

| <b>INFORME DE ACTIVIDADES</b><br><b>DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DEPENDENCIA</b>                                                                                       | SECRETARÍA DE TURISMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>CONTRATISTA</b>                                                                                       | ISABEL CRISTINA OSORNO SANCHEZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>IDENTIFICACIÓN</b>                                                                                    | 38601254                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>CONTRATO No.</b>                                                                                      | 1.370.17.13-3849 del 10/03/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>OTRO SI No.</b>                                                                                       | 1.370.17.13-3849-1 del 24/05/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>MES DE INFORME</b>                                                                                    | <b>JUNIO DE 2025</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>SUPERVISOR</b>                                                                                        | <b>CLAUDIA PATRICIA SALAZAR OSPINA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>VALOR DEL CONTRATO</b>                                                                                | <b>\$16.000.000</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>FECHA DE INICIO</b>                                                                                   | 10/03/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>FECHA DE FINALIZACIÓN</b>                                                                             | 30/06/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>OBJETO DEL CONTRATO</b>                                                                               | PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES AL DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA - SECRETARIA DE TURISMO EN EL MARCO DEL PROYECTO IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS COMPETITIVAS EN EL DESTINO TURÍSTICO DEL VALLE DEL CAUCA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ACTIVIDAD REALIZADA</b>                                                                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participé en reunión presencial con el equipo del Área de Servicio al Ciudadano, designado por la Secretaría General de la Gobernación del Valle del Cauca, con el propósito de efectuar un seguimiento detallado al proceso de gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al mes de mayo de 2025. Durante dicho encuentro, se realizó un análisis minucioso de las fechas de radicación y de los plazos de vencimiento de las solicitudes dirigidas a la Secretaría de Turismo, las cuales fueron presentadas a través de los canales oficiales, tales como la Sede Electrónica y la Ventanilla Única. Adicionalmente, en este espacio de trabajo, se concertaron compromisos conjuntos orientados a la resolución de las peticiones que presentan novedades o requerimientos especiales.</li> </ol> |
| <b>SOPORTE DE LA ACTIVIDAD</b>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACTIVIDAD REALIZADA</b>     | <p>2. Efectué reiteración formal a las áreas responsables en relación con las PQRSDF que les habían sido asignadas y que, al momento del seguimiento, se encontraban vencidas o próximas a cumplir con su plazo límite de respuesta. Esta acción tuvo como finalidad recordar a dichas áreas la importancia de atender de manera oportuna y conforme a los términos legales establecidos cada una de las solicitudes ciudadanas. Adicionalmente, procedí a la asignación de nuevas peticiones, tanto de carácter externo como interno, a las dependencias competentes.</p>                                                                                                                                                      |
| <b>SOPORTE DE LA ACTIVIDAD</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>ACTIVIDAD REALIZADA</b>     | <p>3. Realicé una revisión detallada de los oficios de respuesta elaborados por las áreas competentes, con el propósito de verificar la calidad y pertinencia de la información contenida. Asimismo, proyecté respuestas formales dirigidas a ciudadanos, empresarios y operadores turísticos, en atención a las comunicaciones recibidas que involucraban al Área Jurídica de Secretaría de Turismo. Este proceso contempló, además, la elaboración de documentos destinados al traslado de determinadas solicitudes y comunicaciones a otras entidades con competencia en los asuntos planteados. El objetivo fue asegurar que cada requerimiento fuera gestionado de manera adecuada por la dependencia correspondiente.</p> |
| <b>SOPORTE DE LA ACTIVIDAD</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACTIVIDAD REALIZADA</b>     | <p>4. Elaboré informe mensual detallado sobre los temas recurrentes identificados en las PQRSDF radicadas a través de los canales oficiales de la Secretaría de Turismo, específicamente la Sede Electrónica, la Ventanilla Única y el sistema "Contáctenos", correspondiente al mes de mayo de 2025. Dicho informe fue debidamente cargado en la carpeta digital habilitada en el Drive, administrada por la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de facilitar su consulta y análisis por parte de los equipos responsables del seguimiento y mejora continua del proceso de atención al ciudadano. Posteriormente, se procedí a la elaboración y registro del reporte mensual en la plataforma institucional SIGESI, en el cual se consignó información consolidada acerca de las acciones de tutela interpuestas como consecuencia de la falta de respuesta oportuna a los Derechos de Petición, durante el mes de mayo de 2025.</p> |
| <b>SOPORTE DE LA ACTIVIDAD</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Atentamente



Isabel Cristina Osorno S.  
C.C. 38.601.254 de Cali