INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS
CUOTA DOS

UNIDAD DE APOYO A LA GESTION		OBJETO DEL CONTRATO: Prestación de servicios de Apoyo a la gestión para Mejorar la prestación del servicio en los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana En cumplimiento del proyecto denominado " Fortalecimiento de los canales y puntos de atención al ciudadano de la secretaría de desarrollo territorial y participación ciudadana de Santiago de Cali BP-26002755."
DATOS BÁSICOS CONTRATO		
No. Contrato	4173.010.26.1.028 - 2021	
Nombre del prestador del servicio	ASSENETH DEL CARMEN GÓMEZ PASTRANA	
Fecha inicio de actividades	15/feb/2021	

ACTIVIDADES		
No.	ACTIVIDAD CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	Apoyar el proceso de radicación de las comunicaciones oficiales (PQRSD) recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano y/o CALIS aplicando lineamientos del proceso de atención al usuario y lineamientos del sistema de gestión documental	rindé apoyo a la gestión en la radicación de 35 comunicaciones oficiales recibidas en el corte 1 de marzo, mediante la sistematización de los mismos en el sistema de gestión documental de la entidad, aplicando los lineamientos de atención al usuario. 7 comunicaciones recibidas en el CALI 21; Petición General: 6 Oros: 1 28 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co Otros 8 Petición Autoridad 4 Petición General 15 Revocatoria Directa 1

2	Brindar apoyo en la implementación del proceso de atención al usuario en la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de dar información sobre los trámites y servicios pertinentes en los diferentes canales de atención.	Brindé orientación a 452 usuarios en el corte 1 de marzo que requirieron del servicio del chat asistido de la entidad suministrando información de los trámites
3	Realizar la aplicación de las encuestas de atención presencial o no presencial al usuario en lo referente a la medición de la percepción de del usuario.	Durante el 1 corte de marzo en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad Aplique 5 encuestas de percepción de atención presencial en el punto de Atención ubicado en el CALI 21 Apoye en la aplicación de 452 encuestas de percepción de atención no presencial a los usuarios que interactuaron a través del chat asistido con la entidad,
4	Apoyar la clasificación y el despacho de las comunicaciones oficiales recibidas para los diferentes Organismos y conformar expedientes administrativos de las labores de la oficina de atención al ciudadano.	Apoye la clasificación, generación de planillas de distribución de correspondencia y despacho de comunicaciones oficiales recibidas en la oficina de atención al ciudadano en el corte 1 de marzo para los diferentes organismos de la Alcaldía Santiago de Cali; protegiendo la información recibida.
5	Atender las sugerencias que la Alcaldía de Santiago de Cali - Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana considere convenientes y pertinentes para la ejecución del objeto del contrato.	Atendí las sugerencias pertinentes de la Secretaria de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana.
FIRMA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO		