

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

Informe de Actividades No. 5

Contrato No. 066 del año 2018

Objeto del Contrato: Prestar servicios profesionales en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional de Función Pública para apoyar jurídicamente el fortalecimiento del primer nivel de servicio en materia de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Periodo reportado: Del 16 de mayo al 15 de junio de 2018

Obligaciones del Contrato	Actividades realizadas por el Contratistas
Obligaciones Especificas	

1. Apoyar en la proyección de respuestas a PQRSD recibidas a través del canal escrito, dentro de los términos legales y conforme a los acuerdos de niveles de servicio establecidos por la Entidad.	Se proyectaron 47 respuestas a derechos de petición (incluido dos registros de radicados de constancias de permanencia), dentro de los terminos establecidos, que fueron atendidos mediante el sistema de gestión documental – ORFEO- de la entidad.																		
2. Apoyar en la atención de los canales presencial, telefónico y virtual, de acuerdo con el protocolo del servicio al ciudadano.	Como primer nivel de servicio de la Entidad, se realizaron 18 atenciones en el canal presencial, 31 en el canal telefónico y 170 por medio del chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría – EVA.																		
3. Apoyar en la proyección, elaboración y consolidación de documentos que sean asignados por el supervisor del contrato.	Durante el periodo reportado únicamente se apoyó en la proyección y elaboración de las respuestas a derechos de petición dentro de los términos establecidos, que fueron atendidos mediante el sistema de gestión documental – ORFEO- de la entidad.																		
4. Proyectar conceptos sobre temas de competencia de Función Pública y que correspondan al primer nivel de servicio de la Entidad.	Se proyectaron 47 respuestas a derechos de petición (incluido dos registros de radicados de constancias de permanencia), dentro de los terminos establecidos, que fueron atendidos mediante el sistema de gestión documental – ORFEO- de la entidad.																		
5. Cumplir con las metas acordadas con el supervisor del contrato, para la atención de los canales de servicio.	<p>Se cumplieron con las metas mensuales redefinidas en documento del 19 de abril de 2018, como a continuación se detallan:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">CANAL / HERRAMIENTA</th> <th style="text-align: center;">METAS</th> <th style="text-align: center;">RESULTADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Escrito / ORFEO</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">47</td> </tr> <tr> <td>Presencial / CRM</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">18</td> </tr> <tr> <td>Telefónico / CRM</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">31</td> </tr> <tr> <td>Virtual / Chat EVA</td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">170</td> </tr> <tr> <td><b>Total Mensual</b></td> <td style="text-align: center;"><b>160</b></td> <td style="text-align: center;"><b>266</b></td> </tr> </tbody> </table>	CANAL / HERRAMIENTA	METAS	RESULTADOS	Escrito / ORFEO	20	47	Presencial / CRM	10	18	Telefónico / CRM	30	31	Virtual / Chat EVA	100	170	<b>Total Mensual</b>	<b>160</b>	<b>266</b>
CANAL / HERRAMIENTA	METAS	RESULTADOS																	
Escrito / ORFEO	20	47																	
Presencial / CRM	10	18																	
Telefónico / CRM	30	31																	
Virtual / Chat EVA	100	170																	
<b>Total Mensual</b>	<b>160</b>	<b>266</b>																	
6. Apoyar con el cumplimiento de los planes institucionales.	En relación al Plan Operativo, para la actividad: “Dar respuesta a PQRSD asignadas al GSCI, con oportunidad legal”, en el periodo reportado se apoyó en la proyección de respuestas a PQRSD recibidas a través del canal escrito ORFEO, dentro de los términos legales, así como en la atención de los canales presencial, telefónico y virtual, de acuerdo con el																		

