INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CUOTA TRES

<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 Mejorar la prestación del servicio en los puntos de atención al ciudadano de la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, en desarrollo 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"</td></tr>
<tr><td colspan="2">DATOS BÁSICOS CONTRATO</td></tr>
<tr><td>No. Contrato</td><td>4173.010.26.1.027-2021</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>ANDREA ESTEFANIA PALACIOS HOYOS</td></tr>
<tr><td>Fecha inicio de actividades</td><td>10/FEB/2021</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>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 documenta</td><td>Brindé apoyo a la gestión en la radicación de 488 comunicaciones oficiales recibidas mediante la sistematización de los mismos en el sistema de gestión documental de la entidad, aplicando los lineamientos de atención al usuario; de la siguiente manera:

-En el corte 2 de marzo con un total de 265 comunicaciones:

9 comunicaciones en el punto de atención presencial CALI 19:

Petición General 8</td></tr>
</table>

		Otros 1 265 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co: Petición Autoridad: 98 Petición General 160 Petición Entes de control :1 Trámites y Servicios 5 Petición Información 1 -En el corte 1 de abril con un total de 230 comunicaciones: 230 en el punto de atención presencial CAM: Otros 12 Petición entre Autoridades 38 petición General 100 Trámites y servicios 80
2	Brindar apoyo en la 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.	Durante el corte 2 de marzo y corte 1 abril 2021 brindé apoyo en el proceso de atención al usuario suministrando información en punto de atención presencial ubicado en el CALI 19 sobre exención de pico y placa. Brinde información en el punto de atención ubicado en el CAM sobre la liquidación tasa por congestión.

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.	Durante el 2 corte de marzo y el corte 1 de abril en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad: Aplique 6 encuestas de percepción de atención presencial en el punto de Atención ubicado en el CALI 19 Aplique 114 encuestas de percepción en el punto de atención presencial CAM

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.	En el corte de 2 de marzo y corte 1 de abril apoyé en: -La revisión de la tipificación de pqrs, direccionamiento y datos suministrados por los usuarios , Igualmente la validación de las comunicaciones oficiales recibidas a través de la Ventanilla Virtual para los diferentes organismos de la Alcaldía Santiago de Cali; protegiendo la información recibida Distribuidos de la siguiente manera: Movilidad:95 Desarrollo económico:1 Jurídica pública:1 hacienda:5 Planeacion:5 Gobierno:4 Dagma:16 Salud:11 Bienestar social:4 Infraestructura:2 Emergencias y desastres:6

5	Atender las sugerencias que la Alcaldía de Santiago de Cali - Secretaría de Desarrallo 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		