INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

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	4173.010.26.1.047 - 2021	
Nombre del prestador del servicio	WASHINTONG ALOMIA SEGURA	
Fecha inicio de actividades	10/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	Apoye a la gestión en la radicación de comunicaciones oficiales, mediante la sistematización de los mismos en el sistema de gestión documental de la entidad, aplicando los lineamientos de atención al usuario radicando 105 comunicaciones recibidas en la Oficina de Atención al Ciudadano y 158 comunicaciones recibidas a traves del correo contactenos@cali.gov.co.con corte 1 de Marzo. Recibidas a través del canal presencial oficina de atención al ciudadano • Petición General: 109 • Peticion de Informacion : 10 • Otros: 12 • Petición Entes de Control: 15 • Quejas: 7

		• Trámites y Servicios: 15 • Petición Prioritaria: 1 Recibidas a través del canal virtual • Petición General: 55 • Peticion de Informacion : 5 • Peticion Autoridad 5 • Otros 29
2	Brindar apoyo en la implementación del proceso de atención al usuario en Ia Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de dar información sobre los trámites y servicios pertinentes en los diferentes canales de atención.	Binde apoyo al proceso de atención al ciudadano suministrando información precisa de los trámites y servicios ofrecidos en la Alcaldía de Santiago de Cali, a través de los diferentes canales de atención habilitados.
3	Realizar Ia aplicación de las encuestas de atención presencial o no presencial al usuario en lo referente a Ia medición de Ia percepción de del usuario.	Aplique 30 encuestas de percepción de atención presencial en la oficina de atención al ciudadano al corte 1 de marzo, en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.

4	Apoyar Ia clasificación y el despacho de las comunicaciones oficiales recibidas para los diferentes Organismos y conformar expedientes administrativos de las labores de Ia oficina de atención al ciudadano.	Apoyé Ia clasificación, generación de planillas de distribución de correspondencia y despacho a los diferentes organismos de las comunicaciones oficiales recibidas en la oficina de atención al ciudadano; 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	