



**INFORME DE SUPERVISIÓN  
DE CONTRATOS Y/O CONVENIOS**

**CÓDIGO:  
FR-1604-GCON-01**

**VERSIÓN 02**

**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**

**FECHA:** 29 de abril de 2016 *✓* **Informe No.** 3

**PROCESO:** Gestion Administrativa

**No. CONTRATO:** UNGRD - 23 -2016

**CONTRATISTA:** Sandra Patricia Cantor Bello

**IDENTIFICACIÓN:** 52.343.359

**PLAZO INICIAL DEL CONTRATO :** **Meses:** 6 **Días:** 0

**PRORROGA:** *Meses:* *Días:*

**FECHA DE INICIO:** 28 de enero de 2016 *✓*

**FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** 27 de julio de 2016 *✓*

**FECHA DE SUSPENSIÓN:**

**FECHA DE REINICIO:**

**OBJETO DEL CONTRATO:** Prestar los servicios profesionales al Grupo de Apoyo Administrativo/ Oficina de Atención al Ciudadano de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres -UNGRD, en el apoyo a la atención personalizada de los usuarios de la Unidad que han sido afectadas o damnificadas por eventos de origen natural, antropogenicos no intencionales o intencionales

**VALOR INICIAL DEL CONTRATO:** \$ 24.600.000

**VALOR ADICIÓN:** Adición 1. Adición 2. Adición 3.

**VALOR TOTAL DEL CONTRATO:** **\$ 24.600.000**  
(Vr. Inicial+Vrs. adiciones)

**FORMA DE PAGO:** Mensual

**PERIODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME:** 28/03/2016 *✓* - 27/04/2016 *✓*

OBLIGACIONES		ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTO
1	Apoyar el seguimiento, control, tramitando y proyectando respuestas de PQRSD de primer y/o segundo nivel de atención que sean radicadas en la UNGRD a través de la ventanilla de correspondencia, utilizando los modelos de respuesta vigentes en los protocolos de atención, velando por dar una respuesta clara, asertiva, con calidad y oportuna a la ciudadanía y/o usuarios de la entidad, manteniendo los principios de igualdad y transparencia a la gestión.	Se han realizado respuestas y envíos a los ciudadanos de primer y las de segundo nivel que fueron direccionadas a las diferentes áreas o subdirecciones dependiendo la competencia de cada uno.	Durante el tiempo correspondiente a esta cuenta de cobro se realizó un envío total de 69 respuestas de primer nivel y segundo nivel.
2	Brindar apoyo y atención personalizada a los usuarios y personas que se acercan a la entidad que hayan sido afectados o damnificados por eventos naturales, antropogénicos no intencionales o intencionales	Atención personalizada de las personas que se acercan a la UNGRD en busca de información sobre su problemática, ya se damnificados de ola invernal, fenómeno del niño o conflicto fronterizo en Venezuela	Atención de 2 ciudadanos presencialmente.
3	Apoyar la realización de actividades relacionadas con el proceso de atención presencial -Oficina de Atención al Ciudadano establecidas específicamente para las PQRSD que son radicadas en la entidad a través de la ventanilla de correspondencia, a fin de garantizar la trazabilidad en la gestión.	Registro en el sistema de las PQRS que llegan a la UNGRD, las cuales son escaneadas y direccionadas a las áreas o subdirecciones dependiendo la competencia de cada una, las cuales quedan archivadas para tener el control cuando se generan las respuestas de cada una.	Direccionamiento de 32 Solicitudes a las áreas según competencia y 13 de primer nivel las cuales son archivadas en espera de las diferentes respuestas para ser enviadas al ciudadano.
4	Apoyar la prestación del servicio de atención en línea a través del chat institucional de la página web, desarrollando las actividades de gestión y documentación establecidas en el procedimiento de atención virtual-Oficina de Atención al Ciudadano, a fin de garantizar la trazabilidad respectiva.	Atención de las llamadas de los ciudadanos que buscan algún tipo de información	Atención de llamadas realizadas a la UNGRD por personas que buscan orientación o saber el estado de sus PQRSD. (aproximadamente 4 personas),
5	Brindar apoyo en la intervención psicosocial en caso que sea requerido por los usuarios de la UNGRD.	No se ha requerido atención psicosocial presencial	No se ha requerido
6	Apoyar en la actualización del archivo digital de los canales de atención, bajo los lineamientos establecidos en el proceso de atención al ciudadano	No se ha realizado la atención a través del chat, pero se ha realizado atención personalizada a los diferentes ciudadanos.	Archivo de las carpetas por mes, de los requerimientos recibidos (32 direccionadas a otras áreas) y las respuestas emitidas en el mes de abril (69).
7	Apoyar en lo que se requiera, el desarrollo de las actividades establecidas para el componente de atención al ciudadano que forma del plan anticorrupción.	Indicadores mes a mes	Revisión indicadores vencidos del mes de marzo Aproximadamente 45 casos los cuales fueron cerrados en el mes de abril,
8	Brindar apoyo en el estudio y resolución de las actividades propias del objeto del contrato, que se presentan a su consideración y análisis, presentando informes que le sean requeridos como insumo para generar los indicadores de gestión y/o informes parciales o finales del proceso de atención al ciudadano.	Buscar solución de las PQRSD que se encuentran vencidas de años anteriores	Direccionar las PQRSD que se encuentran vencidas y realizar seguimiento para el respectivo cierre de cada una de ellas.





**INFORME DE SUPERVISIÓN  
DE CONTRATOS Y/O CONVENIOS**

**CÓDIGO:  
FR-1604-GCON-01**

**VERSIÓN 02**

**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**

**INFORME DE DELEGACIONES FUERA DE LA CIUDAD y/o PAÍS**

*REPORTE DE VIAJE*

No. DE RESOLUCIÓN y/o AUTORIZACIÓN	FECHA DE RESOLUCIÓN y/o AUTORIZACIÓN	LUGAR ORIGEN	LUGAR DESTINO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	No. DÍAS

*REPORTE DE TRANSPORTE (AÉREOS, TERRESTRE y/o MARÍTIMOS)*

No. DE SOPORTE	TIPO	LUGAR ORIGEN	LUGAR DESTINO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	No. DÍAS

**OBSERVACIONES**

(Para hacer efectivo el último pago, se requiere de la presentación del informe, la certificación de recibido a satisfacción del servicio y/o bien, y para las personas naturales el formato diligenciado de certificación sin pendientes)

ADRIANA RODRIGUEZ CORTES  
PROFESIONAL ESPECIALIZADP

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR /o  
ORDENADOR DEL GASTO

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SUPERVISOR /o  
ORDENADOR DEL GASTO

Sandra Patricia Cantor Bello

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DEL CONTRATISTA