

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO	GEC-FT-62-V3
		PÁGINA	1 de 3

FECHA DEL INFORME 08/05/2024

ASPECTOS GENERALES			
TIPO DE INFORME	AVANCE ☒ FINAL ☐	PERIODO DEL INFORME	DESDE 08/04/2024 HASTA 07/05/2024
TIPO DE RECURSOS			
FUNCIONAMIENTO ☐		INVERSIÓN ☒	
		EJE Buen Gobierno, Tecnología y Eficiencia Administrativa	
		SECTOR Fortalecimiento Institucional	
		PROGRAMA Cultura Administrativa para la eficacia y eficiencia en la gestión	
		META Alcanzar el 70% en la medición del indicador FURAG en el componente de la política de servicio al ciudadano durante el cuatrienio.	
		NOMBRE DEL PROYECTO Implementar una (1) estrategia de atención virtual al ciudadano como parte de la respuesta al efecto de la pandemia COVID -19, durante el cuatrienio.	
		CÓDIGO BPPIN	

DATOS GENERALES DEL CONTRATO							
TIPO DE CONTRATO		Prestación de servicios			CONTRATO No.		CO1.PCCNTR.6178326 CPSAG-144-2024
CONTRATISTA		JOHN ESTEVENS BARRERA RÍOS					
PLAZO DE EJECUCIÓN		Cuatro (4) Meses					
FECHA DE CONTRATO		05/04/2024		FECHA DE INICIO		08/04/2024	
PRORROGA		FECHA N/A		TIEMPO N/A		FECHA TERMINACIÓN N/A	
SUSPENSIÓN		FECHA N/A		TIEMPO N/A		FECHA TERMINACIÓN N/A	
VALOR INICIAL EN NÚMEROS		12.104.000		EN LETRAS		Doce millones ciento cuatro mil pesos M/cte.	
ADICIÓN		FECHA N/A		VALOR N/A		VALOR FINAL N/A	

SE DEBEN ADICIONAR TANTAS FILAS COMO SEA NECESARIO DE ACUERDO CON EL ESTADO DEL CONTRATO AL MOMENTO DE REALIZAR EL CORTE

INFORME DE SUPERVISIÓN							
FECHA DE PRESENTACIÓN		08/04/2024		SOPORTES		Registro de información de radicados del sistema de correspondencia	
EL SUSCRITO EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE VIGILANCIA Y CONTROL SOBRE EL CONTRATO, PRESENTA EL SIGUIENTE INFORME, RESPECTO DE LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS POR EL CONTRATISTA:							
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA				% PROGRAMADO (SI APLICA – N/A)	% ALCANZADO (SI APLICA – N/A)	OBSERVACIONES INDICAR CÓMO SE CUMPLE CADA OBLIGACIÓN, DÓNDE ESTÁ Y CUÁL ES EL SOPORTE, CUÁL ES EL PRODUCTO ENTREGADO	
1. Apoyar en el recibo y entrega de documentación en la ventanilla hacia adentro del Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO).				25%	25%	El contratista se familiarizo con los lineamientos y procedimientos establecidos por la entidad en materia de atención al ciudadano. Esto incluyo conocer los canales de comunicación disponibles, los tiempos de respuesta esperados, y los estándares de calidad que se deben cumplir.	
2. Apoyar con la orientación y brindando información a los usuarios en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO).				25%	25%	El contratista tiene una actitud proactiva hacia la atención al ciudadano, buscando siempre mejorar los procesos y la calidad del servicio. Esto implica estar abierto a recibir retroalimentación por parte de los usuarios y compañeros para tomar acciones correctivas cuando sea necesario.	
3. Apoyar en la orientación y brindando información a los usuarios en el Call Center ISSABEL de acuerdo a los lineamientos del protocolo de atención al usuario de la Alcaldía de Chía.				25%	25%	El contratista actuó con transparencia y ética en todas sus interacciones con el ciudadano, proporcionando información veraz y oportuna, y respetando la confidencialidad de la información personal.	
4. Apoyar en el trámite y radicación de la documentación allegada por el canal virtual, de acuerdo al protocolo de atención al usuario de la Alcaldía de Chía.				25%	25%	El contratista trabajo en estrecha colaboración con la entidad para garantizar una atención al ciudadano eficiente y efectiva. Esto implico en participar en reuniones periódicas de seguimiento, compartir información relevante, y coordinar acciones para resolver problemas o mejorar los procesos de atención.	
5. Apoyar a la Dirección Centro de Atención al Ciudadano en caso que así se requiera, con relación a la ventanilla hacia dentro y ventanilla hacia fuera en los diferentes canales de atención (Presencial, Virtual, Telefónico y Correo contáctenos) con que				25%	25%	El contratista frente a la política de atención al ciudadano como apoyo de ventanilla hacia adentro a sido un aliado comprometido con los objetivos de la entidad, ofreciendo un servicio de calidad que contribuye a mejorar la experiencia del ciudadano en sus interacciones con la administración pública del Municipio de Chía	

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO	GEC-FT-62-V3
		PÁGINA	2 de 3

INFORME DE SUPERVISIÓN	
cuenta la Alcaldía municipal de Chía.	
DE IGUAL MANERA SE PROCEDE A DEJAR CONSTANCIA DE LA REVISIÓN, VERIFICACIÓN, APROBACIÓN Y AVAL DEL INFORME PRESENTADO POR EL CONTRATISTA, ASÍ:	
OBSERVACIONES	En el marco de la estrategia de atención al ciudadano del Municipio de Chía, para las personas que ingresan nuevas existe una curva de aprendizaje de un tiempo perentorio para poder asumir toda la información que manejamos para poder atender a los usuarios del Municipio de Chía Así: Fase inicial de familiarización (Primeros días): Durante esta etapa, la persona nueva se familiariza con los lineamientos y procedimientos de la política de atención al ciudadano en Colombia. Esto incluye aprender sobre los canales de comunicación disponibles, los servicios ofrecidos, los protocolos de atención, y las normativas relevantes. Capacitación y formación (Primera semana): La persona nueva recibe capacitación específica sobre la política de atención al ciudadano, así como sobre los sistemas y herramientas utilizados en el punto de atención. Esta capacitación puede incluir cursos teóricos, sesiones de práctica y acompañamiento por parte de personal experimentado. Período de adaptación (Primera semana a meses): Durante esta etapa, la persona nueva comienza a aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones reales de atención al ciudadano. Puede experimentar algunos desafíos y errores, pero también aprenderá de ellos y se irá adaptando gradualmente al ritmo y la dinámica del trabajo. Optimización y mejora continua (Meses posteriores): Conforme pasa el tiempo, la persona nueva irá adquiriendo mayor destreza y eficiencia en la atención al ciudadano. Continuará recibiendo retroalimentación por parte de sus superiores y compañeros, lo que le permitirá identificar áreas de mejora y buscar maneras de optimizar su desempeño. Dominio y especialización (A largo plazo): Con la práctica y la experiencia, la persona nueva podrá llegar a dominar por completo la política de atención al ciudadano de Colombia y convertirse en un recurso clave en el punto de atención. Podrá ofrecer un servicio de alta calidad, resolver problemas de manera efectiva y contribuir al éxito general del equipo.
EN VIRTUD DE LO ANTERIOR, SE APRUEBA EL INFORME DE ACTIVIDADES PRESENTADO SI ☒ NO ☐	
MOTIVOS SI NO FUE APROBADA	N/A

VALOR INICIAL			\$ 12.104.000					
VALOR ADICIÓN			N/A					
VALOR TOTAL			\$ 12.104.000					
CUENTA / PAGO			VALOR A PAGAR			% EJECUCIÓN		
1	DE	4	\$ 3.026.000			25%		
2	DE	4	0					
3	DE	4	0					
4	DE	4	0					
VALOR TOTAL EJECUTADO			\$ 3.026.000					
SALDO POR EJECUTAR			\$ 9.078.000					
NÚMERO REGISTRO PRESUPUESTAL		FECHA		RUBRO PTAL	FUENTE	VALOR TOTAL	VALOR A CANCELAR PRESENTE ACTA	SALDO REGISTRO
2024000632		06/04/2024		231742459920202517500120252.3.2.02.02.009	1101	\$12.104.000	\$ 3.026.000	\$ 9.078.000

INFORMACIÓN PAGO APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.						
PERSONA NATURAL	PLANILLA No.	MES AL QUE CORRESPONDE EL APOORTE	TIPO DE APOORTE	VALOR PAGADO		
	1743420410	abril / 2024	SALUD	162500		
			PENSIÓN	208000		
			ARL	6800		
VERIFICADO EL MONTO DE CADA UNO DE LOS APORTES EN LA PLANILLA, SE CONSTATÓ QUE SE AJUSTA A LA BASE DE LIQUIDACIÓN CORRESPONDIENTE AL VALOR DEL CONTRATO.						
PERSONA JURIDICA	FECHA CERTIFICACIÓN	EXPEDIDA POR	PARAFISCALES	VERIFICADO		
	N/A	☐ REPRESENTANTE LEGAL ☐ REVISOR FISCAL	ICBF	SI		NO
			CAJA COMPENSACIÓN	SI		NO
			SENA	SI		NO
SE VERIFICÓ PARA EL PERIODO DE TIEMPO AL QUE CORRESPONDE EL PRESENTE INFORME LA CORRECTA RELACIÓN ENTRE EL MONTO CANCELADO Y LAS SUMAS QUE DEBIERON HABER SIDO COTIZADAS, DE CONFORMIDAD CON LA LEY 789 DE 2002, ART. 50.						

ACCIONES DE TRATAMIENTO Y MONITOREO DE RIESGOS DEL CONTRATO
SE HA REALIZADO EL MONITOREO POR PARTE DE LA SUPERVISIÓN, DE ACUERDO CON EL TRATAMIENTO Y/O CONTROL DE LOS RIESGOS ESTABLECIDO EN LA MATRIZ DE RIESGOS ESTABLECIDOS EN LA ETAPA PRECONTRACTUAL, PARA EL EFECTO SE PRESENTA UN EL SIGUIENTE INFORME SOBRE EL ESTADO DE CADA UNO DE ELLOS:

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	INFORME DE SUPERVISIÓN	CÓDIGO	GEC-FT-62-V3
		PÁGINA	3 de 3

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ESTADO	ACCIONES
Expedición de normas que cambien las condiciones pactadas en el contrato.	CONTROLADO O MITIGADO	Verificación de los ajustes necesarios de acuerdo a la normatividad nueva
Daños en los equipos asignados para el desarrollo de las actividades	CONTROLADO O MITIGADO	La reparación o cambio de los equipos averiados
Fenómenos naturales o epidemiológicos o de pandemia donde se formen medidas normativas que impidan el desarrollo del objeto contractual	CONTROLADO O MITIGADO	Contar con todas las medidas, de protección en los Diferentes eventos
Incapacidad médica por enfermedad por más de 20 días	CONTROLADO O MITIGADO	Actividades virtuales o trabajo en casa de acuerdo a las reglamentadas a nivel normativo

ESTADO DE LAS GARANTÍAS (SI SE SOLICITARON EN EL CONTRATO)						
DESCRIPCIÓN DE LOS AMPAROS	ESTADO			ACCIONES		
	DÍA	MES	AÑO	SI	NO	N.A.
N/A						

El presente informe se entenderá presentada con la firma electrónica impuestas a través del SECOP II, por parte del supervisor del contrato.

SUPERVISOR	
NOMBRE	JAIME HUGO DIAZ AVILA
CARGO	Director Centro de Atención al Ciudadano
CORREO	jaime.diaz@chia.gov.co
	FIRMA

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	CÓDIGO	GEC-FT-51-V4
		PÁGINA	1 de 1

DATOS GENERALES DEL CONTRATO					
CONTRATO No.	CO1.PCCNTR.6178326 - CPSAG-144-2024	CONTRATISTA	JOHN ESTEVENS BARRERA RÍOS		
FECHA DE CONTRATO	05/04/2024	NIT / CC	1.072.661.054	TELÉFONO	3103938536
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN CON RELACIÓN A LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO DEL CIUDADANO				
FECHA DE EVALUACIÓN	08/05/2024	PERIODO EVALUADO DEL	08/04/2024	AL	07/05/2024

EVALUACIÓN					
CRITERIOS BÁSICOS		DESCRIPCIÓN DE LO CRITERIOS DE EVALUACIÓN	RANGO		PUNTAJE
			MÍNIMO	MÁXIMO	VALOR
CUMPLIMIENTO	TIEMPO	Entregó dentro del plazo inicialmente establecido.	9	15	15
		Fue necesario modificar el cronograma, plazo (Prorroga).	1	8	
		No cumplió dentro del plazo (inicial y prórroga)	0		
	SERVICIO	Entrego la totalidad pactada en el periodo	9	15	15
		Entrego parcialmente lo pactado para el periodo	1	8	
		No realizo entregas dentro del periodo pactado	0		
CALIDAD	CONFORMIDAD	Cumple con las especificaciones pre establecidas	7	12	10
		Rechazo parcial. No cumple con algunas especificaciones	1	6	
		Rechazo total. No cumple con las especificaciones	0		
	FUNCIONALIDAD	No se ha presentado servicio o producto defectuoso	7	12	6
		Parte del servicio o producto contiene defectos.	1	6	
		Todo el servicio o bienes, se encuentra defectuoso.	0		
OPORTUNIDAD	REQUERIMIENTO	No se han presentado requerimientos	14	22	15
		Los requerimientos fueron atendidos oportunamente	5	13	
		Fue necesario volver a requerir para lograr solución	1	4	
		No se atendieron los requerimientos presentados.	0		
GESTIÓN	EFECTIVIDAD	Los documentos se entregaron completos dentro de las ocho horas hábiles siguientes al cierre del periodo	11	20	15
		Los documentos se entregaron completos después del primer (1) día hábil siguiente al cierre del periodo.	1	10	
		Se juntaron dos o más cortes periódicos por la falta de documentos completos del contratista	0		
	LEGALES	No se solicitaron trámites jurídicos, sobre sanciones	1	4	4
		Se tramito solicitud sobre sanciones al contratista.	0		
		PUNTAJE MÁXIMO 100			
☐ EXCELENTE (81 - 100) ☒ BUENO (61 - 80) ☐ REGULAR (41 - 60) ☐ DEFICIENTE (21 - 40) ☐ MALO (0 - 20)					

OBSERVACIONES Teniendo en cuenta la curva de aprendizaje y el tiempo para llevar a cabo las actividades contractuales, el contratista
entrego en el plazo pactado en su totalidad, con algunos requerimientos de radicados que se solucionaron en el radicado inicial.

Teniendo en cuenta que el pago se tramita a través del módulo de cuentas de cobro de SECOP II, la presente reevaluación se entiende presentada por el supervisor del contrato con su cargue en la plataforma transaccional, así mismo se surte la notificación al contratista de la misma una vez se imparte aprobación a los documentos cargados por este, activando el respectivo flujo para la verificación de los documentos por parte de la Dirección Financiera, previa causación del pago.

SUPERVISOR	NOTIFICADO
FIRMA NOMBRE <u>JAIME HUGO DIAZ AVILA</u> CARGO <u>Director Centro de Atención al Ciudadano</u>	FIRMA JOHN ESTEVENS BARRERA RÍOS CÉDULA <u>C.C.1.072.661.054</u> FECHA <u>08/05/2024</u>

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	GESTIÓN EN CONTRATACIÓN		
	CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	CÓDIGO	GEC-FT-52-V3
		PÁGINA	1 de 1

DATOS GENERALES DEL CONTRATO				
CONTRATO No.	CO1.PCCNTR.6178326 - CPSAG-144-2024	CONTRATISTA	JOHN ESTEVENS BARRERA RÍOS	
FECHA DE CONTRATO	05/04/2024	NIT / CC	1.072.661.054	TELÉFONO 3103938536
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN CON RELACIÓN A LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO DEL CIUDADANO			

CUENTA / PAGO			PERÍODO / CORTE		
1	DE	4	DEL	8/04/2024	AL 07/05/2024

RUBRO PRESUPUESTAL		VALOR TOTAL DEL REGISTRO PRESUPUESTAL	VALOR DE ESTE PAGO	SALDO POR PAGAR DEL REGISTRO
CUENTA	FUENTE - ARTICULO			
231742459920202517500 120252.3.2.02.02.009	1101	\$ 12.104.000	\$ 3.026.000	\$ 9.078.000

INFORMACIÓN PAGO APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.			
PLANILLA N°	MES AL QUE CORRESPONDE EL APOORTE	TIPO DE APOORTE	VALOR PAGADO
1743420410	abril/2024	SALUD	162500
		PENSIÓN	208000
		ARL	6800
TOTAL			377300
VERIFICADO EL MONTO DE CADA UNO DE LOS APORTES EN LA PLANILLA, SE CONSTATÓ QUE SE AJUSTA A LA BASE DE LIQUIDACIÓN CORRESPONDIENTE AL VALOR DEL CONTRATO.			

EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR				
EN CUANTO A LA EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR, DEJO CONSTANCIA QUE SE VERIFICÓ, SEGÚN EVALUACIÓN REALIZADA EN EL FORMATO DE RE-EVALUACIÓN QUE EL SERVICIO SUMINISTRADO DURANTE ESTE PERIODO FUE:				
☐ EXCELENTE (81 - 100)	☒ BUENO (61 - 80)	☐ REGULAR (41 - 60)	☐ DEFICIENTE (21 - 40)	☐ MALO (0 - 20)

CERTIFICACIÓN
POR LO ANTERIOR, DEJO CONSTANCIA EXPRESA QUE LOS DOCUMENTOS RECIBIDOS DEL CONTRATISTA FUERON REVISADOS DETALLADAMENTE, VERIFICANDO QUE CUMPLEN COMPLETAMENTE EN SU CONTENIDO, CON LOS REQUERIMIENTOS LEGALES Y CONTRACTUALES ESTABLECIDOS.
LA PRESENTE CERTIFICACIÓN SE EXPIDE COMO EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL, PARA EFECTOS DE PAGO CON DESTINO A LA SECRETARÍA DE HACIENDA, A LOS OCHO (8) DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO 2024

La presente certificación se entenderá presentada con la firma electrónica impuestas a través del SECOP II, por parte del supervisor del contrato.

SUPERVISOR	
NOMBRE	JAIME HUGO DIAZ AVILA
CARGO	Director Centro de Atención al Ciudadano
CORREO	jaime.diaz@chia.gov.co
FIRMA	