INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

UNIDAD DE APOYO A LA GESTION		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.”
DATOS BÁSICOS CONTRATO		
No. Contrato	4173.010.26.1.033 - 2021	
Nombre del prestador del servicio	DOLLY STELLA PIEDRAHITA GARCIA	
Fecha inicio de actividades	10/feb/2021	
ACTIVIDADES		
No.	ACTIVIDAD CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	Apoyar el proceso de radicación de las comunicaciones oficiales (PQRSD) recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano y/o CALI aplicando lineamientos del proceso de atención al usuario y lineamientos del sistema de gestión documental	Brindé apoyo a la gestión en la radicación de 24 comunicaciones oficiales recibidas en el corte 2 de Abril y 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: • 24 a través del correo institucional contáctenos • Otros 6 • Petición entre autoridad 2 • Petición General 12 • Recurso de reposición 2 • Petición prioritaria 1 • Petición información 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 40 usuarios, suministrando información a través del chat institucional sobre trámites y servicios relacionados con Reconocimiento de personería jurídica de organismos comunales de primer y segundo grado, en el corte 2 de Abril y corte 1 de Mayo de 2021

3	Realizar Ia aplicación de las encuestas de atención presencial o no presencial al usuario en lo referente a Ia medición de Ia percepción de del usuario.	Durante el 2 corte de Abril y corte 1 de Mayo en el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad apliqué 40 encuestas de percepción de atención no presencial a través del canal del chat institucional
4	Apoyar Ia clasificación y el despacho de las comunicaciones oficiales recibidas para los diferentes Organismos y conformar expedientes administrativos de las labores de Ia oficina de atención al ciudadano.	En el corte de 2 de Abril y corte 1 de Mayo apoyé en: La revisión de 53 comunicaciones oficiales recibidas a través del canal virtual correo contáctenos las cuales están divididas de la siguiente manera. *Departamento Administrativo de Planeación municipal 20 *Secretaria de Bienestar social 4 *Secretaria de Educación 13 *Secretaria de gestión de riesgos y desastres 1 *Secretaria de Gobierno 15 -Clasificación, generación de planillas de distribución de correspondencia y despacho de 222 comunicaciones oficiales para los diferentes organismos de la Alcaldía Santiago de Cali; protegiendo la información recibida divididas de la siguiente manera: *Departamento administrativo de desarrollo e innovación 85 * Secretaria de Infraestructura 73 * Secretaria de Salud 62 * Secretaria de paz y cultura ciudadana 2
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. Por el cual ayudó al fortalecimiento del proceso de atención al usuario

FIRMA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	