Doctora
DANIELLA ANDREA AGUILAR TÁMARA
Jefe de Oficina
Oficina de Relación con el Ciudadano
Secretaría General del Distrito
Alcaldía de Barranquilla Distrito Especial, Industrial y Portuario.

Asunto: Informe de actividades del contrato CD-48-2023-0187, correspondiente al 16 de agosto al 15 de septiembre de 2023.

MELISSA ESTEFANIA COVILLA ACOSTA, identificado con cédula de ciudadanía No. 1045710213 de Barranquilla, Atlántico, en mi calidad de **CONTRATISTA** y dando cumplimiento al contrato CD-48-2023-0187 cuyo objeto es la **PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA**, he cumplido con el objeto contractual desarrollando las siguientes actividades que relaciono a continuación:

1. Diseño de estrategias y procedimientos para la captura, tratamiento y análisis de las interacciones de los ciudadanos en los diferentes canales de atención de la Alcaldía, que permitan la toma de decisiones estratégicas por parte de la Oficina de Relación con el Ciudadano y la Secretaría General del Distrito.
2. Asesoramiento en las estrategias, táctica y operatividad de los servicios prestados en los diferentes canales de atención.
3. Creación de informes sobre las interacciones de los ciudadanos en los canales de atención de la Administración Distrital. Identificación de oportunidades de creación de contenidos de interés de los ciudadanos, sobre la Administración Distrital, a partir del análisis de las interacciones en los canales institucionales de atención.
4. Rastreo permanente de la tendencia en la atención al usuario, para identificar alertas sobre temas, personas o situaciones que afecten la imagen o reputación de la Administración Distrital en cabeza del alcalde y los funcionarios y/o contratistas de todas las dependencias del Distrito.
5. Realizar análisis de la gestión de los diferentes canales de atención para monitoreo de sus operaciones.
6. Detectar necesidades de mejora en los diferentes canales de atención a los usuarios.
7. Documentar los procesos que desarrolle en la oficina de Relación con el Ciudadano, de la Secretaría General del Distrito.

Cordialmente.

MELISSA ESTEFANÍA COVILLA ACOSTA
C.C. 1.045.710.213 de Barranquilla
Contratista