

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

Informe de Actividades No. 2

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 PÚBLICAS NACIONALES".

Periodo reportado: Del 1º de agosto al 31 de agosto 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>Este primer producto hace parte integral del informe de Actividades No. 1 correspondiente al periodo 1 a 31 de Julio. Dado que este ha tenido algunas modificaciones debido a la disponibilidad de información y de algunas áreas, se sugiere consultar los Planes de Trabajo ubicados en las siguientes rutas, con el fin de conocer las modificaciones mencionadas:            \\Yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015            \\Yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Portafolio de Servicios\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>Dando continuidad a las reuniones del pasado mes, se realizó contacto con María Esperanza Peña de la Dirección de Empleo Público (DEP) en la cual se dio a conocer el proceso de caracterización y la actualización del Portafolio y se hicieron acuerdos sobre el modo de trabajo (Agosto 6).            Se llevó a cabo reunión con Alexander Zorro de la OAP, con el fin de acordar los criterios que se sugieren incluir en el aplicativo de ingreso a la Entidad para facilitar la recolección de información para caracterizar el público objetivo (Agosto 14).            Teniendo en cuenta la sugerencia de la OAP de incluir en los procesos de caracterización y actualización del Portafolio al Grupo de Gestión Meritocrática, el Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano (GSC) solicitó el 25 de agosto por correo electrónico un delegado para tal fin. El plazo de respuesta es el 31 de agosto, por lo cual aún no se ha llevado a cabo alguna reunión.</p>

Obligaciones del Contrato	Actividades realizadas por el Contratistas
<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><b>Caracterización de población objetivo</b>  Se actualizó el documento que identifica fuentes, ejercicios previos, lecciones aprendidas y vacíos de información.  Ruta: \\Yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015  Archivo: 2. Antecedentes Caracterización - Obi. 2 Vr.2 .doc</p> <p>Se delimitó el alcance de la caracterización de la siguiente manera: Se realizó propuesta de caracterización y se seleccionó la más apropiada, se llevaron a cabo los pasos 1 a 5 de la <i>Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés</i> del Departamento Nacional de Planeación.  Ruta: \\Yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015  Archivo: 3. Alcance Caracterización - Obi. 3. doc y Priorización de Variables .xls</p> <p>Se dio inicio a la construcción del producto c, cuyo insumo principal es el documento mencionado anteriormente.  Ruta: \\Yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015  Archivo: Caracterización - Prod. c. doc</p>
	<p><b>Portafolio de servicios</b>  Se actualizó el documento de antecedentes a tener en cuenta para la actualización del portafolio conforme a reuniones llevadas a cabo y sugerencias recibidas:  Ruta: \\Yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Portafolio de Servicios  Archivo: 2. Antecedentes Portafolio - Obi. 2 Vr. 2 .doc</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>Se elaboró la propuesta de trámites y servicios a incluir en el Portafolio (producto b) de acuerdo a la información recolectada de las áreas participantes, se definió la metodología y se elaboraron propuestas con respecto a la estructura del Portafolio.  Ruta: \\Yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Portafolio de Servicios  Archivo: 3. Contenido Portafolio - Obi. 3 - Prod. b .doc, Consolidado Temas Misionales .xls y Propuestas Estructura Portafolio .ppt</p> <p>Se está a la espera de la reunión propuesta por la OAP con las áreas participantes, en la cual se espera seleccionar de manera definitiva la información a incluir y la mejor estructura para presentar dicha información. Así mismo se está a la espera de la asignación de un profesional del Grupo de Gestión Meritocrática, con el fin de recoger información acerca de los servicios del Grupo.</p>

Obligaciones del Contrato	Actividades realizadas por el Contratistas
<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>Se llevó a cabo reunión con un ingeniero de la Oficina de Sstemas y dos asesoras del Grupo de Gestión Documental, con el fin de evaluar la posibilidad de integrar el Sistema de Estadísticas y Orfeo. Si bien la posibilidad de realizarlo es positiva, los tiempos no son del todo claros (Agosto 3).</p> <p>Se perfeccionó el documento que identifica fuentes, ejercicios previos, lecciones aprendidas y vacíos de información. Este fue presentado en reunión al Jefe de la Oficina de Sistemas y sus asesores (Agosto 10). Debido a la carga de trabajo de dicha Oficina, no será posible realizar los cambios en los tiempos establecidos en el Plan de Trabajo (producto a) ni la integración del Sistema de Estadísticas con Orfeo.</p> <p>Debido a lo anterior, se modificó el documento en mención, el cual se puede consultar en:  Ruta: \\yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015  Archivo: 2. <i>Antecedentes Caracterización - Obj. 2 Vr.2 .doc</i></p> <p>Se llevó a cabo reunión con la Oficina de Sistemas y Gestión Documental, con el fin de modificar algunos compromisos de la reunión mencionada anteriormente relacionados con Orfeo y que impactan a dicha área en su gestión (Agosto 12).</p> <p>Es importante nuevamente aclarar que no existen instrumentos de recolección de información para la actualización del Portafolio, sino que estos se refieren a la Caracterización de población objetivo.</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><b>Caracterización de población objetivo</b></p> <p>Durante la reunión llevada a cabo con la DEP (indicada en la Obligación 2), se solicitó el diligenciamiento de un Formato no oficial, que permitió identificar otras fuentes de información.  Ruta: \\yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015  Archivo: <i>Identificación Ftes de Info - Areas Misionales .pdf.</i></p> <p><b>Portafolio de Servicios</b></p> <p>Durante la reunión llevada a cabo con la DEP (indicada en la Obligación 2), 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. dicha información fue debidamente integrada a la matriz consolidada de temas misionales.</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>Se llevó a cabo reunión con Olga Lucía Arango y Andrea Piñeros de la Oficina Asesora de Planeación (OAP), en la cual se definieron las variables que permitirán la caracterización de ciudadanos (Agosto 12).</p> <p>Se construyó un documento que establece las variables y niveles de desagregación y la matriz de priorización de variables siguiendo los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación.  Ruta: \\yaksa\Grupo_Atención_Al_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015  Archivo: 3. <i>Alcance Caracterización - Obj. 3. doc y Priorización de Variables .xls</i></p>

Obligaciones del Contrato	Actividades realizadas por el Contratistas
<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>Una vez definidas las variables se definieron las fuentes de información a utilizar para la caracterización de usuarios. Dicha información puede ser consultada en:  <u>Ruta:</u> \\yaksas\Grupo_Atención_AL_Ciudadano\SGI_2015\Caracterización de usuarios\2015  <u>Archivo:</u> 3. <i>Alcance Caracterización - Obj. 3.doc y Priorización de Variables .xls</i></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>
<p>Otras obligaciones</p>	<p>Participar en la actividad experiencial organizada por Sebastián Rodríguez, contratista para el fomento de cultura de servicio, dirigo al GSC (Agosto 3).  Participar en la charla sobre Racionalización de Trámites y SUIT (Agosto 14).  Participar en la charla "El Espejo" dirigida a todos los servidores de la Entidad (Agosto 24).  Participar en la Inducción institucional (Agosto 25).  Participar en el encuentro extraordinario con la Directora de la Entidad, en el cual se informó sobre los resultados de la visita del Presidente al DAFP (Agosto 26).  Participar en la Jornada de Rendición de Cuentas de la Entidad (Agosto 27).</p>
<p>Anexos: Avances productos b y c.</p>	
<p> Firma Contratista</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. Version 1 Julio 1 de 2015</p>	<p>Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia. La versión vigente reposa en Calidad DAFP</p> <p>4 de 4</p>