INFORME CONSOLIDADO DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

<table>
<tr><td colspan="2">UNIDAD DE APOYO A LA GESTION</td><td rowspan="5">OBJETO DEL CONTRATO: Prestar los servicios de apoyo a la gestión para fortalecer la cultura del servicio orientado al ciudadano desde la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana en desarrollo del Proyecto denominado “fortalecimiento en la atención del usuario a través de los diferentes canales habilitados en Santiago de CaliBP-26001449”</td></tr>
<tr><td colspan="2">DATOS BÁSICOS CONTRATO</td></tr>
<tr><td>No. Contrato</td><td>4173.010.26.1.453 de 2020</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>DOLLY STELLA PIEDRAHITA GARCIA</td></tr>
<tr><td>Fecha inicio de actividades</td><td>29 Abril de 2020</td></tr>
<tr><td colspan="3">ACTIVIDADES</td></tr>
<tr><td>No.</td><td>ACTIVIDAD CONTRACTUAL</td><td>ACTIVIDADES REALIZADAS</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Brindar información veraz, acertada y oportuna a los usuarios que requieren el servicio de radicación de documentos.</td><td>Apoyé brindando información veraz, acertada y oportuna a los usuarios que requieren el servicio de radicación de documentos, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Asignar el turno al usuario, según corresponda el trámite o servicio a realizar.</td><td>Apoyé asignando el turno al usuario, según corresponda el trámite o servicio a realizar, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Diligenciar el formulario de caracterización de usuarios.</td><td>Apoyé diligenciando el formulario de caracterización de usuarios, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.</td></tr>
</table>

4	Radicar la PQRS del usuario, direccionándolo de manera acertada al organismo competente	Apoyé en la radicación de la PQRS del usuario, direccionándolo de manera acertada al organismo competente, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.
5	Aplicarla encuesta de medición de percepción de atención.	Apliqué 956 encuestas de medición de percepción de atención, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.
6	Verificar en la Mesa de Control la correcta digitación en Orfeo del PQRS radicado por el usuario, verificación de la tipificación, correcto escaneo de la PQRS y direccionamiento acertado al organismo.	Apoyé verificando en la Mesa de Control la correcta digitación en Orfeo del PQRS radicado por el usuario, verificación de la tipificación, correcto escaneo de la PQRS y direccionamiento acertado al organismo, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.
7	Modificar las inconsistencias de radicación encontradas en la revisión de la Mesa de Control.	Apoyé modificando las inconsistencias de radicación encontradas en la revisión de la Mesa de Control, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.
8	Verificar que los PQRS físicos radicados, correspondan con la lista de verificación del sistema Orfeo.	Apoyé verificando que los PQRS físicos radicados, correspondan con la lista de verificación del sistema Orfeo, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.

9	Despachar los PQRS físicos a los organismos competentes, con la debida lista de verificación.	Apoyé en el despacho de los PQRS físicos a los organismos competentes, con la debida lista de verificación, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.
10	Recepcionar las listas de verificación de PQRS entregados a los organismos.	Apoyé en la recepción de las listas de verificación de PQRS entregados a los organismos, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.
11	Archivar las listas de verificación de PQRS y documentos de la Oficina de Atención al Ciudadano que corresponda, de manera permanente y según las políticas de gestión documental de la entidad.	Apoyé archivando las listas de verificación de PQRS y documentos de la Oficina de Atención al Ciudadano que corresponda, de manera permanente y según las políticas de gestión documental de la entidad, correspondientes en el periodo del 29 Abril a 15 Julio 2020.
12	Apoyar el procedimiento de radicación de PQRS de usuarios, realizados por la página web de la Alcaldía.	Apoyé el procedimiento de radicación de PQRS de usuarios, realizados por la página web de la Alcaldía, correspondientes en el periodo del 29 Abril al 15 Julio 2020
13	Apoyar el procedimiento de asignación de radicado a las PQRS realizadas por los usuarios en el correo corporativo de la Alcaldía contactenos@cali.gov.co	Apoyé el procedimiento de asignación de radicado a las PQRS realizadas por los usuarios en el correo corporativo de la Alcaldía contactenos@cali.gov.co correspondientes en el periodo del 29 Abril al 15 Julio 2020.

14	Apoyar el procedimiento de información y radicación de PQRS de usuarios, realizados por medio del chat corporativo de la Alcaldía.	Apoyé el procedimiento con 1.666 de información y radicación de PQRS de usuarios, realizados por medio del chat corporativo de la Alcaldía, correspondientes en el periodo del 29 de abril al 15 de julio 2020.
15	Apoyar el procedimiento de información y radicación de PQRS de usuarios, realizados por medio de la línea telefónica corporativa de la Alcaldía.	Apoyé el procedimiento de información a usuarios por medio de la línea telefónica corporativa de la Alcaldía, correspondientes en el periodo del 29 Abril al 15 Julio 2020.
16	Apoyar los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad	Apoyé los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, correspondientes en el periodo del 29 Abril al 15 Julio 2020.
17	Guardar la reserva de los datos personales o sensibles que reposan en los sistemas de información.	Guardé la reserva de los datos personales o sensibles que reposan en los sistemas de información, correspondientes en el periodo del 29 Abril al 15 Julio 2020.
FIRMA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO		