Zarzal - Valle, 20 de Junio de 2024

Señora:
ANA MARIA PEREZ MORENO
SECRETARIA GENERAL
ALCALDÍA MUNICIPAL DE ZARZAL
Ciudad

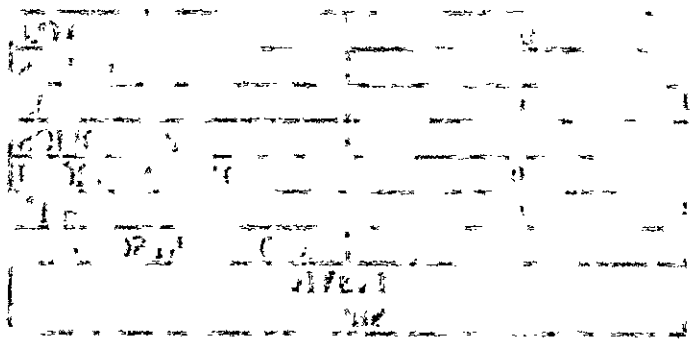
Asunto: INFORME ACTA FINAL CONTRATO No. 130.19.11-102 DE 2024

Dando cumplimiento al Contrato No. 130.19.11-102 DE 2024, con objeto "PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES ENCAMINADAS A CONSOLIDAR LAS HERRAMIENTAS Y METODOLOGIAS NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA DIMENSION DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION - MIPG- EN LA VENTANILLA UNICA DEL MUNICIPIO DE ZARZAL, VALLE DEL CAUCA''.

Desarrollo de Actividades para dar cumplimiento al objeto del contrato; las funciones realizadas en la dependencia VENTANILLA UNICA como CONTRATISTA, durante el periodo comprendido desde el 04 al 20 de JUNIO de 2024, fueron las siguientes:

1. Con el manejo del punto de Auxiliar 2 del aplicativo MARVIN DE LA Ventanilla única realice la siguiente atención al usuario radicando las siguientes PRQS:

PQRS MARVIN	
DRECHOS DE PETICION	9
QUEJAS	0
REQUERIMIENTOS	6
SOLICITUDES	30
TUTELAS	0
SALIDAS	40
TOTAL	**85**



1.1 Realicé asistencia y apoyo en la gestión de información externa como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, radicadas a través de los diferentes canales de comunicación e información de la entidad, presencial, telefónica o virtual.

