INFORME DE LABORES MENSUALES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° 100-15-02-001-2026	
CONTRATISTA. JUAN JOSE ROMO GARCIA **CC 1113642336**	**Fecha de informe:28-01-2026**
Numero de informe: 01	**Municipio:** Palmira
OBJETO: PRESTACIÓN DE APOYO A LA GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CALL CENTER), BRINDANDO INFORMACIÓN, AGENDAMIENTO DE CITAS VEHÍCULARES Y RESOLVIENDO DUDAS E INQUIETUDES POR PARTE DE LOS USUARIOS.	
ACTIVIDADES ESPECIFICAS	**EVIDENCIA**
1. **Prestar el servicio de apoyo de llamadas telefónicas donde se pueda brindar información clara y oportuna, con una atención amable y resolutiva para una mayor satisfacción del usuario.**	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
2. **Establecer metodologías y/o estrategias para registrar la información del servicio al cliente, identificando la quejas, reclamos y sugerencias.**	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
3. **Informe de las actividades desarrolladas a la dirección administrativa.**	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
4. **Realizar de manera eficiente el agendamiento de citas vehiculares.**	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna

	las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
5. Mantener la confiabilidad de nuestros servicios	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
6. Mantener la satisfacción de nuestros servicios.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
7. Mantener la capacidad máxima de atención.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
8. Identificar y priorizar las sugerencias.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
9. Actualizar la base de datos de clientes.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas

	las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
5. Mantener la confiabilidad de nuestros servicios	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
6. Mantener la satisfacción de nuestros servicios.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
7. Mantener la capacidad máxima de atención.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
8. Identificar y priorizar las sugerencias.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
9. Actualizar la base de datos de clientes.	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas

	correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.
10. **Guardar absoluta reserva y confidencialidad de la información interna del contratante que pudiere llegar a conocer por la necesidad del objeto contratado por mera casualidad.**	Se anexa y envía informe detallado sobre las actividades realizadas correspondientes al mes de enero de 2026, en el cual se describe de manera clara, precisa y oportuna las acciones implementadas para uso y manejo de la plena satisfacción del cliente de nuestro CDAP.

JUAN JOSE ROMO GARCIA
Contratista

Correo: comercialcdap@gmail.com
Teléfono: 3177171481