INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

No. Contrato	**No. 054-2021**
Clase de Contrato	**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**
Periodo	**ENTRE EL 1 DE MARZO DE 2021 Y EL 31 DE MARZO DE 2021.**
Pago No	**02**
Nombre del Contratista	**MARIA VICTORIA OTERO ANILLO**
No. De Cédula del Contratista	**C.C. 33.107.993**
Dependencia	**DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE**
Nombre del Supervisor del Contrato	**MARIAM LORAINNE SILVERA LASCAR**
Expediente del SecopII No.	**82006321**
Régimen Tributario	**Responsable de IVA SI** ☐ **NO** X
Registro Presupuestal No.	**54221**
Ciudad donde presta el servicio	**BARRANQUILLA – ATLÁNTICO**

1. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

A. VERIFICACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL YAPORTES PARAFISCALES:

		Valor sin intereses de mora				
Periodo pagado	**Ingreso base de cotización – IBC**	**Aporte a salud**	**Aporte a pensión**	**Aporte a ARL**	**Aporte a Fondo de Solidaridad**	**Número de planilla (s)**
ENERO 2021	**$1.080.000**	**$135.000**	**$172.000**	**$5.700**		**9416569928**
FEBRERO 2021	**$1.080.000**	**$135.000**	**$172.000**	**$5.700**		**9417162697**
TOTAL	**$2.160.000**	**$270.000**	**$344.000**	**$11.400**		

B. VERIFICACIÓN – EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Valor Inicial	$29.340.000
Valor Adición/Modificación No. 1 SI APLICA	$
Valor Adición/Modificación No. 2 SI APLICA	$
Valor Total	$29.340.000
Valor CDP No. 2 – SI APLICA	$
Número Compromiso Vigencia 2021 CUANDO APLIQUE	No. 54221

Compromiso Vigencia 2021 CUANDO APLIQUE	$29.340.000
Pago No. 1	$1.890.000
Pago No. 2	
Saldo	$27.450.000
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 DOS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M.L ($2.700.000,00)	

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 marzo de 2021, se tipificaron y enrutaron en total 219 radicados y se hizo conforme al cuadro Drive institucional.
Evidencia: Radicados que se indican en el cuadro Drive institucional y en el cuadro Excel anexo 1.

2. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Revisar y enrutar diariamente los radicados asignados por ORFEO conforme las metas definidas por la entidad, adelantando: la creación de expedientes, inclusión en información general del servicio, causal y detalle.
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2021, se crearon expedientes, se hizo la inclusión de los datos generales del servicio, así como se clasifico con causal y detalle en total 219 radicados y se hizo conforme al cuadro Drive institucional.
Evidencia: Radicados que se indican en el cuadro Drive institucional y en el cuadro Excel anexo 1.

3. 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 marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente, recibiéndose 26 atenciones personalizadas.
Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

4. 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 marzo de 2021, se revisaron, se proyectaron, se crearon e incluyeron en el expediente correspondiente un total 219 trámites, relacionados en el cuadro Drive Institucional.
Evidencia: Radicados que se indican en cuadro Drive institucional y en el cuadro Excel anexo 1.

5. 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 marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente se realizaron 26 atenciones personalizadas.
Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

6. 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 marzo de 2021, en cumplimiento de esta obligación, se encontraron 1 trámite que pertenecer a otras áreas y fue reasignado al correspondiente
Evidencia: Se encuentran relacionadas en el cuadro Drive institucional y en el Excel anexo 1.

7. 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 marzo de 2021, en cumplimiento de esta obligación se asociaron los expedientes de 219 radicados recibidos en el usuario de ORFEO.
Evidencia: Se encuentran relacionadas en el cuadro Drive institucional y en el Excel anexo 1.

8. 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 marzo de 2021, en cumplimiento de esta obligación, se encontraron 8 trámites para trasladar a otra entidad.
Evidencia: Se encuentran relacionadas en el cuadro Drive institucional y en el Excel anexo 1.

9. 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 marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente, recibiéndose 26 atenciones personalizadas.
Evidencia Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

10. 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 1 al 31 de marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente, recibiéndose 26 atenciones personalizadas.
Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2

11. 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 1 al 31 de marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente, recibiéndose 26 atenciones personalizadas.
Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

12. 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 1 al 31 de marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente, recibiéndose 26 atenciones personalizadas.
Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

13. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Apoyar las estrategias de participación ciudadana y control social en su territorio.
Para el período comprendido entre 1 al 31 de marzo de 2021, se realizó la actividad capacitar para empoderar por medio virtual el 16 de marzo con habitantes del municipio de Piojo Atlántico.
Evidencia: Fotografías y Lista de asistencia.

14. 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 1 al 31 de marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente, recibiéndose 26 atenciones personalizadas.
Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

15. 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 1 al 31 de marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente, recibiéndose 26 atenciones personalizadas. Contestándose por el mismo medio para evitar PQRs a nivel central.
Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

16. 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 marzo de 2021, no se realizó esta actividad, al no haber programación Nacional por parte de la Red de Protección al Ciudadano.
Evidencia: No es necesaria.

17. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Apoyar las estrategias digitales de atención al ciudadano.
Para el período comprendido entre 1 al 31 de marzo de 2021, se realizó esta actividad en el punto correspondiente, recibiéndose 26 atenciones personalizadas.
Evidencia: Se puede verificar en el cuadro drive institucional y en el cuadro Excel anexo 2.

18. 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 marzo de 2021, no se detectaron hechos que constituyan alerta o que generen riesgo en la prestación del servicio correspondiente; en las asignaciones revisadas ni en las atenciones realizadas
Evidencia: No es necesaria

19. 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 marzo de 2021, se atendieron las instrucciones impartidas por la supervisora.
Evidencia: Correos institucional enviados por la Supervisora y su acatamiento inmediato.

20. 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 marzo de 2021, no se realizó ninguna reunión a la cual tuviera que asistir, estuve atenta a todas las comunicaciones y directrices impartidas vía correo electrónico.
Evidencia: Correos Institucionales.

21. 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 marzo de 2021, en este periodo no se realizó apoyo a este proyecto.
Evidencia: No es necesaria

22. ACTIVIDAD DESARROLLADA Y EVIDENCIAS
Mantener actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO
Para el período comprendido entre el 1 al 31 de marzo de 2021, se mantuvo actualizado el cargue de radicados del sistema ORFEO.
Evidencia: Auditoría hecha por la Supervisora al ORFEO.

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 [x] En caso de 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.

MARIA VICTORIA OTERO ANILLO
CONTRATISTA

MARIAM LORAINNE SILVERA LASCAR
SUPERVISORA DEL CONTRATO

Proyecto: María Victoria Otero Anillo – Abogada Contratista PQR
Revisó: Mariam Silvera Lascar – Profesional Universitario