INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CUOTA CUATRO (4)

<table>
<tr><td colspan="2">UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN</td><td rowspan="5">OBJETO DEL CONTRATO: Prestación de servicios de Apoyo a la gestión para Mejorar la prestación del servicio en los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana En cumplimiento del proyecto denominado “Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana de Santiago de Cali BP-26002755.”</td></tr>
<tr><td colspan="2">DATOS BÁSICOS CONTRATO</td></tr>
<tr><td>No. Contrato</td><td>4173.010.26.1.026 – 2021</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>ANA MILENA BONILLA SINISTERRA</td></tr>
<tr><td>Fecha inicio de actividades</td><td>10/feb/2021</td></tr>
<tr><td colspan="3">ACTIVIDADES</td></tr>
<tr><td>No.</td><td>ACTIVIDAD CONTRACTUAL</td><td>ACTIVIDADES REALIZADAS</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Apoyar el proceso de radicación de las comunicaciones oficiales (PQRS) recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano y/o CALIS aplicando lineamientos del proceso de atención al usuario y lineamientos del sistema de gestión documental</td><td>Brindé apoyo a la gestión en la radicación de las comunicaciones oficiales, recibidas en el corte 2 de abril y corte 1 de mayo de 2021 mediante la sistematización de los mismos en el sistema de gestión documental de la entidad, aplicando los lineamientos de atención al usuario.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Brindar apoyo en la implementación del proceso de atención al usuario en la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de dar información sobre los trámites y servicios pertinentes en los diferentes canales de atención.</td><td>Brindé orientación a 35 usuarios en el corte 2 de abril y corte 1 de mayo, que requirieron del servicio de la línea de atención 195 de la entidad suministrando información de los trámites y servicios de la entidad relacionado con:</td></tr>
</table>

		*Certificado de cumplimiento de ICA. *Información de fechas de pago para ICA
3	Realizar la aplicación de las encuestas de atención presencial o no presencial al usuario en lo referente a la medición de la percepción de del usuario.	Durante el 2 corte de abril y el 2 corte de mayo en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad: Apoyé en la aplicación de 35 encuestas de percepción de atención no presencial a los usuarios que interactuaron a través de la Línea 195, con la entidad.
4	Apoyar la clasificación y el despacho de las comunicaciones oficiales recibidas para los diferentes Organismos y conformar expedientes administrativos de las labores de la oficina de atención al ciudadano.	En el corte de 2 de abril y corte 1 de mayo apoyé en: -La revisión de la tipificación de PQRSD, direccionamiento y datos suministrados por los usuarios; además de la clasificación, generación de planillas de distribución de correspondencia, despacho y validación de las 542 comunicaciones oficiales para los diferentes organismos de la Alcaldía Santiago de Cali; protegiendo la información recibida. Distribuidos de la siguiente manera: *Dpto Municipal de Hacienda: 514 Secretaria Vivienda 1 comunicación DAGMA 9 comunicaciones

		SDTYPC 9 comunicaciones Secretaria de Cultura 1 comunicación Secretaria de Movilidad 5 comunicaciones Dpto Jurídica 1 comunicación
5	Atender las sugerencias que la Alcaldía de Santiago de Cali - Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana considere convenientes y pertinentes para la ejecución del objeto del contrato.	Atendí las sugerencias pertinentes de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.
FIRMA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO		