

Presentación de Informes de Contratistas  
Prestación de Servicios Profesionales o de Apoyo a la Gestión



Informe de Actividades No. 1

Contrato No. 090 del año 2015

Objeto del Contrato: Prestar los servicios profesionales en GSC apoyando en la articulación de las actividades y compromisos, encaminadas a fomentar una cultura del servicio al interior de la Función Pública, en el marco del Proyecto de Inversión.

Periodo reportado: Del 1 de julio al 31 de julio de 2015

| Obligaciones del Contrato   | Actividades realizadas por el Contratistas   |
|---|--|
| Obligación 1) Presentar de manera concertada con el Grupo de Servicio al Ciudadano el plan de trabajo para el desarrollo del objeto contractual   | Se desarrolló un plan para aplicar desde el inicio del contrato y se presentó al supervisor está sujeto a variaciones según las necesidades puntuales del GSC, por ejemplo, el lanzamiento de la guía del lenguaje claro   |
| Obligación 2) Diseñar estrategias de cultura de servicio para el interior del Departamento Administrativo de la Función Pública.  | Se diseñaron estrategias después de analizar los diferentes canales de atención las cuales se van a implementar desde agosto como por ejemplo: envíos de correos, vídeos, frases de fondo de pantalla y pantallas del DAFP, "mejor contagio una sonrisa", premio al servidor estrella, llamadas del mejor amigo de la super servidora, el alien que no habla lenguaje de la <del>haya y ser calador por un día</del> |
| Obligación 3) Implementar las estrategias diseñadas, fomentando una cultura del servicio en la totalidad de Servidores, Contratistas, Pasantes, Equipo de Vigilancia, Aseo y Cafetería del Departamento Administrativo de la Función Pública. | Desde el 3 de agosto se implementarán las estrategias diseñadas  |
| Obligación 4) Registrar y/o documentar las acciones desarrolladas en el proceso de cultura del servicio y actualización de los protocolos con cada una de las áreas y entregar un informe frente a las mismas.                                | Ya se documentó el análisis cuando se empieza la implementación de las estrategias en agosto se van a documentar   |
| Obligación 5) Presentar una (1) propuesta de actualización a los protocolos de servicio al ciudadano de la Función Pública.   | Se dará el primer borrador de este documento a finales de agosto   |
| Obligación 6) Presentar la actualización a los protocolos de servicio al ciudadano de la Función Pública para su aprobación.  | Se entregará previo a finalizar el contrato  |
| Obligación 7) Presentar un (1) cronograma trabajo para la difusión de los protocolos de servicio al ciudadano al interior de la entidad y de la guía del lenguaje claro del Departamento Nacional de Planeación                               | Se desarrolló un plan para aplicar desde el inicio del contrato y se presentó al supervisor está sujeto a variaciones según las necesidades puntuales del GSC, por ejemplo, el lanzamiento de la guía del lenguaje claro   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Obligación 8) Elaborar y socializar una (1) estrategia de mejoramiento de los canales de atención al ciudadano en la Función Pública.</p>   | <p>En agosto se hará una evaluación profunda de la atención a través de los canales y al mismo tiempo se hará una evaluación de cada uno de los sistemas para presentar las oportunidades de mejora que hay en cada una. En julio, se hizo un análisis del presencial, donde se destacó la falencia que hay para la prestación del servicio para personas con alguna condición de discapacidad</p> |
| <p>Obligación 9) Consolidar un (1) documento con el resultado de la cultura del servicio de la Función Pública que contemple: Objetivos, Metodología aplicada con el sustento teórico, Definición de áreas que intervienen en el proceso, Cronograma de trabajo, Tomar una fotografía de cómo se encuentra la situación actual para posteriormente lograr medir los logros adquiridos y Conclusiones, Recomendaciones.</p> | <p>Documento en avance se están documentando las diferentes estrategias para la entrega final del documento</p>  |
| <p>Obligación 10) Elaborar una (1) propuesta de Plan de mejoramiento, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la estrategia.</p>  | <p>Documento en avance se están documentando las diferentes estrategias para la entrega final del documento</p>  |
| <p>Obligación 11) Asistir a las reuniones programadas relacionadas con la ejecución del objeto contractual y elaborar las actas y/o ayudas de memoria respectivas.</p>   | <p>Se ha asistido a las reuniones citadas por el supervisor como la del lanzamiento de guía del lenguaje claro (21 de jul), reuniones en Secretaría y Dirección (23 de jul) y del GSC (24 de jul)</p>  |
| <p>Obligación 12) Varios</p>   | <p>Apoyo a tabulación de datos para entrega de estadísticas trimestrales</p>   |
| <p>Anexos:</p> <p></p> <p>Firma Contratista</p>   | <p></p> <p>Firma Supervisor</p>   |
| <p>Nota: Corresponde al Supervisor revisar que las obligaciones y productos que constituyen el objeto del contrato sean ejecutadas, reportadas en el informe y con los soportes correspondientes, así como el seguimiento técnico, administrativo y financiero, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011</p>  |  |
| <p>F. Versión I<br/>Julio I de 2015</p>  | <p>Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en Calidad DAFP</p> <p>1 de 1</p>   |