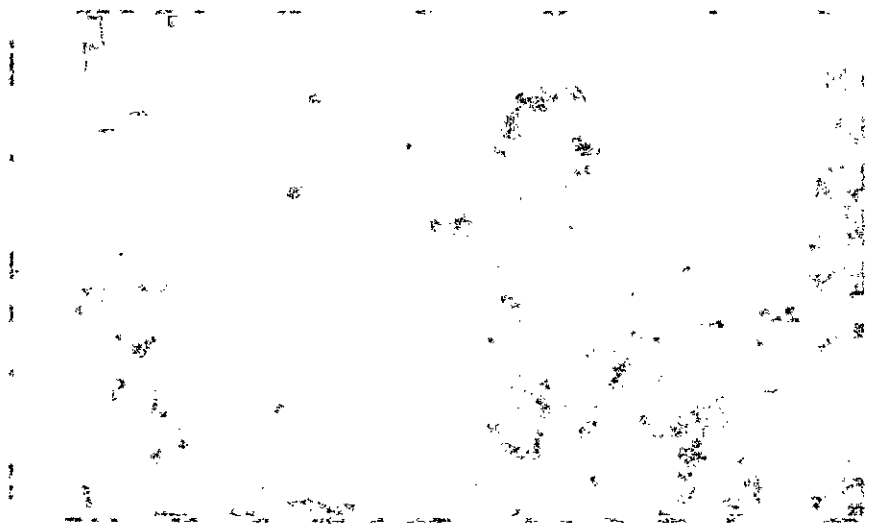


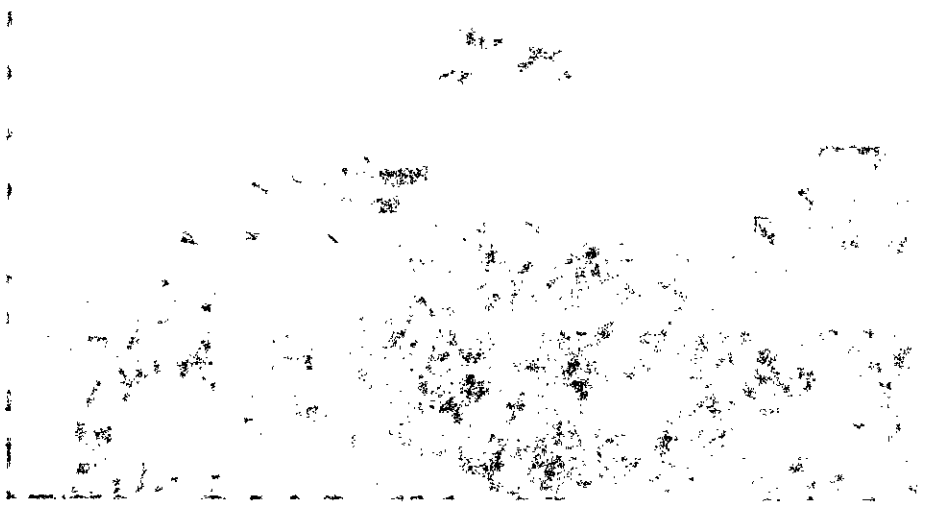
Trámite administrativo para apoyo en Ventanilla Única

1.2 Apoyé en la sensibilización y generación de capacidades en los servidores públicos sobre la gestión



Radicación de cuentas en ventanilla única.





1.3 Apoyé con la consolidación de las herramientas y metodologías necesarias para la implementación de ladimensión de información y comunicación.



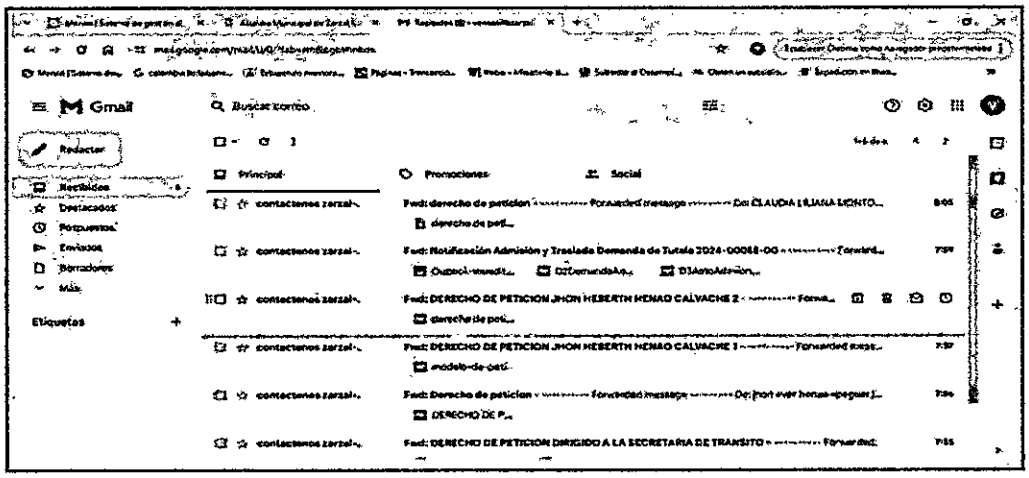
Recepción y entrega de documentos Externos

2. Realicé asistencia y apoyo en la gestión de información externa como peticiones, quejas, reclamo solicitudes y denuncias, radicadas a través de los diferentes canales de comunicación e información de la entidad, presencial, telefónica o virtual.



