INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
CUOTA TRES

<table>
<tr><td colspan="2">UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN</td><td rowspan="5">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.”</td></tr>
<tr><td colspan="2">DATOS BÁSICOS CONTRATO</td></tr>
<tr><td>No. Contrato</td><td>4173.010.26.1.041 -2021</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>KAROL LIZETH GOMEZ MORA</td></tr>
<tr><td>Fecha inicio de actividades</td><td>15/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 Ia Oficina de Atención al Ciudadano y/o CALIS aplicando lineamientos del proceso de atención al usuario y lineamientos del sistema de gestión documental.</td><td>Brindé apoyo a la gestión en la radicación de 108 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 42 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co:

Entes de Control 1
Otros 10</td></tr>
</table>

		Petición General 29 Petición Autoridad 1 Trámite y Servicio 1 --En el corte 1 de abril con un total de 63 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co: Entes de Control 1 Trámite y Servicio 5 Otros 11 Petición entre Autoridad 5 Petición General 41 3 comunicaciones recibidas en el punto de atención CALI 8 Petición General 2 Otros 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 los usuarios en el corte 2 de marzo y corte 1 de abril que requirieron del servicio del chat asistido de la entidad suministrando información de los trámites y servicios relacionado concepto sanitario y libro de afiliados a las junta de accion comunal
3	Realizar la aplicación de las encuestas de atención presencial o no presencial al usuario en lo referente a la medición de la percepción del usuario.	Apoyé la aplicación de 03 encuestas de percepción de atención en el punto de atención CALI 8 en el corte 2

		de marzo y 1 de abril de 2021i, en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad .
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.	En el corte de 2 de marzo y corte 1 de abril apoyé en: -La revisión de la tipificación de pqrsd, direccionamiento y datos suministrados por los usuarios. -Clasificación, generación de planillas de distribución de correspondencia y despacho de las comunicaciones oficiales 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	