

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

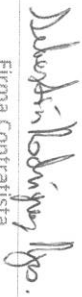

Informe de Actividades No. 2

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 agosto al 31 de agosto 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	El plan de trabajo se presentó en el mes de julio. En agosto se hicieron pequeños ajustes asociados a nuevas variables identificadas a trabajar.
Obligación 2) Diseñar estrategias de cultura de servicio para el interior del Departamento Administrativo de la Función Pública.	El plan de trabajo se presentó en el mes de julio. En agosto se hicieron pequeños ajustes asociados a nuevas variables identificadas a trabajar. (Guía del lenguaje claro)
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.	5 y 6, de agosto se visitaron las diferentes áreas del Departamento con el fin de evaluar el servicio presencial prestado. 5 y 10 de agosto, se hizo un análisis del servicio prestado a través del chat. 6 de agosto, se realizó la estrategia, "vive la experiencia" como guardia de seguridad del Departamento. 10 de agosto, se mando mail con video sobre la buena actitud en el trabajo para reforzar el buen servicio y su importancia. 12, 13, 14 y 15, se hizo un análisis del canal escrito enfocado en la Guía del lenguaje claro. 24 de agosto, se llevó a cabo la charla "El Espejo" enfocada en el buen servicio y el impacto que tenemos como Entidad en el país. Todas estas estrategias se realizaron el fin de evaluar los protocolos del servicio, generar nuevas propuestas y evaluar el cumplimiento de los mismos por parte de los Servidores, en Yaksa se puede observar el resumen de las mismas. (Colaboración taller de la simplicidad del PNSC.
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.	En Yaksa se encuentran disponibles los documentos (Yaksa-Grupo de Atención al ciudadano-SGI-2015-protocolos de servicio-Cultura del servicio)
Obligación 5) Presentar una (1) propuesta de actualización a los protocolos de servicio al ciudadano de la Función Pública.	18 de agosto, se envió resumen de posibles modificaciones a Supervisor en espera de aprobación para empezar a ejecutar

Obligación 6) Presentar la actualización a los protocolos de servicio al ciudadano de la Función Pública para su aprobación.	18 de ago. se envió resumen de posibles modificaciones a Supervisor en espera de aprobación para empezar a ejecutar
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 difundieron los protocolos a Gestión Administrativa mediante un juego lúdico.
Obligación 8) Elaborar y socializar una (1) estrategia de mejoramiento de los canales de atención al ciudadano en la Función Pública.	Se entregó el mes pasado y se está ejecutando mes a mes cada una de las estrategias de mejoramiento
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.	Se han realizado avances y se entregará al final del contrato
Obligación 10) Elaborar una (1) propuesta de Plan de mejoramiento, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de la estrategia.	Se entregará al final del contrato
Obligación 11) Asistir a las reuniones programadas relacionadas con la ejecución del objeto contractual y elaborar las actas y/o ayudas de memoria respectivas.	5, 14 y 23 de ago. se realizaron reuniones con control interno con el fin de generar una encuesta que mida el servicio y además caracterice a los ciudadanos que visiten el Departamento. 4 de ago. se llevó a cabo reunión para unificar el equipo de cultura como uno solo y dejar de trabajar como figuras independientes. 21 de ago. se llevó a cabo reunión con Santiago Ortega para compartir ideas y actualizar sobre aprobación de campaña de caras felices. Se realizaron dos reuniones de actualización con Supervisor.
Obligación 12) Varios	participación Taller de la simplicidad
Anexos:	
Firma Contratista	 Firma Contratista
	 Firma Supervisor
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	
F. Versión 1 Julio 1 de 2015	Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en Calidad DAFP
	1 de 1