Recepción y entrega de documentos Externos

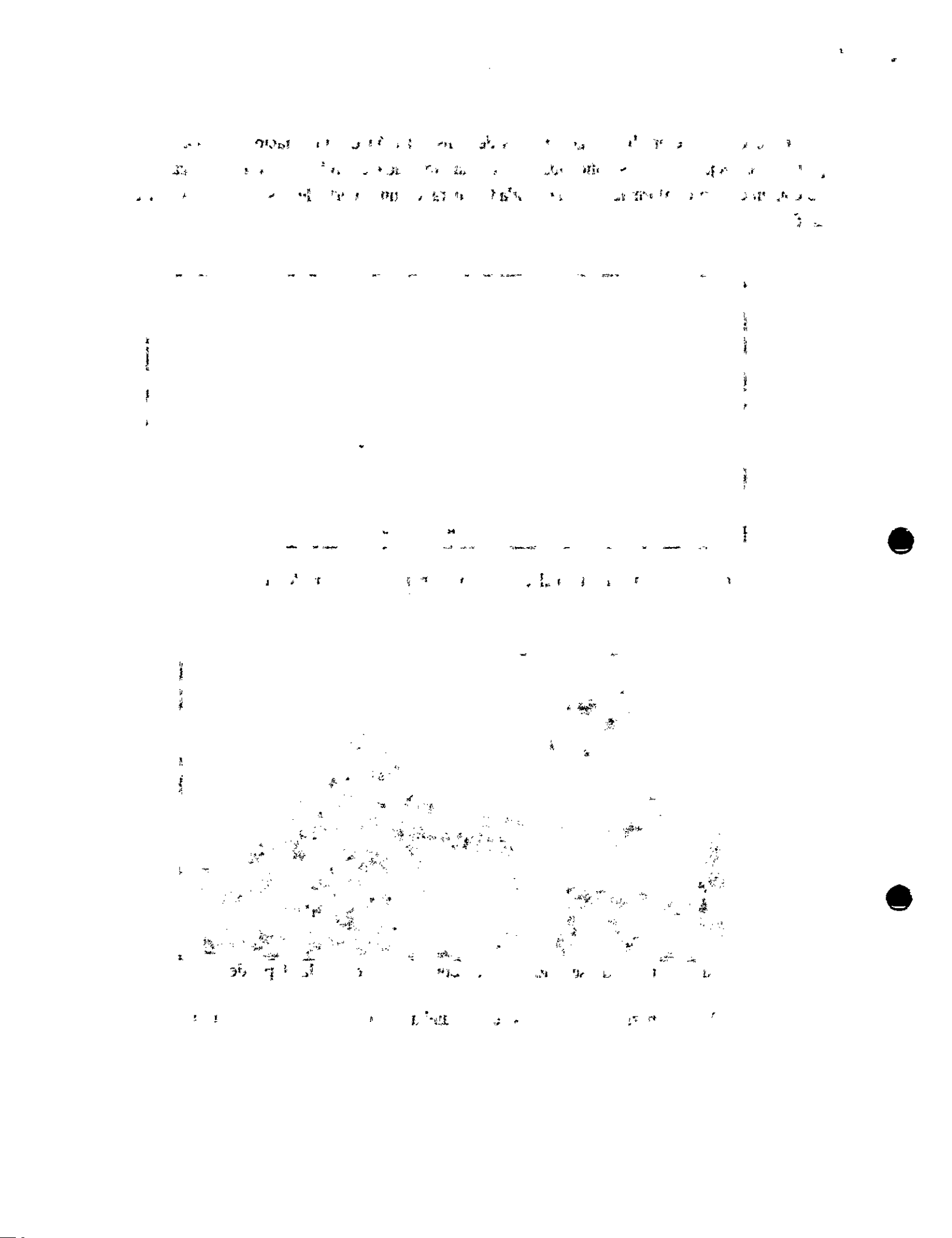
3. Apoyé con el desarrollo de actividades de consolidación de información externa como peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, radicadas a través de los diferentes canales de comunicación e información de la entidad, generando un reporte de base de datos reporte gráfico.



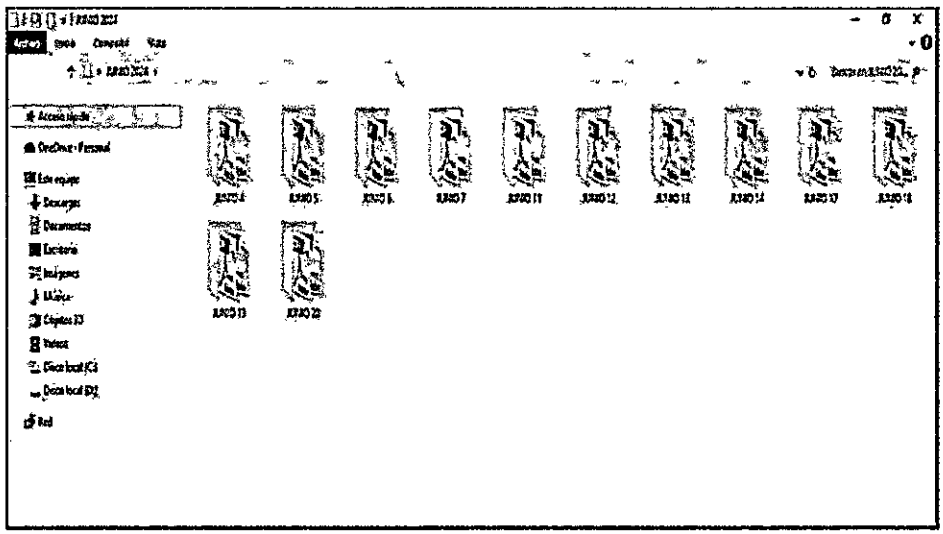
Correspondencia vía correo electrònico para tràmite en oficina de Tràsito

