INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CUOTA CUATRO

<table>
<tr><td colspan="2">UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN</td><td rowspan="5">OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios 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 en Santiago Cali.BP-26002755”</td></tr>
<tr><td colspan="2">DATOS BÁSICOS CONTRATO</td></tr>
<tr><td>No. Contrato</td><td>4173.010.26.1.032 - 2021</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>DIANA MARCELA CARRILLO SECUE</td></tr>
<tr><td>Fecha inicio de actividades</td><td>10 de febrero de 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 documental,</td><td>Brindé apoyo a la gestión en la radicación de 800 comunicaciones oficiales recibidas 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:

En el corte 2 de abril con un total de 646 comunicaciones:

611 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co:

-Petición General: 337
-Petición entre autoridad: 101
-Tramite y Servicios: 17
-Petición Informacion:7
-Otros: 108
-Recursos: 6</td></tr>
</table>

		-Entes De Control: 35 35 comunicaciones en el punto de atención presencial Cali 18 y Cali 20. -Petición General: 32 -Otros: 3 En el corte 1 de mayo con un total de 154 comunicaciones: 154 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co: -Petición General: 76 -Petición entre autoridad: 24 -Trámite y Servicios: 2 -Petición Información: 1 -Otros: 26 -Entes De Control: 24 -Recursos: 1
2	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.	Brindé apoyo en la orientación a los usuarios en el corte 2 de abril y corte 1 de mayo que requirieron del servicio suministrando Certificación de representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal, direccionados a la Secretaría de Seguridad y Justicia.
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.	Aplique 15 encuestas de percepción de atención presencial en el punto de Atención ubicado en el CALI 20.durante el 2 corte de abril y el 1 corte de Mayo en

		fortalecimiento del sistema de gestión de calidad
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 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		