| 1. TIPO DE INFORME | |
|---|---|
| INFORME PARCIAL [X] | INFORME FINAL [ ] |
| Cuota Número 3 | |

| 2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN |
|---|
| Contrato No.4173.010.26.1.027-2021 |
| Nombre completo del contratista: ANDREA ESTEFANIA PALACIOS HOYOS |
| Documento de identificación: 1.143.843.651 de Cali-Valle |
| Nombre del supervisor: MILBIA LEDY MONTAÑO NARVAEZ |
| Organismo: SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA |
| Objeto del contrato: prestar los servicios de Apoyo a la gestión, para Mejorar la prestación del servicio en los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, en desarrollo del proyecto denominado “Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al ciudadano de la secretaría de desarrollo territorial y participación ciudadana de Santiago de Cali BP-26002755” |

| 3. INFORME JURÍDICO | |
|---|---|
| Fecha de Inicio<br>10/FEB/2021 | Fecha terminación<br>15/JUL/2021 |
| Modificación(es) al contrato: modificación de las actividades | |
| 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: Catorce millones quinientos ochenta mil pesos m/cte

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 |
|---|---|---|---|
| $ 14.580.000 | $2.430.000 | $4.860.000 | $7.290.000 |

Información del pago de seguridad social:

| Obligación | Datos Certificación o Planilla de Pago |
|---|---|
| Sistema de Salud, Sistema de Pensiones y Riesgos Laborales | No. Planilla: 1036474382<br>No. PIN, Autorización, Referencia, Pago: 8840172240<br>Operador: Simple<br>Fecha de Pago: 05/ABR/2021<br>Periodo de pago de la seguridad social: MAR/2021 |

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 Marzo 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:
Durante el periodo la contratista realizó las siguientes actividades en desarrollo del contrato No. 4173.010.26.1.027 de 2021:

1. Apoyar el proceso de radicación de las comunicaciones oficiales (PQRSD) recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano y/o CALIS aplicando lineamientos del proceso de atención al usuario y lineamientos del sistema de gestión documental.

La contratista brindó apoyo a la gestión en la radicación de 488 comunicaciones oficiales recibidas en el corte 2 de marzo y corte 1 de abril, mediante la sistematización de los mismos en el sistema de gestión documental de la entidad, aplicando los lineamientos del sistema de gestión de calidad y el proceso de atención al usuario
2. Brindar apoyo en Ia atención al usuario en Ia Oficina de Atención al Ciudadano con el fin de dar información sobre los trámites y servicios pertinentes en los diferentes canales de atención.

La contratista brindó apoyo al proceso de atención al ciudadano suministrando información precisa de los trámites y servicios ofrecidos en la Alcaldía de Santiago de Cali en el corte 2 de marzo y el corte 1 de abril de 2021, a través de los diferentes canales de atención habilitados.

3. Realizar Ia aplicación de las encuestas de atención presencial o no presencial al usuario en lo referente a Ia medición de Ia percepción de del usuario.

La contratista apoyó en la aplicación de 120 encuestas de percepción de atención presencial en el corte 2 de marzo y corte 1 de abril de 2021 a través de los diferentes canales que posee la Alcaldía de Santiago de Cali, con el fin de fortalecer el sistema de gestión de calidad.

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. Apoyar Ia clasificación y el despacho de las comunicaciones oficiales recibidas para los diferentes Organismos y conformar expedientes administrativos de las labores de Ia oficina de atención al ciudadano.

La contratista apoyo Ia clasificación, generación de planillas de distribución de correspondencia y despacho de comunicaciones oficiales recibidas en la oficina de atención al ciudadano en el corte 2 de marzo y corte 1 de abril para los diferentes organismos de la Alcaldía Santiago de Cali; protegiendo la información recibida

5.Atender las sugerencias que la Alcaldía de Santiago de Cali - Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana considere convenientes y pertinentes para la ejecución del objeto del contrato.

La contratista apoyó en la atención de los ciudadanos con las sugerencias pertinentes realizadas por la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, por el cual ayudó al fortalecimiento del proceso de atención al usuario.

Recibo la Satisfacción de Servicios: N/A.

Constancia de Paz y Salvo: N/A

Observaciones al informe técnico: N/A

## 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: 21/ABR/2021

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.