

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

Informe de Actividades No. 1

Contrato No. 091 del año 2015

Objeto del Contrato: Prestar los servicios profesionales en el Grupo de Servicio al Ciudadano para apoyar en la caracterización de las poblaciones objetivo que utilizan los trámites y servicios en el Departamento Administrativo de la Función Pública de acuerdo con la normatividad vigente y realizar la respectiva actualización del portafolio de servicios de la Función Pública en el marco del Proyecto de Inversión "MEJORAMIENTO, FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL PARA EL DESARROLLO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICA NACIONAL".

Periodo reportador: Del 1<sup>o</sup> de julio al 31 de julio de 2015

Obligaciones del Contrato	Actividades realizadas por el Contratistas
<p>Obligación 1) Plan de trabajo a partir de la metodología para caracterizar usuarios bajo los lineamientos del DNP y actualizar el portafolio de servicios de la Entidad.</p>	<p>Se entregó el primer producto correspondiente a la elaboración del plan de trabajo propuesta para la caracterización de usuarios y actualización del Portafolio. La primera versión fue enviada por correo electrónico al Supervisor el día 15 de julio y los cambios sugeridos fueron efectuados. Se remitió segunda versión por el mismo medio el 24 de julio y la misma fue aprobada.</p> <p>Conforme al correo electrónico enviado a los jefes de las áreas misionales el pasado 16 de julio, en el cual el Coordinador del GSC solicitó un delegado por área para trabajar articuladamente los productos contractuales, se realizó contacto con las siguientes áreas y servidores. En estas reuniones se dieron indicaciones acerca del proceso de caracterización y la actualización del portafolio y, se hicieron acuerdos sobre el modo de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección de Desarrollo Organizacional: María Elsa Orduz Herrera - Secretaria Ejecutiva - Julio 24</li> <li>* Oficina Asesora de Planeación: Luz Andrea Piñeros López - Contratista y Manuela Fonseca Gómez - Contratista - Julio 22</li> <li>* Dirección Jurídica: José Fernando Ceballos - Asesor - Julio 24</li> <li>* Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites: Nancy Mabel Meneses Sánchez - Profesional universitario y Lady Yadira Velásquez Perea - Profesional Universitario - Julio 22</li> </ul> <p>A la fecha no se ha podido establecer enlace con la Dirección de Empleo Público.</p> <p>Los soportes de las reuniones realizadas están disponibles en \\Yaksa\Grupo_Atención_AL_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015</p>
<p>Obligación 2) Establecer un enlace con las diferentes áreas del DAFP con las cuales se desarrollará el proceso de caracterización de usuarios y actualización de los trámites y servicios y elaborar agendas coordinadas con estas.</p>	<p>Por otro lado, se realizó contacto con Olga Lucía Sandoval de la Oficina Asesora de Planeación, quien es la encargada del proceso de Reingeniería de la Entidad. Dada esta reingeniería es necesario que la caracterización y actualización del portafolio estén debidamente integrados. Se llevó a cabo reuniones los días 29 y 30 de julio con el fin de empalmar ambos procesos y trabajar articuladamente.</p>

<p>Obligación 3) Registrar y/o documentar las acciones desarrolladas en el proceso de caracterización de usuarios y actualización de los trámites y/o servicios con cada una de las áreas y entregar un informe frente a las mismas.</p>	<p><i>Caracterización de poblaciones objetivo:</i>          Conforme al Plan de Trabajo establecido para el proceso de caracterización, se elaboró un documento acerca de los antecedentes y vacíos de información. Este documento tiene como fin, ejercicios previos, lecciones aprendidas y vacíos de información. Este documento tiene como fin, ser presentado y discutido con el Jefe de Sistemas (y otras áreas relacionadas) con el fin de solicitar cambios en los sistemas de información para facilitar la caracterización, una vez sea aprobado por el Supervisor.          Dicho documento se encuentra disponible en \\yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015 <u>1. Antecedentes Caracterización - Obj. 1.doc</u></p> <p><i>Portafolio de servicios:</i>          Conforme al Plan de Trabajo establecido para el proceso de actualización del portafolio de servicios, se elaboró el documento que relaciona los antecedentes a tener en cuenta para la actualización del portafolio, en el cual se realiza un análisis del portafolio actual e indaga sobre trámites y servicios que deben ser integrados.          Dicho documento se encuentra disponible en \\yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Portafolio de Servicios <u>1. Antecedentes Portafolio - Obj. 1.doc</u></p> <p>Teniendo en cuenta que se ha decidido trabajar con las áreas misionales de la Entidad, los trámites y servicios que serán objeto de caracterización y actualización en el portafolio, son las relacionadas con estas áreas. Para el caso de la caracterización es importante resaltar que por ser un proceso global también comprenderá otras dependencias. Para esto, se solicitó a las áreas misionales la identificación de temas a cargo de la Dependencia como insumo principal. La información solicitada puede ser consultada en el documento 1. Antecedentes Portafolio - Obj. 1.doc, ubicado en la ruta: \\yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Portafolio de Servicios</p>
<p>Obligación 4) Presentar una propuesta de trámites y oferta de servicios que serán objeto de la caracterización y actualización del portafolio de servicios.</p>	<p>Como se mencionó en la obligación 3, se elaboró el documento 1. "<i>Antecedentes Caracterización - Obj. 1.doc</i>" disponible en la ruta indicada, en el cual se proponen los ajustes a los instrumentos de recolección vigentes que facilitan la caracterización. Es importante aclarar que no existen instrumentos de recolección de información para la actualización del portafolio.</p>
<p>Obligación 5) Identificar y proponer ajustes a los instrumentos de recolección de información para la actualización del portafolio de servicios de la Función Pública.</p>	<p>Como se mencionó en la obligación 3, se elaboró el documento 1. "<i>Antecedentes Caracterización - Obj. 1.doc</i>" disponible en la ruta indicada, en el cual se proponen los ajustes a los instrumentos de recolección vigentes que facilitan la caracterización. Es importante aclarar que no existen instrumentos de recolección de información para la actualización del portafolio.</p>