	protocolo del servicio al ciudadano.
7. Suministrar la información requerida por las diferentes herramientas de seguimiento que deba diligenciar el GSCI.	Se proyectaron respuestas a derechos de petición, mediante el sistema de gestión documental – ORFEO- de la entidad. Se reportó en la herramienta CRM, las atenciones en los canales presencial y telefónico.
8. Registrar el 100% de las respuestas a las PQRSD que se tramiten a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad en la herramienta CRM.	Se registraron en la herramienta CRM, 49 atenciones efectuadas en los canales presencial y telefónico, de competencia del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, como primer nivel de servicio de la Entidad .
<b>Obligaciones Generales</b>	
1. Cumplir con el objeto contratado de acuerdo con los requerimientos definidos por la Entidad	Durante el periodo reportado se cumplió con las obligaciones establecidas, sin novedad alguna.
2. Asistir a las reuniones programadas, relacionadas con la ejecución del objeto contractual y elaborar las actas y/o ayudas de memoria respectivas.	Se participó en las siguientes actividades: 1) Reunión del GSCI para revisar actividades relacionadas con los riesgos y planes (24/mayo/2018) 2) Reunión del GSCI (abogados) para revisar temas estudiados en la Dirección Jurídica (25/mayo/2018) 3) Asistencia al evento de PQRSD (30/mayo/2018) 4) Asistencia al evento de Lenguas Nativas (13/junio/2018)
3. Efectuar seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en las reuniones relacionadas con el objeto contractual.	A la fecha no se requirió actividad alguna relacionada con la descrita obligación.
4. Entregar al supervisor del contrato el examen médico pre-ocupacional o de ingreso, como requisito para efectuar el primer pago.	Se entregó el examen médico pre-ocupacional practicado por el Centro de diagnóstico y tratamiento – Cendiatra, en la presentación del primer informe mensual, el día 19 de febrero de 2018.
5. Presentar un (1) informe mensual de ejecución de las obligaciones del contrato y un (1) informe final que dé cuenta del cumplimiento integral del mismo, como requisito para el respectivo pago. Así mismo, presentar los informes que la Función Pública solicite en desarrollo del objeto contractual.	Se presenta un (1) informe de ejecución de las obligaciones, del periodo comprendido entre el 16/05/2018 al 15/06/2018.
6. Acreditar el pago al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, de conformidad con la normativa vigente, presentando los soportes de pago correspondientes, anexos a los informes de ejecución, con el fin de tramitar cada pago.	Se adjuntan los soportes del pago realizado al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales de los meses de mayo y junio de 2018.
7. Aplicar durante la ejecución	La ejecución contractual se realizó bajo los parámetros del Sistema de

del contrato, los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, así como la Política Ambiental.	Gestión de Calidad de la Entidad y de Política Ambiental.
8. Actualizar la hoja de vida en el SIGEP, en caso de que, durante el plazo de ejecución contractual, se presenten modificaciones a la información inicialmente registrada en dicho Sistema.	La hoja de vida se encuentra actualizada en el SIGEP.
9. Atender con prontitud y efectividad las solicitudes, condiciones y/o recomendaciones que dentro de los términos del contrato formule el supervisor del mismo.	Se atendieron solicitudes, condiciones y/o recomendaciones, en la ejecución contractual.
10. Reportar al supervisor del contrato, novedades o anomalías relacionadas con la ejecución contractual.	A la fecha no hubo necesidad de ejecutar la descrita obligación.
11. Mantener actualizado e informar a la Función Pública, acerca de su lugar de domicilio durante la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.	El domicilio actual fue reportado en la Entidad.
12. Actuar con total autonomía técnica y administrativa, en el cumplimiento de las obligaciones que asume por el contrato y en consecuencia, no contrae relación laboral alguna con la Función Pública.	Durante el periodo reportado se desarrollaron las obligaciones de forma autónoma
13. Responder por las actuaciones u omisiones derivadas de la celebración del contrato y de la ejecución del mismo, de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993.	Durante el periodo reportado he actuado con responsabilidad y profesionalismo.
14. Contar con los elementos necesarios para ejecutar el objeto contractual.	Durante el periodo reportado he contado con los elementos necesarios para ejecutar el objeto contractual.
15. Disponer de un computador portátil acorde con las necesidades de las actividades que adelantará, en caso de requerirse, con guaya para proteger el mismo. La Entidad suministrará energía eléctrica (110 V), registro en el directorio activo (usuario y	Durante el periodo reportado he contado con un computador para desarrollar las actividades contractuales.

clave), correo electrónico y conectividad a internet.	
16. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir cualquier acto o hecho.	Durante el periodo reportado no he accedido a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de hacer u omitir cualquier acto o hecho.
17. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entramientos que puedan presentarse y, en general, cumplir con lo establecido en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, sus reformas y decretos reglamentarios	Durante el periodo reportado he obrado con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entramientos.
18. Desplazarse a las diferentes ciudades del país, en caso de ser necesario para la debida ejecución del contrato, previa coordinación con el supervisor. Para tal fin, la Función Pública apropiará y reconocerá con cargo al presupuesto de inversión de la presente vigencia fiscal los recursos para cubrir dichos gastos, tomando como base el setenta por ciento (70%) del valor de los honorarios mensuales, de conformidad con la normatividad aplicable en la materia.	A la fecha no se requirió actividad alguna relacionada con la descrita obligación.
19. Las demás que se deriven del artículo 5° de la Ley 80 de 1993, así como todas aquellas que señalen la Constitución y la Ley.	Durante el periodo reportado he cumplido con la normatividad vigente.

**Anexos:**

1- Reportes ORFEO - CRM (presencial y telefónico) - Chat EVA (1 archivo PDF)

2- Constancia de reuniones del GSCI, registro de asistencia al evento de PQRSD e invitación al evento de Lenguas Nativas (5 archivos PDF)

3- Comprobante de pago de aportes al sistema integral en salud, pensión y ARL, de mayo y junio de 2018 (2 archivos PDF)

**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