Barranquilla, 10 de agosto de 2026

Doctora
TATIANA GONZALEZ ARCON
Subsecretaría de despacho Código 045, Grado 05 adscrita a la secretaria general del Departamento del Atlántico

ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN DE ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES AL PERIODO DEL 9 DE JULIO AL 8 DE AGOSTO DE 2026, de acuerdo con el contrato No. **202601484**

OBJETO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA APOYAR A LA SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA SECRETARIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO EN EL DESARROLLO DE LA GESTION

Ejecución Contractual:
Se relaciona a continuación las actividades realizadas por el contratista durante el plazo de ejecución del contrato.

Detalle de las Actividades Realizadas	
Obligación	**Producto**
1. Brindar acompañamiento a la Subsecretaria de Servicios Administrativos en el desarrollo de actividades concernientes al cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Entidad	Brindé acompañamiento en el desarrollo de las siguientes actividades concernientes al cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad: • Brindé acompañamiento a la coordinación de la política y el plan estratégico en el área de Atención al ciudadano • Brinde acompañamiento en las actividades concernientes a las campañas del sga • Brinde acompañamiento en el desarrollo de actividades de revisión periódica, tiempo promedio de respuesta, nivel de satisfacción ciudadana, número de PQRSD vencidas en el proceso de Atención al Ciudadano • Brinde acompañamiento en la coordinación de actividades concernientes en el procedimiento para recepcionar en la oficina de atención al ciudadano el procesos de inscripción de juntas de acción comunal de acuerdo al sistema de participación ciudadana de la secretaria del interior • Brindé acompañamiento en la coordinación de los procesos del sistema de gestión de calidad en el área de atención al ciudadano, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos, la correcta asignación de roles del personal y la eficiencia en la atención a los ciudadanos, logrando un funcionamiento ordenado, controlado y alineado con los estándares de calidad.
2. Brindar acompañamiento a la Subsecretaria de Servicios Administrativos dentro del proceso de estructuración de los planes y programas dirigidos al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad	• Brindé acompañamiento en la coordinación de una estructura más eficiente, optimizando roles, flujos de trabajo y garantizando que todos los procesos se alinearan con los estándares del sistema de gestión de calidad en la oficina de atención al ciudadano • Brindé acompañamiento en los planes de cumplimiento para los procesos de gestión documental en el sistema de Orfeo dando resultado a los seguimientos de las PQRSD
3. Brindar acompañamiento en la coordinación de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, según las necesidades de las diferentes áreas que	Brindé acompañamiento en la coordinación de los siguientes procesos del SCG, en las áreas de Gestión documental, atención al ciudadano, bienes y servicios: • Brindé acompañamiento para revisar el proceso de gestión

integran la Subsecretaria de Servicios Administrativos	documental en lo concerniente a las alertas emitidas desde el sistema Orfeo para cada dependencia en recordatorio a las respuestas oportunas de cada PQRSD • Brindé acompañamiento a la aplicación de las encuestas de medición de la Satisfacción
4. Brindar acompañamiento dentro del proceso de seguimiento de las no conformidades presentadas en cada uno de los procesos establecidos en la Subsecretaria de Servicios Administrativos	Brindé acompañamiento dentro del proceso de seguimiento de las no conformidades de las cuales me encuentro en proceso de revisión e identificación en cada una de las áreas de Gestión documental, atención al ciudadano, bienes y servicios.
5. Brindar acompañamiento en el seguimiento de los indicadores de gestión, matriz de riesgo y formatos de los procesos establecidos en la Subsecretaria de Servicios Administrativos	• Brindé apoyo y acompañamiento en el seguimiento de los indicadores de gestión, matriz de riesgo y formatos de los procesos con cada área en la construcción y estructura de cada informe, realizando las respectivas observaciones e identificando las oportunidades de mejora. • Brindé acompañamiento en los reportes diarios de seguimiento al procesos de la oficina de atención al ciudadano
6. Brindar acompañamiento a la Subsecretaria de Servicios Administrativos participando en las auditorias que se realicen al Sistema de Gestión de la Calidad, acorde a los distintos procesos establecidos en la Entidad	Brindé acompañamiento a la Subsecretaria de Servicios Administrativos realizando seguimiento y en apoyo a todos los procesos de cada área, en atención a las futuras auditorias para esta vigencia.
7. Presentar informes, acordes a las actividades contratadas y en atención a los requerimientos del Supervisor del Contrato	Presenté el consolidado de los siguientes informes en Subsecretaria de Servicios Administrativos requeridos por el área de control interno en las áreas de Atención al Ciudadano, Gestión documental, Bienes y Servicios en lo concerniente a Mantenimiento y Servicios públicos: *Indicadores de gestión de bienes y servicios, atención al ciudadano y gestión documental* *Informe de PQRSD* *Matriz de riesgos de bienes y servicios, gestión documental y AC* *Encuesta de satisfacción de bienes y servicios* *Encuesta de satisfacción de atención al ciudadano* *Informes mensuales del área de atención al ciudadano* *Informe de traslados* *Informe de estadísticas de atención al ciudadano* *Informe de registro de llamadas* *Informe de PQRSD atendidas por canal web, chat y contacto telefónico* *Seguimientos- reportes diarios Atención al ciudadano*
Previo 8. Asistir a las reuniones y/o capacitaciones que guarden relación con el objeto contractual, siempre que lo requiera el supervisor	Asistí a las siguientes reuniones y/o capacitaciones: • Reunión Asistencia a reuniones y capacitaciones en calidad • Reunión de capacitación para mejorar los procesos de atención al ciudadano, incluyendo: • Reunión de Comité de desempeño de la Secretaría de Planeación del Atlántico, donde acompañé la revisión de los lineamientos del

	sistema de gestión de calidad. • Reunión periódica con equipo de calidad – Ambiental para revisión de procesos • Reunión capacitación Orfeo con gestión documental
9. Las demás que le asigne el Supervisor y guarden relación con el objeto del contrato	Reuniones, seguimiento y retroalimentación en Atención al Ciudadano: Comité de Atención al Ciudadano Comité de mantenimiento Reunión Sistema de gestión de calidad y ambiental Reunión tema energético – Reunión Control Interno

CLARET BENITEZ CHAMIE
C.C. 22.461.411