

No. Contrato	No 013-2020
Clase de Contrato	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES
Periodo	ENTRE EL 1 DE OCTUBRE DE 2020 Y EL 31 DE OCTUBRE DE 2020.
Nombre del Contratista	MARY ROSSY PACHECO SARMIENTO
No. De Cédula del Contratista	C.C. 1.129.578.878
Dependencia	DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE
Nombre del Supervisor del Contrato	MARIAM SILVERA LASCAR
Expediente No.	2020820150100013E
Régimen Tributario	Responsable de IVA SI ☐ NO ☒
Registro Presupuestal No.	26920
Ciudad donde presta el servicio	BARRANQUILLA – ATLÁNTICO

1. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

A. VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES:

Periodo pagado	Ingreso base de cotización – IBC	Valor sin intereses de mora				Número de planilla (s)
		Aporte a salud	Aporte a pensión	Aporte a ARL	Aporte a Fondo de Solidaridad	
DICIEMBRE 2019	\$1.280.000	\$160.000	\$204.800	\$6.700		9400568883
ENERO 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$211.200	\$6.900		9402027916
FEBRERO 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$211.200	\$6.900		9403702889
MARZO 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$211.200	\$6.900		9404707660
ABRIL 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$39.600	\$6.900		9405341016
MAYO 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$39.600	\$6.900		9406948087
JUNIO 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$211.200	\$6.900		9408046504
JULIO 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$211.200	\$6.900		9409049997
AGOSTO 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$211.200	\$6.900		9410075923
SEPTIEMBRE 2020	\$1.320.000	\$165.000	\$211.200	\$6.900		9411168510
Totales	\$13.160.000	\$1.645.000	\$1.762.400	\$68.800		

B. VERIFICACIÓN – EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Valor Inicial	\$38.060.000
Valor Adición/Modificación No. 1 SI APLICA	\$
Valor Adición/Modificación No. 2 SI APLICA	\$
Valor Total	\$
Valor CDP No. 2 – SI APLICA	\$
Número Compromiso Vigencia 2020 CUANDO APLIQUE	No. 26920
Compromiso Vigencia 2020CUANDO APLIQUE	\$38.060.000
Pago No. 1	\$1.760.000
Pago No. 2	\$3.300.000
Pago No. 3	\$3.300.000
Pago No. 4	\$3.300.000
Pago No. 5	\$3.300.000
Pago No. 6	\$3.300.000
Pago No. 7	\$3.300.000
Pago No. 8	\$3.300.000
Pago No. 9	\$3.300.000
Saldo	\$9.900.000
La contratista cumplió con las obligaciones de pago a los sistemas de salud y pensión, de conformidad con la Ley 789 de 2002 modificada por la Ley 828 de 2003 y de ARL según la Ley 1562 de 2012.	
La contratista se acogió al decreto 1273 de 2018, pagando la seguridad social mes vencido.	
Se autoriza el pago por la suma de (\$3.300.000), TRES MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M. L	

2. OBLIGACIONES DEL CONTRATO. Teniendo en cuenta la naturaleza y tipo de contrato y de conformidad con lo establecido en la cláusula No. 1, se presenta el informe correspondiente.

2.1 LEGALIZACIÓN DE GASTOS DE DESPLAZAMIENTO

EN EL PERIODO CITADO REALIZÓ DESPLAZAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES

SI	NO x
----	------

EN CASO AFIRMATIVO RELACIONE LOS DESPLAZAMIENTOS INDICANDO CUALES FUERON LEGALIZADOS Y CUALES SE ENCUENTAN EN TRAMITE

RESOLUCION DE DESPLAZAMIENTO	PENDIENTE POR LEGALIZAR
N.A	N.A

2.2. TRANSCRIBIR LAS OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATO

1. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
A más tardar al finalizar el día siguiente de la asignación tipificar todos los radicados de acuerdo a las tablas de retención documental - TRD'S –

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se tipificaron en total 165 radicados los cuales fueron asignados a mi ORFEO y se hizo conforme a la tabla de retención documental.

Evidencia: Radicados en Orfeo (-2) los cuales se indican en el cuadro Excel anexo 1.

2. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Orientar y recibir reclamaciones de usuarios, tales como: Derechos de petición, PQR'S, denuncias, copias, solicitudes de información, anexos a RAP Y REQ, solicitud de copias, consultas, remisión de información, solicitudes de aclaración o revisión de resoluciones, requerimientos o comunicaciones de usuarios y empresas prestadoras, traslados por competencia, respuestas de usuarios y empresas, requerimientos de organismos de control y gubernamentales, solicitud de requerimiento de expedientes; cuando se requiera respuestas a RAP directos y revocatoria directa, formulación de pliegos de cargo y decisiones de cierre y archivo.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad por medio virtual, recibiendo las atenciones por el correo electrónico institucional, se recibieron 20 correos; al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República por el COVID-19.

Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

3. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Revisar y estudiar los tipos de trámites que le sean asignados por Orfeo, crear expediente (en el caso de PQR incluir en el expediente No. 2020820380100002E de conformidad con lo dispuesto en la Circular 20185000000014 del 09/01/2018), incluir en información general el servicio, causal y detalle, y proyectar el documento de respuesta de la misma dentro de los tres (03) días luego de su asignación, así mismo Imprimirlo y entregarlo en el mismo término a gestión documental para la puesta al correo o desde el correo institucional según corresponda, entrega que se debe realizar en el formato establecido en el SIGME.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se revisaron y estudiaron 165 trámites donde se creó el expediente o se incluyó en el respectivo y cuando eran PQR se incluyó en el expediente No. 2020820380100002E.

Evidencia: Radicados en Orfeo (-2) los cuales se indican en cuadro Excel anexo 1.

4. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Remitir oportunamente alertas ciudadanas y reportar diariamente el cumplimiento de los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Usuario.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, no se detectó alerta ciudadana para remitir, se realizó atención al público vía correo electrónico, se recibieron 20 correos; al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República, por el COVID-19.

Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

5. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Identificar los tramites que no sean de competencia de la Dirección Territorial o de otra área -Denuncias, recursos, Consultas, requerimientos formulados por entes gubernamentales o de control, Demandas, Documentos para las Delegadas y otras dependencias entre otros-, evento en el cual deberá proceder a reasignar dentro de los dos (02) días luego de su asignación al Supervisor del contrato para su envío al área correspondiente.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, en cumplimiento de esta obligación, se encontraron 9 trámites que pertenecer a otras áreas y fueron reasignados al correspondiente

Evidencia: Se encuentran relacionadas en el cuadro Excel anexo 1.

6. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Asociar los radicados recibidos y todos los documentos relacionados con dicho expediente y corregir los que estén mal tipificados o contengan información errónea.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, en cumplimiento de esta obligación, se asociaron 165 expedientes.

Evidencia: Se encuentran relacionados en el cuadro Excel anexo 1.

7. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Trasladar dentro de los dos (02) días siguientes a su asignación los trámites de competencia de otras entidades.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, en cumplimiento de esta obligación, se trasladaron 34 trámites de competencia de otras entidades.

Evidencia: Se relacionan en el cuadro Excel anexo 1 con los radicados evacuados.

8. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Atender de manera personal o telefónica a los usuarios y demás personal en general que lo requiera, brindándoles orientación sobre el procedimiento a seguir para presentar una reclamación e informándoles sobre el estado de su trámite en la entidad, atenciones que deben ser radicadas en Orfeo.

Para el período comprendido entre 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad por medio virtual, recibándose las atenciones por el correo electrónico institucional, se recibieron 20 correos; al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República por el COVID-19.

Evidencia Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

9. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Cuando se atiendan usuarios de manera personalizada en los puntos de atención Superservicios, Casas del Consumidor, o en cualquiera de las actividades de Servicio al Ciudadano, dichas atenciones deberán registrarse en el formato de atenciones personalizadas conforme al procedimiento previsto por la entidad en el SIGME, y radicarse en Orfeo.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad por medio virtual, recibándose las atenciones por el correo electrónico institucional, se recibieron 20 correos.

Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2

10. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Atender de acuerdo a las directrices de buen trato a los usuarios y de acuerdo al Manual del servicio al ciudadano.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad por medio virtual, recibándose las atenciones por el correo electrónico institucional, se recibieron 20 correos; al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República por el COVID-19; siguiendo las directrices de buen trato y el manual de servicio al ciudadano.

Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

11. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Reportar en línea diariamente en el formato de soluciones ciudadanas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, las atenciones y trámites atendidos de forma verbal o escritas.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad por medio virtual, recibándose las atenciones por el correo electrónico institucional, se recibieron 20 correos; al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República por el COVID-19.

Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

12. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Apoyar las estrategias de participación ciudadana y control social en su territorio.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad, apoyando a la estrategia capacitar para empoderar, realizada el 16 de octubre de 2020 de forma virtual con usuarios de Puerto Colombia Atlántico.

Evidencia: Control de asistencia y registro fotográfico de la actividad Capacitar para Empoderar municipio de Puerto Colombia Atlántico.

13. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Apoyar las actividades y dar cumplimiento a los requerimientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad por medio virtual, recibándose las atenciones por el correo electrónico institucional, se recibieron 20 correos; al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República por el COVID-19.

Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

14. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Implementar estrategias en el punto de atención que conlleve a la reducción de tramites o PQRs innecesarios o que puedan ser resueltos con la asesoría presencial, esto sin afectar los derechos de los usuarios.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad por medio virtual, recibándose las atenciones por el correo electrónico institucional, se recibieron 20 correos; al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República por el COVID-19; contestándose por el mismo medio, para reducir el envío de PQRs a nivel central.

Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

15. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Apoyar las actividades de estrategias de la Red Nacional de Protección al Consumidor dentro del departamento respectivo a la ejecución del contrato.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, no se realizó esta actividad, al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República por el COVID-19.

Evidencia: No es necesaria.

16. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Apoyar las estrategias digitales de atención al ciudadano.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se realizó esta actividad por medio virtual, recibiendo las atenciones por el correo electrónico institucional, se recibieron 20 correos; al estar vigente el Estado de Emergencia decretado por la Presidencia de la República por el COVID-19

Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

17. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Informar al supervisor del contrato, sobre los hechos detectados en los servicios prestados por las empresas y que constituyan alerta, que generen riesgo en la prestación del servicio respectivo o en la atención a los usuarios.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, no se detectaron hechos que constituyan alerta o que generen riesgo en la prestación del servicio correspondiente; en las asignaciones revisadas ni en los correos recibidos.

Evidencia: No es necesaria

18. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Atender de manera inmediata las correcciones e instrucciones impartidas por el Supervisor.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se atendieron las instrucciones impartidas por la supervisora.

Evidencia: Correos institucional enviados por la Supervisora y su acatamiento inmediato.

19. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Asistir a las reuniones de seguimiento o actualización que se programen, así mismo estar atento a cualquier comunicación o directriz que se le remita vía Correo Electrónico.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, no se realizaron reuniones virtuales a la que tuviera que asistir, estuve atenta a todas las comunicaciones y directrices impartidas vía correo electrónico.

Evidencia: Correos Institucionales.

20. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Apoyar el “PLAN DE CHOQUE CARIBE” cuando se requiera, atendiendo y radicando en el vehículo móvil los días y horario establecido por la entidad, orientando y recibiendo reclamaciones, quejas, denuncias y demás tramites, así mismo gestionar los cuatro (4) temas de reacción inmediata.

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, en este periodo no se realizó apoyo a este proyecto.

Evidencia: No es necesaria

21. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Mantener actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO

Para el período comprendido entre el 1 al 31 de octubre del 2020, se mantuvo actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**



Evidencia: Auditoría hecha por la Supervisora al ORFEO.

22. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS

Garantizar la confidencialidad y no divulgación de información reservada de la SUPERSERVICIOS a la que pueda tener acceso.

Para el período comprendido entre 1 al 31 de octubre del 2020, se mantuvo la confidencialidad y no se divulgó información alguna reservada.

Evidencia: Se presume de buena fe, y no existen denuncias o situaciones que demuestren que no se haya cumplido con este ítem.

3. VERIFICACIÓN – CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVA, TÉCNICAS Y LEGALES:

Nota: En este periodo el contratista cumplió con los logros y objetivos señalados en su contrato.

Modificaciones Contractuales: SI

☐

NO

☒

En caso que SI, señalar cuales:

Nota. Recuerde que los documentos contractuales que deben ser publicados, seguirán las políticas de Publicación ello conforme a lo establecido en el artículo 2.1.1.2.1.7. y artículo 2.1.1.2.1.8. del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015.


MARY ROSSY PACHECO SARMIENTO
CONTRATISTA

MARIAM SILVERA LASCAR
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GRADO 11