



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

Informe de Actividades No. 3



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 septiembre al 30 de septiembre 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	En septiembre según nuevas necesidades identificadas se hicieron ajustes al plan de trabajo con el fin de profundizar más en los temas competentes al contrato. Se encuentra en yaksa
Obligación 2) Diseñar estrategias de cultura de servicio para el interior del Departamento Administrativo de la Función Pública.	El diseño se presentó en el primer informe y en el mes de septiembre surgieron nuevas estrategias. Se encuentra en yaksa

<p>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.</p>	<p>Se visitaron 5 pisos de la Entidad con el juego (Entiende y aprende cómo jugar a tu favor) basado en la estructura de "quién quiere ser millonario", donde se muestran los protocolos de la Entidad de una manera agradable y divertida. El 7 de septiembre, se mandó en el boletín el resumen de la experiencia de celador por un día. 10 de sep, se revisaron los cambios efectuados a los conceptos emitidos por diferentes áreas con un abogado del Grupo, el cual los aprobó. 7, 17 de sep. se realizaron reuniones tanto con el DNP como con personas de la Entidad (Ruth Mutis) para avanzar en ideas de campañas en pro de la accesibilidad de la Entidad. 29 de sep, se asistió a reunión de accesibilidad citada por Supervisor. 9 de sep, se mostraron ajustes a supervisor de los protocolos y los aprobó. La primer y segunda semana de septiembre se publicó en pantallas la estrategia de Guía del lenguaje claro con dichos comunes. A lo largo del mes se hizo un seguimiento continuo al DNP, quienes quedaron en enviar el top 10 de las razones por las cuales existe un protocolo para contestar el teléfono, esto con el fin de implementar una estrategia. También, se presentó para aprobación la estrategia "Usted no sabe quién soy yo" la cual fue aprobada y en el mes de octubre se lanzará. Adicional, se evaluó la posibilidad de usar los vídeos actuales de la campaña "Súper Servidora", al no ser aprobados se realizaron diferentes cotizaciones de equipos necesarios para grabar el vídeo. 10, 11, 21, 22 y 28 de septiembre, se redactaron por escrito los cambios para aprobación de los protocolos. 28 de septiembre, se programó el taller para Guía del Lenguaje Claro el 2 de octubre. 14 de sep, se montó estrategia para reconocimiento del Departamento a nivel nacional con una serie, 29 de sep, se entregó a supervisor. 22 de sep, se realizó campaña de venir en bicicleta a la Entidad. 3 y 14 de sep, se creó la nueva encuesta de medición de satisfacción para la Entidad.</p>
<p>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.  Obligación 5) Presentar una (1) propuesta de actualización a los protocolos de servicio al ciudadano de la Función Pública.  Obligación 6) Presentar la actualización a los protocolos de servicio al ciudadano de la Función Pública para su aprobación.  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  Obligación 8) Elaborar y socializar una (1) estrategia de mejoramiento de los canales de atención al ciudadano en la Función Pública.</p>	<p>En Yaksa se encuentran disponibles los documentos (Yaksa-Grupo de Atención al ciudadano-SGI-2015-protocolos de servicio-Cultura del servicio).  A lo largo del mes se enviaron avances a supervisor, el 29 de sep, se mandó el documento final.  A lo largo del mes se enviaron avances a supervisor, el 29 de sep, se mandó el documento final.  En septiembre según nuevas necesidades identificadas se hicieron algunas modificaciones al plan de trabajo con el fin de profundizar más en los temas competentes al contrato.ver en Yaksa  se presentó</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>Se entregará al final del contrato.</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>Se entregará al final del contrato.</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 cumplió con asistir a las reuniones citadas por el supervisor, es de aclarar que el 22 de sep no asistí a una reunión citada por una persona de otra área.</p>
<p>Obligación 12) Varios</p>	<p>Soporte y apoyo en nombre para "Centro de Atención Virtual".</p>
<p>Anexos:</p>	 <p>Firma Contratista</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>Firma Supervisor</p>
<p>F. Versión 1 Julio 1 de 2015</p> <p><i>Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en Calidad DAFP</i></p>	<p>1 de 1</p>