<p>Obligación 6) Aplicar instrumentos para la captura de información con las áreas definidas en los espacios programados, de acuerdo a las agendas de trabajo coordinadas.</p>	<p>En cuanto a la Caracterización, durante las reuniones indicadas en la Obligación 2, se solicitó el diligenciamiento de un Formato no oficial, que permitió identificar otras fuentes de información por áreas misionales, cuyos resultados fueron debidamente integrados al documento indicado en la obligación 3.</p> <p>Los formatos diligenciados pueden ser consultados en la siguiente ruta: \\Yaksa\Grupo_Atencion_AI_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015 Identificación Ftes de Info - Areas Misionales.pdf.</p> <p>En cuanto al Portafolio de Servicios, se solicitó el diligenciamiento de una matriz que permite identificar los temas manejados por Dependencia, el público al cual va dirigido y la identificación de fuentes sobre la definición de que trata el tema. Esta información fue remitida a los delegados de las áreas misionales por correo electrónico el 30 de julio.</p> <p>La información solicitada puede ser consultada en el documento <u>1. Antecedentes Portafolio - Obi. 1.doc</u>, ubicado en la ruta: \\Yaksa\Grupo_Atencion_AI_Ciudadano\SGI_2015\Portafolio de Servicios</p>
<p>Obligación 7) Identificar y analizar las variables que se considerarán para la caracterización de usuarios, a partir de la información obtenida.</p>	<p>Teniendo en cuenta que el proceso de caracterización requiere pasos previos, no se han definido las variables definitivas para la vigencia 2015. Sin embargo, los ajustes propuestos a los instrumentos de recolección dan una idea inicial de las variables requeridas, las cuales irán alineadas a la Reingeniería de Procesos propuesta por la Oficina Asesora de Planeación. Para esto se solicitarán reuniones adicionales en los primeros días de agosto con el fin de articular ambos productos.</p>
<p>Obligación 8) Identificar fuentes de información (bases de datos, registros) que se derivan del ejercicio de la prestación del servicio para la caracterización de usuarios.</p>	<p>En el documento indicado en la obligación 3, se realiza la identificación de fuentes, el cual se encuentra disponible en \\Yaksa\Grupo_Atencion_AI_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015_1. Antecedentes Caracterización - Obi. 1.doc.</p> <p>Teniendo en cuenta que dichas fuentes requerirán ser modificadas con el fin de obtener cada vez datos más precisos, cómo se indicó anteriormente, se llevarán a cabo reuniones durante el mes de agosto con la Oficina de Sistemas y otras áreas relacionadas para solicitar dichos cambios.</p>
<p>Obligación 9) Consolidar un documento con el resultado de la actualización del portafolio de servicios del DAFP que contemple: Objetivos, metodología aplicada con el sustento teórico, definición de áreas que interviene en el proceso, instrumentos de recolección de información, variables definidas y su justificación, caracterización de usuarios de DAFP, conclusiones y recomendaciones.</p>	<p>Teniendo en cuenta que para la consolidación de este documento es necesario surtir pasos anteriores, a la fecha no se ha iniciado la construcción del mismo.</p>
<p>Obligación 10) Elaborar un documento con observaciones a partir del resultado de la caracterización y recomendaciones por cada uno de los canales de atención.</p>	<p>Teniendo en cuenta que para la elaboración de este documento es necesario contar con el resultado de la caracterización, no es posible aún iniciar con la construcción del mismo.</p>

Otras obligaciones

Apoyar la construcción del Informe trimestral de PQR correspondiente al periodo abril-junio 2015. Para esto se clasificó por tema cada una de las solicitudes allegadas a las áreas misionales del DAFP y se consolidó dicha información en gráficos para ser presentada.

Investigar acerca de buenas prácticas internacionales en servicio, cuya presentación fue consolidada y remitida por correo electrónico al Coordinador del GSC el pasado 10 de julio.

Participar en el V Encuentro con la Directora del DAFP (Julio 21).

Participar en la Reinducción realizada por la Dirección Jurídica, la cual trató temas relacionados con Ley de Transparencia y de Acceso a la Información y Decreto Único Reglamentario de Función Pública (Julio 22).

Participar en la charla sobre Primas de Servicio, dictada por la Dirección Jurídica (Julio 24).

Participar en la reunión del Grupo de Servicio al Ciudadano en la cual se empalmaron temas relevantes para el equipo (Julio 31).

Anexos: Producto 1: Plan de trabajo

  
Estelina Buitrago  
Ejecutiva 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

Version 1  
Julio 1 de 2015

Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en Cotidad DAFP