



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

**CÓDIGO:  
FR-1604-GCON-01**

**VERSIÓN 02**

**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**

**FECHA:** 1 de agosto de 2016 ✓ Informe No. 6

**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:** 28/06/2016 - 27/07/2016 ✓

OBLIGACIONES		ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTO
1	Apoyar el seguimiento, control, tramitando y proyectando respuestas de PQRS 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 53 respuestas de primer nivel y segundo nivel a los peticionarios,
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	No se realizó atención presencial de ciudadanos
3	Apoyar la realización de actividades relacionadas con el proceso de atención presencial -Oficina de Atención al Ciudadano establecidas específicamente para las PQRS 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 de segundo nivel a las áreas según competencia y 18 de primer nivel las cuales son archivadas en espera de las diferentes respuestas para ser enviadas al ciudadano según los tiempos de protocolo.
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 PQRS. (10 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. (Carpetas en computador como Consultas Emitidas - 32 direccionadas a otras áreas) y las (Carpetas en Computador como Respuestas de Consultas primer y segundo nivel respuestas emitidas en el mes de Julio (48),
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	Se presentan semanalmente los casos cerrados para realizar el reporte semanal a la Secretaría general
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 PQRS que se encuentran vencidas de años anteriores	Se realizó seguimiento a las PQRS vencidas por medio de correo electrónico, de los meses de mayo y junio, logrando el cierre de 5 casos vencidos.



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

**CÓDIGO:  
FR-1604-GCON-01**

**VERSIÓN 02**

**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**

9	Las demás inherentes a la naturaleza del contrato y las que le sean asignadas por el supervisor.	Se han organizado las respuestas que ha devuelto la compañía de Mensajería Thomas Express, con el propósito de subirlo a la página de notificaciones e ir organizando cronológicamente para una posterior entrega al archivo,	Se han reenviado los casos devueltos por la empresa Thomas por la empresa de 472. con el propósito que el peticionario reciba su respuesta.
---	--	---	---



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

**CÓDIGO:  
FR-1604-GCON-01**

**VERSIÓN 02**

**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL CONTRATO**

FECHA (corte del periodo a Informar)	MES CUENTA DE COBRO / O No. FACTURA	VALOR A CANCELAR	VALOR EJECUTADO	SALDO DEL CONTRATO	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FINANCIERA	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN FÍSICA	
						No. De días ejecutados	%
27/02/2016	febrero	\$ 4.100.000	\$ 4.100.000	\$ 20.500.000	17%	31	17%
27/03/2016	marzo	\$ 4.100.000	\$ 8.200.000	\$ 16.400.000	33%	59	33%
27/04/2016	Abril	\$ 4.100.000	\$ 12.300.000	\$ 12.300.000	50%	90	50%
27/05/2016	Mayo	\$ 4.100.000	\$ 16.400.000	\$ 8.200.000	67%	120	67%
27/06/2016	Junio	\$ 4.100.000	\$ 20.500.000	\$ 4.100.000	83%	151	84%
27/07/2016	Julio	\$ 4.100.000	\$ 24.600.000	\$	100%	181	101%

**LIQUIDACIÓN DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL**  
(Persona Natural)

Liquidación de aportes a sistema de Salud, Pensión y ARL.		Valor cobro Periodo \$ 4.100.000	
	<b>Liquidación</b>	<b>Aporte</b>	<b>Diferencia</b>
Aporte a sistema de salud (12,5% del 40%)	\$ 205.000	\$ 205.000	\$ -
Aporte a sistema de pensión (16% del 40%)	\$ 262.400	\$ 262.400	\$ -
Aporte ARL (0,522% del 40%)	\$ 8.561	\$ 8.600	\$ (39)
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 475.961</b>	<b>\$ 476.000</b>	<b>\$ (39)</b>
Número de planilla 8455163537	Periodo cotizado Julio		

**PARAFISCALES Y APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL**  
(Persona Jurídica)

PERIODO APORTADO O CERTIFICADO	FECHA DE CERTIFICACIÓN	EXPEDIDA POR
		(Coloque el nombre del Representante Legal o Revisor Fiscal)



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

**CÓDIGO:  
FR-1604-GCON-01**

**VERSIÓN 02**

**GESTIÓN DE CONTRATACIÓN**


	<b>INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATOS Y/O CONVENIOS</b>	<b>CÓDIGO: FR-1604-GCON-01</b>	<b>VERSIÓN 02</b>
	<b>GESTIÓN DE CONTRATACIÓN</b>		

**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 recibo a satisfacción del servicio y/o bien, y para las personas naturales el formato diligenciado de certificación sin pendientes)

ANGELA CALDERON PALACIO

\_\_\_\_\_  
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