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

FECHA: 28 de marzo de 2016 / Informe No. 2 /

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: 28/02/2016 / - 27/03/2016 /

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 de respuestas de 28 de primer nivel y 52 de 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 3 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 PQR 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 a las áreas según competencia, las cuales son archivadas en espera de las diferentes respuestas para ser enviadas al ciudadano.
3. 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
4. Brindar apoyo en la intervención psicosocial en caso que sea requerido por los usuarios de la UNGRD.	No se ha requerido atención psicosocial presencial	
5. 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.	Atención personalizada a los ciudadanos que se acercaron a las instalaciones de la UNGRD, que vienen como deportados de Venezuela. Solicitando atención e información sobre las ayudas que está brindando el gobierno.
6. 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 y de solicitudes vencidas remitidas a otras áreas, con el propósito de realizar seguimiento para realizar la respuesta correspondiente.
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.
Las demás inherentes a la naturaleza del contrato y las que le sean asignadas por el supervisor.	Revisión de archivo que se encuentra pendiente de organizar y remitir al Archivo	

 NGRD <small>Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres - Colombia</small> <small>Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres</small>	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)

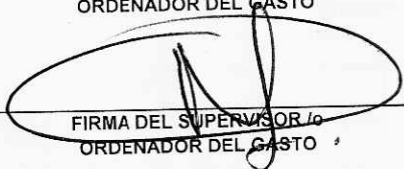
No. DE SOPORTE	TIPO	LUGAR ORIGEN	LUGAR DESTINO	FECHA INICIO	FECHA FINAL	No. DÍAS

OBSERVACIONES


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

ADRIANA RODRIGUEZ CORTES
PROFESIONAL ESPECIALIZADA

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