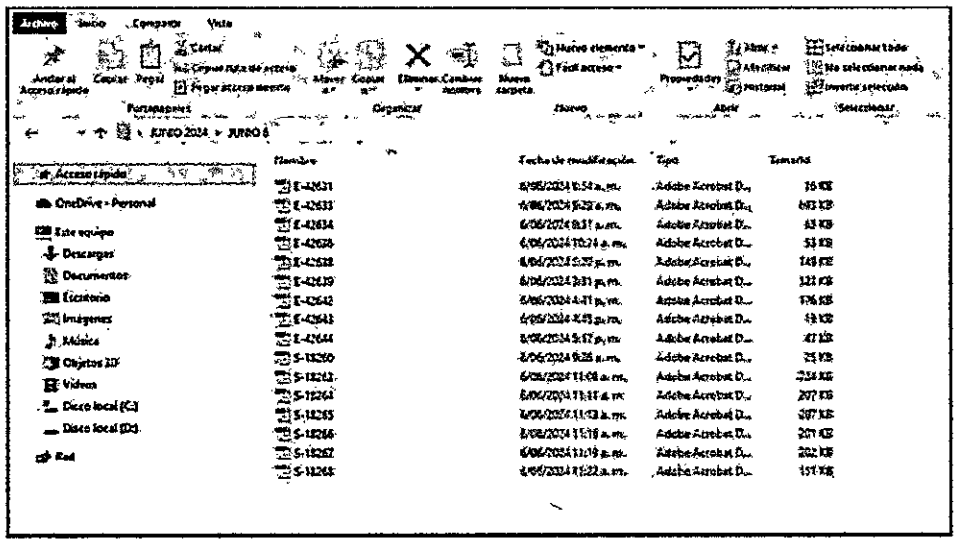


Ilustración donde se evidencia los correos enviados a la dependencia de Tránsito posterior a su proceso en ventanilla única y entrega al área respectiva.



4. Apoyé con el desarrollo de actividades de identificación y gestión de información y comunicación interna a ser radicada en las diferentes dependencias de la entidad, asegurando el flujo de esta en forma ascendente, descendentey transversal.





Radicados internos y externos (S/E)

En el presente informe, se anexa la evidencia física de radicados y banderazos de documentos.

