

**INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CUOTA CUATRO**

UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN		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”
DATOS BÁSICOS CONTRATO		
No. Contrato	4173.010.26.1.049 - 2021	
Nombre del prestador del servicio	YESICA MARIA FLOR RADA	
Fecha inicio de actividades	10 de febrero de 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 CALIS aplicando lineamientos del proceso de atención al usuario y lineamientos del sistema de gestión documental,	<p>Brindé apoyo a la gestión en la radicación de 277 comunicaciones oficiales recibidas En el corte 2 de abril y 1 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:</p> <p>17 comunicaciones en el punto de atención presencial CALI 15:</p> <p>-Petición General: 8</p> <p>-petición de información:1</p> <p>-Tramite y Servicios:3</p> <p>-Otros: 5</p>

		<p>260 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Petición General:157 -Petición entre autoridad:37 -Tramite y Servicios:6 -Otros:51 -Petición de información:1 -Revocatoria directa: 8
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 el corte 1 mayo que requirieron del servicio suministrando información de los trámites y servicios relacionados especies vegetales producidas en el vivero municipal.
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 12 encuestas de percepción de atención presencial en el punto de Atención ubicado en el CALI 15 en 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.	<p>En el corte de 2 de abril y corte 1 de mayo apoyé en:</p> <p>La revisión de 56 comunicaciones oficiales Clasificación, generación de planillas de distribución de correspondencia y despacho</p>

		<p>de las comunicaciones oficiales para los diferentes organismos de la Alcaldía Santiago de Cali; protegiendo la información recibida a través del canal virtual correo contáctenos las cuales están divididas de la siguiente manera.</p> <p>* secretaria movilidad: 21 * secretaria de desarrollo y participación ciudadana: 2 * departamento administrativo de gestión del medio ambiente: 19 * unidad administrativa especial de servicios públicos municipales: 14</p>
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		