



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

**CÓDIGO:
FR-1604-GCON-01**

VERSIÓN 02

GESTIÓN DE CONTRATACIÓN

FECHA: 3 de octubre de 2016 ✓ **Informe No.** 2 ✓

PROCESO: Gestion Administrativa ✓

No. CONTRATO: UNGRD - 116 -2016 ✓

CONTRATISTA: Sandra Patricia Cantor Bello ✓

IDENTIFICACIÓN: 52.343.359 ✓

PLAZO INICIAL DEL CONTRATO : **Meses:** 5 **Días:** 4 ✓

PRORROGA: **Meses:** **Días:** ✓

FECHA DE INICIO: 28 de julio de 2016 ✓

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO: 31 de diciembre 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: \$ 21.046.666 ✓

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

VALOR TOTAL DEL CONTRATO: **\$ 21.046.666**

(Vr. Inicial+Vrs. adiciones)

FORMA DE PAGO: Mensual

PERIODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME: 28/08/2016 ✓ - 27/09/2016 ✓

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS	PRODUCTO
1. Apoyar el seguimiento, control, tramite y proyección de respuestas a las 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 y oportuna a la ciudadanía y/o usuarios de la Entidad, manteniendo los principios de igualdad y transparencia en 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 de respuestas de 24 de primer nivel y 33 de segundo nivel.
2. Brindar apoyo y atención a las personas en condición de afectados o damnificados de 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. Brindar Apoyo y atención personalizada a los usuarios de la Entidad.	Atención personalizada de los usuarios de la UNGRD	Atención de 2 ciudadanos presencialmente.
4. 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 ventanilla de correspondencia a fin de garantizar la prestación del servicio y 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 16 PQRSD a las áreas según competencia, las cuales son archivadas en espera de las diferentes respuestas para ser enviadas al ciudadano.
5. 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 prestación del servicio y la trazabilidad respectiva.	No se ha realizado la atención a través del chat, pero se ha realizado atención personalizada a los diferentes ciudadanos.	Se presta apoyo en el canal del chat y correo electrónico por evento SIMEX
6. Brindar apoyo en la intervención psicosocial en caso que sea requerido por los usuarios de la UNGRD	No se ha requerido atención psicosocial presencial	
7. Apoyar en la actualización del archivo digital en los canales de atención, bajo los lineamientos establecidos en el proceso de atención al ciudadano.	Todos los PQRSD que llegan a la Entidad por la ventanilla de correspondencia son escaneados una vez son recibidos y cuando tienen las respuestas para enviar a los peticionarios con el fin de guardar el registro de cada uno de estos	Son archivados en digital con el número de tiquet que genera en el sistema de PQRSD mes a mes. Se realiza seguimiento de 25 casos de las devoluciones que se generan por la empresa de mensajería con el propósito de dar la respuesta al peticionario por medio de las publicaciones en notificaciones judiciales.
8. Apoyar en el desarrollo de las actividades establecidas que forman parte del plan anticorrupción y que se encuentran relacionadas con el componente de atención al ciudadano.	Indicadores mes a mes	Revisión indicadores vencidos y de solicitudes vencidas remitidas a otras áreas, con el propósito de realizar seguimiento para realizar la respuesta correspondiente, por medio de correos electrónicos y presencialmente en las áreas (Aproxmadamente se cierran 15 casos de seguimiento)

9	Presentar por escrito al supervisor , las observaciones y recomendaciones que estime oportunas y procedentes para el mejor cumplimiento del objeto pactado y sugerir sobre los requerimientos y ordenes perentorias que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	No Aplica	No Aplica
10	Las demás que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual y que sean solicitadas por el supervisor del contrato	Revisión de archivo que se encuentra pendiente de organizar y remitir al Archivo	Organización del archivo físico, de los acuses de recibido, las devoluciones de las peticiones.



**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 período 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	%
27/08/2016	Agosto	\$ 4.100.000	\$ 4.100.000	\$ 16.946.666	19%	31	20%
27/09/2016	Septiembre	\$ 4.100.000	\$ 8.200.000	\$ 12.846.666	39%	61	40%

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

Liquidación de aportes a sistema de Salud , Pensión y ARL.		Valor cobro Período \$ <u>4.100.000</u>	
	Liquidación	Aporte	Diferencia
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)
TOTAL	\$ 475.961	\$ 476.000	\$ (39)

Número de planilla 8457050147 Período cotizado SEPTIEMBRE

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

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

ANGELA CALDERON PALACIO
COORD. GRUPO DE APOYO ADMINISTRATIVO

NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR /o
ORDENADOR DEL GASTO

SANDRA PATRICIA CANTOR BELLO
NOMBRE Y FIRMA DEL CONTRATISTA

FIRMA DEL SUPERVISOR /o
ORDENADOR DEL GASTO