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: Prestar los servicios 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 en Santiago Cali.BP-26002755”</td></tr>
<tr><td colspan="2">DATOS BÁSICOS CONTRATO</td></tr>
<tr><td>No. Contrato</td><td>4173.010.26.1.048 - 2021</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>XIMENA ESPINOSA CARMONA</td></tr>
<tr><td>Fecha inicio de actividades</td><td>10 de febrero de 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 documental,</td><td>Brindé apoyo a la gestión en la radicación de 523 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 349 comunicaciones:

143 en el punto de atención presencial CAM:

-Petición General: 90
-Petición de Información:6
-Entre Autoridades:5
-Trámite y servicios: 9
-Otros: 32</td></tr>
</table>

		-Recurso de Apelación=1 21 comunicaciones en el punto de atención presencial CALI 19: -Petición General: 10 -Petición de Información:2 -Tramite y Servicios:4 -Otros: 4 -Ente de Control=1 185 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co: -Petición General:103 -Petición entre autoridad:38 -Tramite y Servicios:11 -Petición Informacion:3 -Otros:28 -Recurso de Reposicion:1 -Petición Prioritaria:1 En el corte 1 de abril con un total de 174 comunicaciones: 28 comunicaciones en el punto de atención presencial CALI 19: -Petición General:14 -Petición Ente de Control:3 -Tramite y Servicios:4 -Petición Entre Autoridad:1 -Otros:6

		146 comunicaciones recibidas a través del correo contactenos@cali.gov.co: -Petición General:106 -Petición entre autoridad:14 -Trámite y Servicios:4 -Petición Información:2 -Otros:18 -Recurso de Reposición:1 -Petición Prioritaria: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 apoyo en la orientación a los usuarios en el corte 2 de marzo y corte 1 de abril que requirieron del servicio en el punto de atención presencial CALI 19 suministrando información de los trámites y servicios relacionados con las exoneracion de fotomultas direccionados a la secretaría de movilidad.
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.	Aplique 109 encuestas durante el 2 corte de marzo y el 1 corte de abril en fortalecimiento del sistema de gestión de calidad: -49 encuestas de percepción de atención presencial en el punto de Atención ubicado en el CALI 19. -60 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. -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		