obligaciones del contrato, y cumplió con el pago del sistema de seguridad social, la cual fue verificada física y documentalmente por el suscrito.

Cordialmente;

Firma:	<i>Catalina Serrato</i>
Nombre:	CYNTHIA CATALINA SERRATO DÍAZ
Cargo:	Gerente de Servicio al Ciudadano y GD
Supervisor	