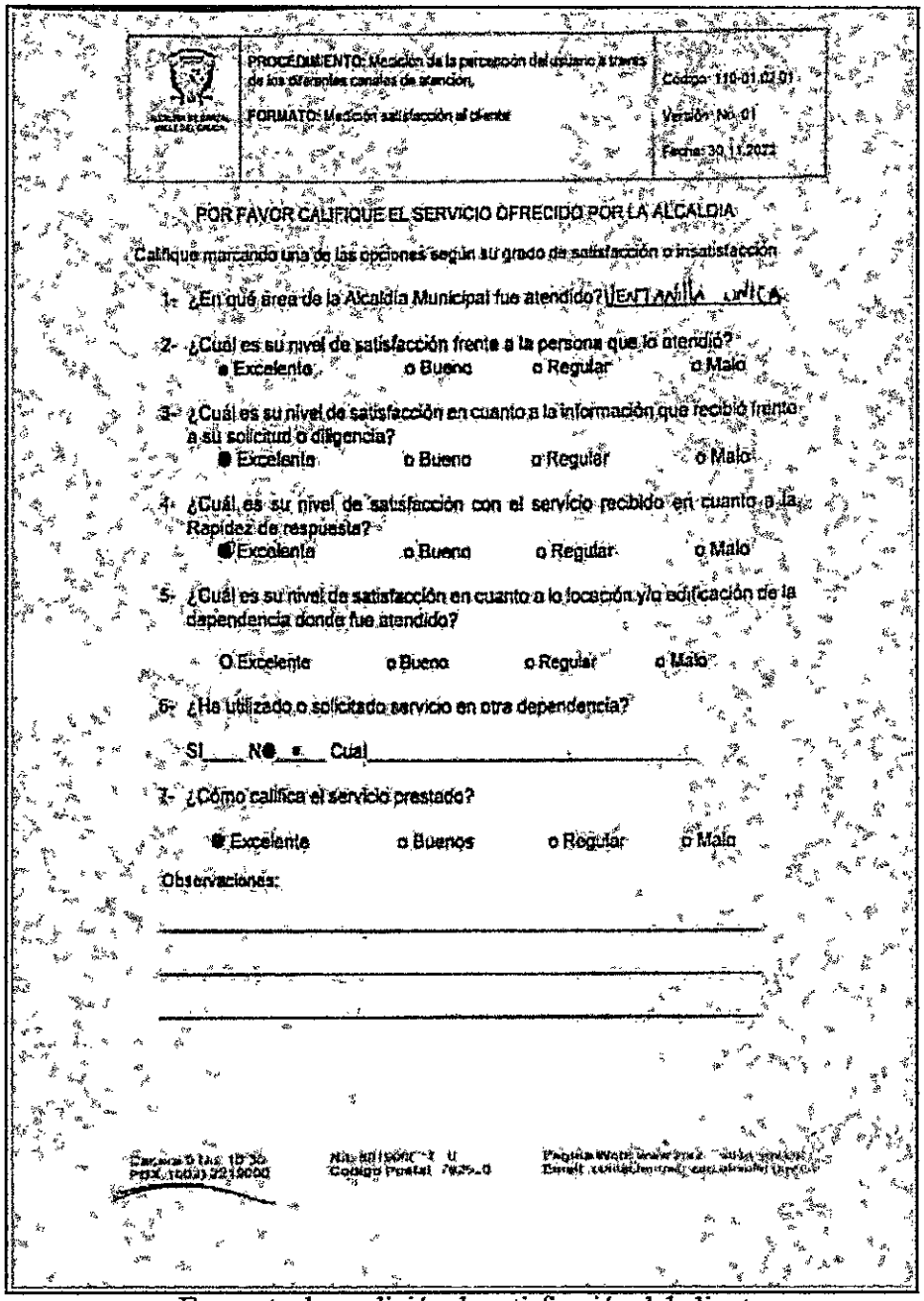
5. Apoyé con el desarrollo de actividades de gestión de información y comunicación externa e internamediante la operación de las herramientas TIC de acuerdo con la política de gobierno digital.



Atención telefónica a usuarios internos y externos



6. Realicé veinte encuestas para la medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención, mediante el apoyo en la aplicación de herramientas que fomenten la participación ciudadana, el acceso a la información pública y midan la satisfacción al usuario.



PROCEDIMIENTO: Medición de la percepción del usuario a través de los diferentes canales de atención.
Código: 110-01.02.01
FORMATO: Medición satisfacción al cliente
Versión: No. 01
Fecha: 30.11.2022

POR FAVOR CALIFIQUE EL SERVICIO OFRECIDO POR LA ALCALDIA

Califique marcando una de las opciones según su grado de satisfacción o insatisfacción

1- ¿En qué área de la Alcaldía Municipal fue atendido? VENTANILLA UNICA

2- ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a la persona que lo atendió?
● Excelente o Bueno o Regular o Malo

3- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la información que recibió frente a su solicitud o diligencia?
● Excelente o Bueno o Regular o Malo

4- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?
● Excelente o Bueno o Regular o Malo

5- ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia donde fue atendido?
O Excelente o Bueno o Regular o Malo

6- ¿Ha utilizado o solicitado servicio en otra dependencia?
SI___ NO● ¿___ Cual_____

7- ¿Cómo califica el servicio prestado?
● Excelente o Buenos o Regular o Malo

Observaciones:

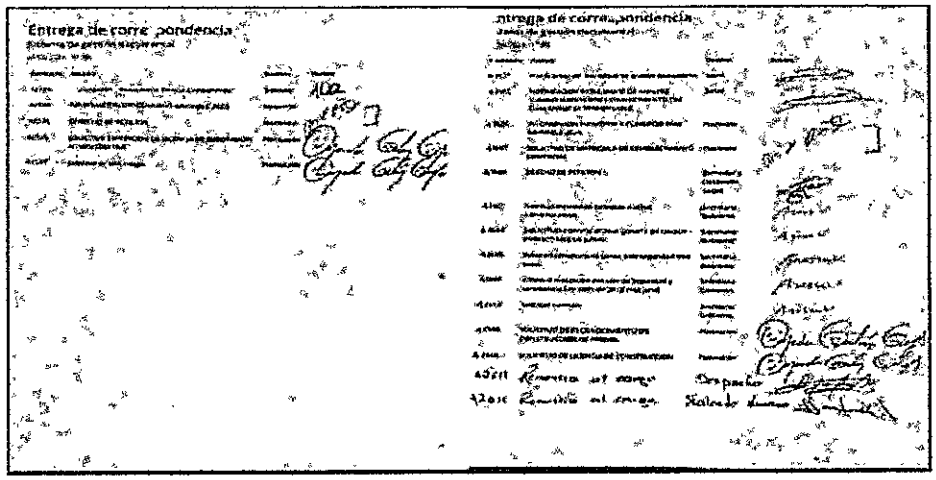
Encuesta de medición de satisfacción del cliente.

En el presente informe, se anexa la evidencia física de veinte encuestas realizadas a usuarios en ventanilla única.

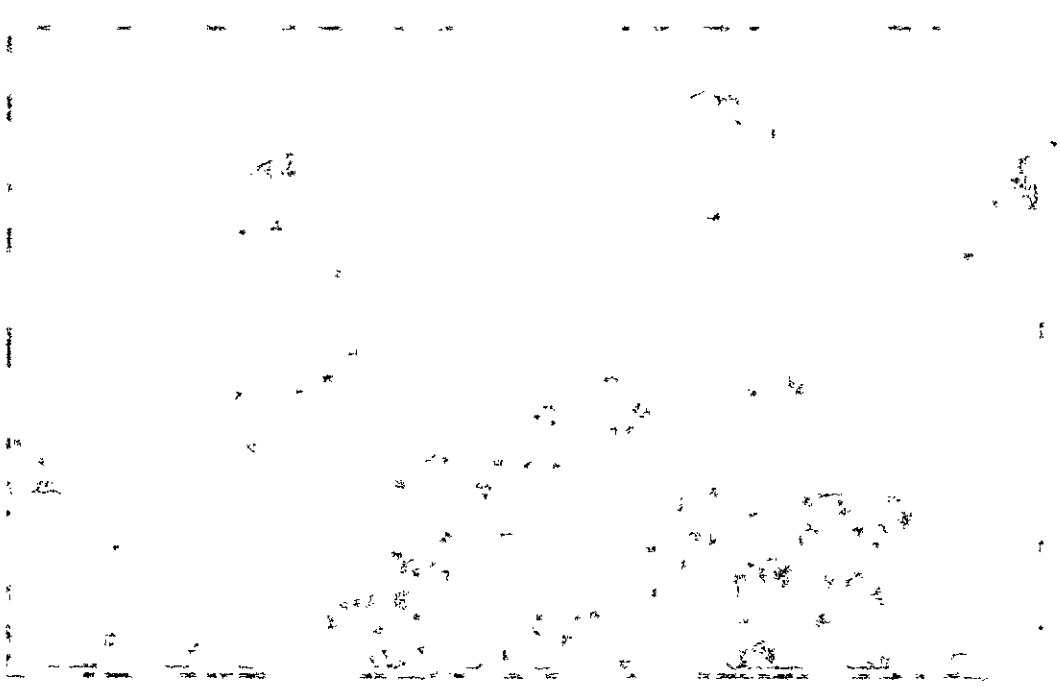
6.1. Apoyé con la consolidación de las herramientas y metodologías necesarias para la implementación de ladimensión de información y comunicación.



Recepción y entrega de documentos internos



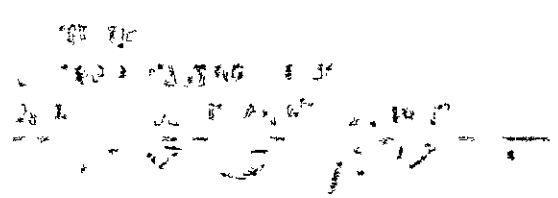
Entrega de correspondencia diaria a las diferentes dependencias en la jornada de la mañana y tarde,
con la respectiva firma de quien recibe.



En el presente informe, se anexa la evidencia física de los formatos diligenciados e implementados por el sistema degestión documental.

Atentamente,

Margarita María Villegas Victoria
C.C. 66.683.792 de Zarzal
Contratista



ANEXOS

RADICADOS Y BANDERAZOS DE DOCUMENTOS.

FORMATO: MEDICION SATISFACCION DEL CLIENTE

FORMATO: ENTREGA DE CORRESPONDENCIA SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL