

INFORME DE CUMPLIMIENTO A OBLIGACIONES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES No 232 DE 08 de ENERO DE 2026

Supervisor (a)
Supervisor (a)
MARTHA LUCIA BAYONA SUAREZ
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Fecha: 01-04-2026 al 09-04-2026 y del 22-04-2026 al 30-04-2026 ✓

Supervisor (a)
SERGIO STEVEN VALERO NAVAS
Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO
Fecha: 10-04-2026 al 21-04-2026 ✓

Con toda atención me permito presentar informe de actividades correspondiente al periodo comprendido entre el (01) PRIMERO DE ABRIL DE 2026 y el (30) TREINTA DE ABRIL 2026, en los siguientes términos: ✓

CONTRATISTA	Mayra Alejandra Marín García
PROFESIÓN	ADMINISTRADORA DE EMPRESAS
DEPENDENCIA	DESPACHO SECRETARIA ADMINISTRATIVA
FECHA DE PRESENTACIÓN	04 de MAYO ✓
NÚMERO DE INFORME	04 ✓

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

NÚMERO DE OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN	PRODUCTO	ACTIVIDAD REALIZADA	CANTIDAD	EVIDENCIA
1	Orientar y atender a la ciudadanía que solicita información, realiza tramites, solicita un servicio o eleva una PQRSD a través de los diferentes canales atención (presencial, virtual, telefónica)	Atención a la Ciudadanía	Se atendió y orientó a la ciudadanía que solicita una PQRSD en forma presencial	202 ✓ peticiones atendidas presencialmente	Anexo N° 1 Archivo Digital
2	Recibir, Clasificar, Radicar, asignar y dar tratamiento a las PQRSD que ingresen a la entidad	Asignación Solicitudes Modulo	Se clasificaron y radicaron por competencia solicitudes que ingresaron a la entidad	79 ✓ asignaciones	Anexo N° 2 Archivo Digital



INFORME DE CUMPLIMIENTO A OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Código: F-GJ-1140-238,37-009

Versión: 1.0

Fecha aprobación: Junio-29-2017

Página 2 de 3

3	Remitir a la entidad competente las solicitudes PQRSD asignadas por el administrador del sistema GSC que ingresan por falta de competencia	Oficios Respuestas	Se proyectó y remitió las solicitudes recibidas por GSC y se enviaron a la entidad competente	79 <input checked="" type="checkbox"/> solicitudes proyectada y remitida	Anexo N° 3 Archivo digital
4	Monitorear y registrar las comunicaciones recibidas por el correo institucional contactenos@buacaramanga.gov.co y presentar informes mensuales.	Asignación de Solicitudes del correo contactenos	Se radicó y asignó a las dependencias y entidades correspondientes las solicitudes recibidas a través del correo contactenos@buacaramanga.gov.co	202 <input checked="" type="checkbox"/> Correos asignados	Anexo N° 4 Archivo digital
5	Contribuir con la aplicación de la metodología establecida por la entidad para medición del nivel de satisfacción, así como también, con la aplicación de encuestas para la elaboración del informe medición del nivel de Satisfacción.	Aplicación de encuestas de satisfacción a las personas atendidas personalmente	Se recibió el requerimiento a través de correo para Secretaría de Desarrollo Social mediante la recopilación, organización y verificación de la base de datos de usuarios con la información solicitada, con el fin de apoyar la aplicación de encuestas y la medición del nivel de satisfacción para el periodo 2026-1.	Correo Solicitado <input checked="" type="checkbox"/>	Anexo N° 5 Archivo digital
6	Apoyar el proceso de actualización de portafolio de servicios de la entidad y la caracterización de usuario y grupo de interés.	Seguimiento a la estrategia	se recibió la solicitud a través de correo para la actualización del portafolio de servicios vigencia 2026 y, durante el periodo, se procede a gestionar la designación del responsable de la dependencia para atender el requerimiento y continuar con el proceso correspondiente.	Correo Solicitado <input checked="" type="checkbox"/>	Anexo N° 6 Archivo digital
7	Proyectar y responder oportunamente las peticiones asignadas por competencia al proceso de gestión del servicio atención a la ciudadanía	Asignación de Solicitudes del correo contactenos	Se proyectó la respuesta a las peticiones asignadas por competencia.	20 <input checked="" type="checkbox"/> solicitudes proyectada y remitida	Anexo N° 7 Archivo digital
8	Actualizar carta de trato digno de la entidad.	Seguimiento a la estrategia	se recibió la solicitud de actualización de la carta de trato digno para la vigencia 2026 y, durante el periodo, se procede a revisar la información remitida para la posterior elaboración y envío de las modificaciones correspondientes.	Correo Solicitado <input checked="" type="checkbox"/>	Anexo N° 8 Archivo digital



INFORME DE CUMPLIMIENTO A OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Código: F-GJ-1140-238,37-009

Versión: 1.0

Fecha aprobación: Junio-29-2017

Página 3 de 3

9	Asistir a las reuniones y capacitaciones que se programen.	Actas de reunión	Participé de la reunión convocada por la Dra Martha Lucia Bayona Suárez Realizada el 23 de ABRIL 2026 OBJETIVO. Optimizar el proceso de radicación de los correos electrónicos recibidos en el centro de atención municipal especializado CAME de la secretaría administrativa de la alcaldía Bucaramanga mediante la verificación del 100% de su radicación en el sistema GSC garantizando oportunidad de cumplimiento a los términos de ley en radicación de peticiones	1 ✓ Reunión	Anexo N° 9 Archivo digital
10	Apoyar el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía en todo lo que se requiere para la SIGC	Seguimiento a la estrategia	Se recibió la solicitud de revisión de formatos y procedimientos de la nube del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, y durante el periodo se procede a analizar la información remitida para apoyar el proceso del SIGC.	Correo Solicitado ✓	Anexo N° 10 Archivo digital
11	Formular una estrategia de mejora de servicio de la ciudadanía y realizar seguimiento a la implementación de acuerdo con los lineamientos dados por la secretaría de planeación	Seguimiento a la estrategia	Se recibió la solicitud de actualización del documento de Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, y durante el periodo se procede a revisar los lineamientos establecidos para realizar los ajustes correspondientes y dar respuesta en los tiempos requeridos.	Correo Solicitado ✓	Anexo N° 11 Archivo digital

CONTRATISTA

FIRMA

NOMBRE: **Mayra Alejandra Marín García**

CÉDULA: 1.098.703.024 de Bucaramanga, Santander