

INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CUOTA TRES

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	4173.010.26.1.034 - 2021	
Nombre del prestador del servicio	EMIR EMILIO BADILLO GUERRERO	
Fecha inicio de actividades	10 de febrero de 2021	
ACTIVIDADES		
No	ACTIVIDAD CONTRACTUAL	ACTIVIDADES REALIZADAS
1	Apoyar el proceso de radicación de comunicaciones oficiales (PQRSD) recibidas en la Oficina de Atención al ciudadano y/o CALIS aplicando lineamientos del procedimiento, caracterización de usuarios y protocolo de atención.	Apoyé el proceso con 120 raditaciones de comunicaciones oficiales en el corte remitidas por los Entes de Control a través del correo institucional contactenos@cali.gov.co En el corte 2 de marzo con un total de 92 comunicaciones. Petición Entes de control: 92 En el corte 1 de abril con un total de 28 comunicaciones Petición Entes de control: 28

2	Brindar apoyo asistencial la operación del proceso de atención al usuario en la Oficina de Atención al Ciudadano, brindando información frente a los trámites y servicios pertinentes en los diferentes canales de atención de la Alcaldía de Santiago de Cali.	Brinde apoyo en el corte 2 de marzo y corte 1 de abril a la operación del proceso suministrando información de los diferentes trámites y servicios, de la entidad a través del correo institucional contactenos@cali.gov.co Trámites y servicios relacionados Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos
3	Realizar la aplicación de las encuestas de percepción al usuario en lo referente a la medición de la atención al usuario.	Apoyé en la aplicación de 120 encuestas de percepción de atención en el corte 2 de marzo y corte 1 de abril enviando el link de la encuesta no presencial a los usuarios a través del correo oficial de la entidad, en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.

4	Brindar apoyo asistencial en la administración, tipificación y reasignación de las solicitudes de los ciudadanos que se registran a través del correo institucional contactenos@cali.gov.co de la Alcaldía direccionadas y/o por el Sistema de Gestión Documental MIRAVE.	Apoyé en el corte 2 de marzo y corte 1 de abril la administración del canal institucional contactenos@cali.gov.co En la gestión de 10.449 correos electrónicos recibidos. En el corte 2 de marzo con un total de 6.112 correos electrónicos. En el corte 1 de abril con un total de 4.337 correos electrónicos. Radicación de 3.696 comunicaciones oficiales. En el corte 2 de marzo con un total de 2.393 correos
---	--	--

		<p>radicados.</p> <p>En el corte 1 de abril con un total de 1.303 correos radicados.</p>
FIRMA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO		EMIR EMILIO BADILLO GUERRERO