

 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.6691253-CPSAG-598-2024	CONTRATISTA	BRIAN STIVEN SANTANA SANCHEZ		
FECHA DE CONTRATO	27/08/2024	NIT / CC	1.072.714.038	TELÉFONO	3123296497
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN A PACO A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CARA AL CIUDADANO				
FECHA DE EVALUACIÓN	03/12/2024	PERIODO EVALUADO DEL	29/10/2024	AL	28/11/2024

EVALUACIÓN					
CRITERIOS BÁSICOS		DESCRIPCIÓN DELO 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			TOTAL PUNTAJE	
☐ 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	 FIRMA
NOMBRE <u>JAIME HUGO DIAZ AVILA</u>	CÉDULA <u>BRIAN STIVEN SANTANA SANCHEZ c.c.1072714038</u>
CARGO <u>Director Centro de Atención al Ciudadano</u>	FECHA <u>03/12/2024</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.6691253-CPSAG-598-2024	CONTRATISTA	BRIAN STIVEN SANTANA SANCHEZ	
FECHA DE CONTRATO	27/08/2024	NIT / CC	1072714038	TELÉFONO 3123296497
OBJETO DEL CONTRATO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN A PACO A TRAVES DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y VIRTUAL PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE CARA AL CIUDADANO			

CUENTA / PAGO			PERÍODO / CORTE		
3	DE	4	DEL	29/10/2024	AL 28/11/2024

RUBRO PRESUPUESTAL		VALOR TOTAL DEL REGISTRO PRESUPUESTAL	VALOR DE ESTE PAGO	SALDO POR PAGAR DEL REGISTRO
CUENTA	FUENTE - ARTICULO			
241144599202425175004 80282.3.2.02.02.009	1301	\$ 12.104.000	\$ 3.026.000	\$ 3.026.000

INFORMACIÓN PAGO APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.			
PLANILLA N°	MES AL QUE CORRESPONDE EL APOORTE	TIPO DE APOORTE	VALOR PAGADO
9476233903	Noviembre /2024	SALUD	162.500
		PENSIÓN	208.000
		ARL	6.800
TOTAL			377.300
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 VEINTINUEVE (03) DIAS DEL MES DE DICIEMBRE 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	

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

FECHA DEL INFORME 03/12/2024

ASPECTOS GENERALES			
TIPO DE INFORME	AVANCE ☒	FINAL ☐	PERIODO DEL INFORME DESDE 29/10/2024 HASTA 28/11/2024
TIPO DE RECURSOS			
FUNCIONAMIENTO ☐	INVERSIÓN ☒		
	PDM "PDM" 2024-2027		
	LINEA Fortalecimiento Institucional		
	PROGRAMA 4599 Fortalecimiento a la gestión y dirección de la administración pública territorial		
	META 262. Fortalecer un (1) sistema de información de atención al ciudadano en el marco de modernización institucional		
	NOMBRE DEL PROYECTO Actualización del fortalecimiento en los procesos y modernización de la gestión institucional de Chía		
	CÓDIGO BPPIN 2024251750048		

DATOS GENERALES DEL CONTRATO							
TIPO DE CONTRATO	Prestación de servicios				CONTRATO No.	CO1.PCCNTR.6691253-CPSAG-598-2024	
CONTRATISTA	BRIAN STIVEN SANTANA SANCHEZ						
PLAZO DE EJECUCIÓN	Cuatro (4) Meses						
FECHA DE CONTRATO	27/08/2024		FECHA DE INICIO	29/08/2024		FECHA TERMINACIÓN	20/12/2024
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	03/12/2024	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).	81,08%	81,08%	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).	81,08%	81,08%	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.	81,08%	81,08%	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.	81,08%	81,08%	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,	81,08%	81,08%	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	
Virtual, Telefónico y Correo contáctenos) con que 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			27,03%	
2	DE	4	\$ 3.026.000			27,03%	
3	DE	4	\$ 3.026.000			27,03%	
4	DE	4	0				
VALOR TOTAL EJECUTADO			\$ 9.078.000			81,08%	
SALDO POR EJECUTAR			\$ 3.026.000				
NÚMERO REGISTRO PRESUPUESTAL		FECHA	RUBRO PTAL	FUENTE	VALOR TOTAL	VALOR A CANCELAR PRESENTE ACTA	SALDO REGISTRO
2024002157		28/08/2024	241144599202425 17500480282.3.2.0 2.02.009	1301	\$12.104.000	\$ 3.026.000	\$ 3.026.000

INFORMACIÓN PAGO APORTES A LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES.				
PERSONA NATURAL	PLANILLA No.	MES AL QUE CORRESPONDE EL APORTE	TIPO DE APORTE	VALOR PAGADO
	9476233903	noviembre/2024	SALUD	162.500
			PENSIÓN	208.000
			ARL	6.800
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 JURÍDICA	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:	

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