INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CONSOLIDADO

<table>
<tr><td colspan="2">UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN</td><td rowspan="5">OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de apoyo la gestión en la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, para mejorar la prestación del servicio en los puntos de atención al ciudadano en el 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" BP26002755</td></tr>
<tr><td colspan="2">DATOS BÁSICOS CONTRATO</td></tr>
<tr><td>No. Contrato</td><td>4173.010.26.1.091-2023</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>YESICA MARIA FLOR RADA</td></tr>
<tr><td>Fecha inicio de actividades</td><td>07 de Julio de 2023</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 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.</td><td>Durante el periodo del 07 de Julio 2023 al 29 de Diciembre de 2023, Apoyé en la revisión de la tipificación,caracterización,clasificación y despacho de 296 comunicaciones oficiales recibidas en la oficina de atención al ciudadano para los diferentes organismos de la Alcaldía Santiago de Cali; protegiendo la información recibida de la siguiente manera:

- Unidad Administrativa Especial de Protección Animal: 09

- Secretaria de Turismo: 11

- Secretaria de Paz y Cultura: 27</td></tr>
</table>

		-Secretaria de Cultura: 53 -Secretaria de Educacion: 183 -Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana: 13
2	Brindar apoyo asistencial en la operación del proceso de atención al usuario en la Oficina de Atención al Ciudadano, brindando información frente a los trámites y servicios pertinentes en los diferentes canales de atención de la Alcaldía de Santiago de Cali.	Durante el periodo del 07 de Julio 2023 al 29 de Diciembre de 2023, Brinde orientación en el proceso de atención al usuario suministrando información sobre: 290-Orden de entrega del vehículo inmovilizado 324-Renovación de tarjeta de registro de remolque o semirremolque de importación temporal. 198-Cambio de placas de un vehículo automotor 291-Participación en plusvalía 341-Vacunación antirrábica de caninos y felinos 194-Cambio de licencia de conducción por mayoría de edad 270-Inscripción de mejoras por construcciones o edificaciones en predio ajeno. 276-Legalización de Predios. 312-Registro previo para la instalación y puesta en funcionamiento de los parques de diversiones y las atracciones

		o dispositivos de entretenimiento 220-Certificado de salud animal. 274-Inscripción o autorización para la circulación vial 259-Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
3	Realizar la aplicación de las encuestas de percepción al usuario en lo referente a la medición de la atención al usuario.	Durante el periodo del 07 de Julio 2023 al 29 de Diciembre de 2023, Apoye con la aplicación de 41 encuestas de percepción de atención presencial en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.
4	Brindar apoyo asistencial en la atención o radicación de comunicaciones oficiales a través de los diferentes canales no presenciales dispuestos por la Oficina de Atencion al Ciudadano"	Durante el periodo del 07 de julio 2023 al 29 de Diciembre de 2022 apoyé en la administración del canal institucional contactenos@cali.gov.co en la gestión y asignación de 12.942 correos electrónicos recibidos.

5	Apoyar el proceso de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD) recibidas en la Oficina de Atención al ciudadano y/o CALIS aplicando lineamientos del procedimiento, caracterización de usuarios y protocolo de atención.	Durante el periodo del 07 de Julio 2023 al 29 de Diciembre de 2023, Apoye a la gestión en la radicación de comunicaciones oficiales 44 recibidas en la Oficina de Atencion al Ciudadano mediante la sistematización de los mismos en el sistema de gestión documental de la entidad, aplicando los lineamientos de atención al usuario así: -Petición General: 29 -otros: 9 -Trámites y servicio: 4 -Petición entre autoridades:2

		apoye a en la radicación 1005 comunicaciones oficiales recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co: -Petición General: 359 -Otros: 293 -Entes de control: 27 -Petición entre autoridades: 253 -Trámites y servicio: 31 -Petición información:10 -Petición Prioritaria:7 -Revocatoria directa:25
6	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	Durante el periodo del 07 de Julio 2023 al 29 de Diciembre de 2023, participe en capacitaciones sobre : -Asistí a la capacitación en competencias trámites y servicios de la secretaría de Bienestar Social a las Ventanillas Únicas -Asistí a la Socialización resultados e incentivos del proceso equipo oficina atención al ciudadano, junio y julio(Presencial)

		-Asistí a la Capacitación en competencias trámites y servicios Secretaria de Seguridad y Justicia -Asistí a la Reunión referente a la Socialización Presencial resultados e incentivos equipo oficina de atención al ciudadano (Agosto -Septiembre: por el cual contribuye al fortalecimiento del proceso de atención al usuario durante los periodos -Asistí a la capacitación en Protocolos de Atención y sensibilización sobre los atributos Sociolingüísticos de la Población Sorda, mediante acta No. 4173.010.14.42.139 Asisti a la capacitación de tipificación de comunicaciones oficiales
FIRMA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO		