

Doctor

NIXON JAVIER ZABALA PEREZ.

Sub-secretaria gestión agropecuaria.

Secretaria de Desarrollo Económico.

Gobernación del Atlántico.

**ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES DEL PERIODO
COMPRENDIDO ENTRE EL 17 NOVIEMBRE DE 2024 AL 16 DE DICIEMBRE DE
2024.**

Mediante el presente, remito a usted Informe de la gestión adelantada del periodo comprendido entre el 17 de noviembre de 2024 al 16 de diciembre de 2024, en mi condición de contratista con la Secretaria de Desarrollo Económico de la Gobernación del Atlántico.

ACTIVIDADES

El día 25 de noviembre del año 2024 se llevó a cabo en las instalaciones del auditorio **MUSEO DEL ATLANTICO**, ubicada en la carrera 39 N° 35 -21 del Barrio Centro de la ciudad de Barranquilla, seminario en **SERVICIO Y ATENCION A LA CIUDADANIA**, dictado por la conferencista Dra. **MARYORIE MANTILLA DE CASTRO**, quien hace parte de la Escuela de administración pública **ESAP**.

La Dra. **MARYORIE MANTILLA DE CASTRO**, esbozo ciertos temas, de suma importancia con relación a la temática.

Este seminario fue organizado por la **ESCUELA DE EDUCACION PUBLICA "ESAP"**, con el objetivo de mejorar las competencias y habilidades del personal en la atención y servicio a los ciudadanos.

Objetivos del Seminario

1. Mejorar la calidad del servicio: Proporcionar herramientas y estrategias para ofrecer un servicio de alta calidad a los ciudadanos.
2. Fomentar la empatía y la comunicación efectiva: Enseñar técnicas de comunicación para entender mejor las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos.
3. Resolver conflictos: Capacitar a los participantes en la gestión y resolución de conflictos de manera efectiva y profesional.
4. Incrementar la satisfacción del ciudadano: Desarrollar prácticas que aumenten la satisfacción y la confianza de los ciudadanos en los servicios públicos.

Programa del Seminario

Sesión 1: Introducción y Objetivos

- Hora: 9:00 AM - 9:30 AM
- Contenido: Presentación del seminario, objetivos y agenda del día.
- Ponente: **MARYORIE MANTILLA DE CASTRO**,

Sesión 2: Calidad en el Servicio

- Hora: 9:30 AM - 11:00 AM
- Contenido: Principios de calidad en el servicio público, casos de éxito, y prácticas recomendadas.
- Ponente: **MARYORIE MANTILLA DE CASTRO**.

Pausa para el Café

- Hora: 11:00 AM - 11:15 AM

Sesión 3: Empatía y Comunicación Efectiva

- Hora: 11:15 AM - 1:00 PM
- Contenido: Técnicas de empatía, escucha activa, y comunicación efectiva.
- Ponente: **MARYORIE MANTILLA DE CASTRO**.

Almuerzo

- Hora: 1:00 PM - 2:00 PM

Sesión 4: Resolución de Conflictos

- Hora: 2:00 PM - 3:30 PM

- Contenido: Estrategias y herramientas para la resolución de conflictos, mediación y negociación.
- Ponente: **MARYORIE MANTILLA DE CASTRO**

Pausa para el Café

- Hora: 3:30 PM - 3:45 PM

Sesión 5: Prácticas para Incrementar la Satisfacción del Ciudadano

- Hora: 3:45 PM - 5:15 PM
- Contenido: Implementación de programas de mejora continua, encuestas de satisfacción, y retroalimentación.
- Ponente: **MARYORIE MANTILLA DE CASTRO.**

Sesión 6: Conclusiones y Clausura

- Hora: 5:15 PM - 6:00 PM
- Contenido: Resumen del seminario, preguntas y respuestas, y entrega de certificados.
- Ponente: **MARYORIE MANTILLA DE CASTRO**

Participantes

El seminario contó con la participación de un número de participantes profesionales del sector público, incluyendo personal de atención al cliente, gestores públicos, y responsables de distintas áreas administrativas. Los participantes mostraron un alto nivel de interés y compromiso durante las sesiones, participando activamente en los ejercicios prácticos y debates.

Resultados y Evaluación

Al finalizar el seminario, se realizó una encuesta de satisfacción entre los participantes, los cuales valoraron de manera positiva los contenidos, la metodología y la calidad de los ponentes. Los principales puntos destacados por los participantes fueron:

- Aplicabilidad: La mayoría de los participantes consideró que los contenidos del seminario son altamente aplicables a su trabajo diario.
- Mejora de habilidades: Los asistentes señalaron una mejora en sus habilidades de comunicación y resolución de conflictos.
- Satisfacción general: La satisfacción general del seminario fue alta, con un promedio de [puntaje] sobre 10.

Conclusión

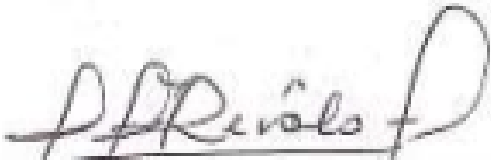
El seminario sobre "Servicio y Atención a la Ciudadanía" fue un éxito, cumpliendo con los objetivos propuestos y proporcionando a los participantes herramientas valiosas para mejorar la atención y el servicio a los ciudadanos. Se espera que los conocimientos adquiridos durante este seminario contribuyan a la mejora continua de los servicios públicos y a una mayor satisfacción de los ciudadanos.







Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Luis Carlos Arevalo Arevalo', written in a cursive style.

LUIS CARLOS AREVALO AREVALO.

C.C. No. 8.701.567 de Barranquilla

**CONTRATISTA SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO DE LA GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO.**