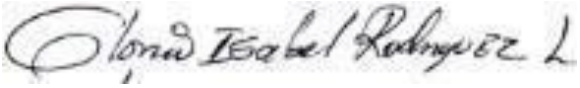
INFORME DE ACTIVIDADES CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CUOTA TRES

<table>
<tr><td colspan="2">UNIDAD DE APOYO A LA GESTIÓN</td><td rowspan="5">OBJETO DEL CONTRATO:<br>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. 1035-2021</td></tr>
<tr><td>Nombre del prestador del servicio</td><td>GLORIA ISABEL RODRIGUEZ LEMOS</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 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 el proceso de radicación de 26 comunicaciones recibidas en el corte 2 de marzo y corte 1 abril 2021 , mediante la sistematización de los mismos aplicando los lineamientos del sistema de gestión de calidad y el proceso de atención al usuario:<br><br>Petición entre Autoridad: 2<br>Petición Prioritaria: 9<br>Petición de Información: 1<br>Petición General: 2<br>Otros: 12</td></tr>
</table>

| | | |
|---|---|---|
| 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. . | Durante el corte de 2 marzo y 1 de abril 2021 en el punto de Información de la Oficina de Atención al ciudadano brindé orientación a los usuarios suministrando información precisa de los trámites y servicios de la Entidad relacionado con:<br><br>-Trámites de Certificado de Nomenclatura, Línea de Demarcación, usos de suelo<br><br>-Información de radicación en Línea<br><br>-Requisitos para la excepción de pico y placa para personas con situación de discapacidad<br><br>Apoyé en la asignación de 1.995 turnos de acuerdo al servicio y trámite solicitado de la siguiente manera:<br><br>1.768 PQRS<br><br>227 Paz y Salvo y Facturación de Mega Obras. |
| 3 | Realizar Ia aplicación de las encuestas de atención presencial o no presencial al usuario en lo referente a la medición de Ia percepción de del usuario. | Apoyé la aplicación de encuestas de percepción de atención a través de los Canales de atención que posee la Alcaldía de Santiago de Cali, 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. | En el corte de 2 de marzo y corte 1 de abril apoyé en:<br><br>-La revisión de la tipificación de, direccionamiento y datos suministrados por los usuarios<br><br>Igualmente la 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:<br><br>*37 comunicaciones direccionadas al Organismo de Seguridad y Justicia |
| 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 |  | |