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:
Prestar los 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 desarrollo 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>4173.010.26.1.027-2021</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>ANDREA ESTEFANIA PALACIOS HOYOS</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 (PQRSD) 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 documenta</td><td>Brindé apoyo a la gestión en la radicación de 434 comunicaciones oficiales recibidas en el corte 2 de abril y corte 1 de mayo mediante la sistematización de los mismos en el sistema de gestión documental de la entidad, aplicando los lineamientos de atención al usuario; de la siguiente manera:

308 en el punto de atención presencial CAM:

Otros 12

Petición entre Autoridades 30</td></tr>
</table>

		petición General 205 Trámites y servicios 41 Peticion de informacion:20 En el corte 1 de mayo con un total de 126 comunicaciones: 126 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co: Petición Autoridad: 30 Petición General 90 Trámites y Servicios 3 Petición Información 3
2	Brindar apoyo en la 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.	Brindé orientación a 216 usuarios en el corte 2 de abril y corte 1 de mayo que requirieron del servicio del chat asistido de la entidad suministrando información de los trámites y servicios relacionado: Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados Aportes urbanísticos por edificabilidad
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 corte 1 de mayo en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad: Aplique 150 encuestas de percepción en el punto de atención presencial CAM Apoyé en la aplicación de 216 encuestas de percepción de atención no presencial a los

		usuarios que interactuaron a través del chat asistido 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 pqrs, direccionamiento y datos suministrados por los usuarios. -Clasificación, generación de planillas de distribución de correspondencia y despacho de las comunicaciones oficiales para los diferentes organismos de la Alcaldía Santiago de Cali; protegiendo la información recibida
5	Atender las sugerencias que la Alcaldía de Santiago de Cali - Secretaría de Desarrallo 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		