1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL [ ] INFORME FINAL [X]

Cuota Número __3___

2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN

Contrato No. 4173.010.26.1.453 de 2020

Nombre completo del contratista: DOLLY STELLA PIEDRAHITA GARCIA

Documento de identificación: 31.485.382 Yumbo

Nombre del Supervisor: MILBIA LEDY MONTAÑO NARVÁEZ.

Organismo: Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.

Objeto del contrato: Prestar los servicios de apoyo a la gestión para fortalecer la cultura del servicio orientado al ciudadano desde la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana en desarrollo del Proyecto denominado “fortalecimiento de la atención del usuario a través de los diferentes canales habilitados en Santiago de CaliBP-26001449”

3. INFORME JURÍDICO

Fecha de Inicio	Fecha terminación
29/abr/2020	15/jul/2020

Modificación(es) al Contrato: N/A

Suspensión: N/A

Reanudación: N/A

Cesión: N/A

Terminación anticipada: N/A

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

4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO

Valor inicial del contrato: Es hasta por la suma de Siete millones ciento setenta y dos mil setecientos cincuenta y cuatro pesos M/CTE ($7.172.754)

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
$ 7.172.754	$2.390.918	$ 4.781.836	$ 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: 43790952 No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 43790952 Operador: Miplanilla Fecha de Pago: 03/jul/2020 Periodo de pago de la seguridad social: jun/2020

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

Observaciones al informe financiero y contable: La contratista adjunta seguridad social del mes de Junio para el pago de esta cuenta, según Decreto 1273 del 23/07/2018 que permite efectuar la cancelación del mes vencido de la seguridad social .Se compromete a pagar la seguridad social correspondiente.

5. INFORME TÉCNICO

Concepto Supervisor:

1. Brindar información veraz, acertada y oportuna a los usuarios que requieren el servicio de radicación de documentos.

La contratista apoyó brindando información veraz, acertada y oportuna a los usuarios que requieren el servicio de radicación de documentos.

2. Asignar el turno al usuario, según corresponda el trámite o servicio a realizar.

La contratista apoyó asignando el turno al usuario, según corresponda el trámite o servicio a realizar.

3. Diligenciar el formulario de caracterización de usuarios.

La contratista apoyó diligenciando el formulario de caracterización de usuarios.

4. Radicar la PQRS del usuario, direccionándolo de manera acertada al organismo competente.

La contratista apoyó en la radicación de la PQRS del usuario, direccionándolo de manera acertada al organismo competente.

5. Aplicarla encuesta de medición de percepción de atención.

La contratista Aplicó 439 encuestas de medición de percepción de atención.

6. Verificar en la Mesa de Control la correcta digitación en Orfeo del PQRS radicado por el usuario, verificación de la tipificación, correcto escaneo de la PQRS y direccionamiento acertado al organismo.

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

La contratista apoyó verificando en la Mesa de Control la correcta digitación en Orfeo del PQRS radicado por el usuario, verificación de la tipificación, correcto escaneo de la PQRS y direccionamiento acertado al organismo.

7. Modificar las inconsistencias de radicación encontradas en la revisión de la Mesa de Control.

La contratista apoyó modificando las inconsistencias de radicación encontradas en la revisión de la Mesa de Control.

8. Verificar que los PQRS físicos radicados, correspondan con la lista de verificación del sistema Orfeo.

La contratista apoyó verificando que los PQRS físicos radicados, correspondan con la lista de verificación del sistema Orfeo.

9. Despachar los PQRS físicos a los organismos competentes, con la debida lista de verificación.

La contratista apoyó en el despacho de los PQRS físicos a los organismos competentes, con la debida lista de verificación.

10. Recepcionar las listas de verificación de PQRS entregados a los organismos.

La contratista apoyó en la recepción de las listas de verificación de PQRS entregados a los organismos.

11. Archivar las listas de verificación de PQRS y documentos de la Oficina de Atención al Ciudadano que corresponda, de manera permanente y según las políticas de gestión documental de la entidad.

La contratista apoyó archivando las listas de verificación de PQRS y documentos de la Oficina de Atención al Ciudadano que corresponda, de manera permanente y según las políticas de gestión documental de la entidad.

12. Apoyar el procedimiento de radicación de PQRS de usuarios, realizados por la página web de la Alcaldía.

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

La contratista apoyó el procedimiento de radicación de PQRS de usuarios, realizados por la página web de la Alcaldía.

13. Apoyar el procedimiento de asignación de radicado a las PQRS realizadas por los usuarios en el correo corporativo de la Alcaldía contactenos@cali.gov.co.

La contratista apoyó el procedimiento de asignación de radicado a las PQRS realizadas por los usuarios en el correo corporativo de la Alcaldía contactenos@cali.gov.co

14. Apoyar el procedimiento de información y radicación de PQRS de usuarios, realizados por medio del chat corporativo de la Alcaldía.

La contratista apoyó el procedimiento de información y radicación de 549 PQRS de usuarios, realizados por medio del chat corporativo de la Alcaldía.

15. Apoyar el procedimiento de información y radicación de PQRS de usuarios, realizados por medio de la línea telefónica corporativa de la Alcaldía.

La contratista apoyó el procedimiento de información a usuarios por medio de la línea telefónica corporativa de la Alcaldía.

16. Apoyar los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

La contratista apoyó los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

17. Guardar la reserva de los datos personales o sensibles que reposan en los sistemas de información.

La contratista guardó la reserva de los datos personales o sensibles que reposan en los sistemas de información.

Recibo a Satisfacción de Servicios: Con la firma del presente informe se deja constancia del recibo a satisfacción por parte del MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI- Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, de los servicios prestados pactados en el contrato No. 4173.010.26.1.453-2020.

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

Constancia de Paz y Salvo: El contratista a la fecha del presente informe no posee a su cargo elementos devolutivos de propiedad del Municipio 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: Se anexa informe de Gestión Consolidado de este contrato y formato de revaluación de proveedores.

6. RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

No se reportan recomendaciones para este periodo.

7. FIRMAS RESPONSABLES



MILBIA LEDY MONTAÑO NARVAEZ

Fecha de suscripción del informe de supervisión: Santiago de Cali, 09/jul/2020

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