

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

Informe de Actividades No. 03

Contrato No. 096 del año 2018

Objeto del Contrato: Prestar servicios profesionales en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional de Función Pública para apoyar la atención a los grupos de valor en el primer nivel de servicio de la Entidad.

Periodo reportado: Del 18 de Marzo al 17 de Abril de 2018

Obligaciones del Contrato	Actividades realizadas por el Contratistas
Obligaciones Especificas	
1) Efectuar respuestas técnicas a las PQRSD recibidas a través del canal escrito, dentro de los términos legales y conforme con los acuerdos de niveles de servicio establecidos por la Entidad.	En cumplimiento de esta obligación, durante el presente periodo de gestión se respondieron en los términos de servicio establecidos por la Entidad un total de 221 peticiones registradas por el canal escrito.
2) Apoyar en la atención de los canales dispuestos por la Entidad para la orientación a los grupos de valor.	<p>En cumplimiento de esta obligación, durante el presente periodo de gestión se apoyó en la atención al GSCI en los siguientes canales:</p> <p>Canal Escrito - ORFEO</p> <p>Se atendieron (16) radicados de SIGEP en el sistema de gestión documental, sin quedar pendientes de respuesta ninguno de ellos. SUIT: Ninguno.</p> <p>ProactivaNET</p> <p>Se dio respuesta a (205) radicados en la aplicación Proactivanet, sin quedar pendientes de respuesta ninguno de ellos.</p> <p>SIGEP: 189 SUIT: 16</p> <p>Canal Telefónico</p> <p>Se registraron (141) llamadas en la línea de atención al ciudadano: SIGEP 138 SUIT: 3.</p> <p>Canal -presencial</p> <p>Se registraron (11) solicitudes de forma presencial en las instalaciones de servicio al ciudadano. SIGEP: 11 SUIT: Ninguno</p> <p>Canal Virtual – Chat</p> <p>Se atendieron (124) solicitudes de chat dando respuesta en línea:</p> <p>SIGEP: 111 SUIT:13</p> <p>Se anexa relación de radicados y casos atendidos durante el periodo de gestión.</p>
3) Proyectar y consolidar respuestas a las PQRSD que le sean asignadas por el supervisor y que correspondan al primer nivel de servicio de la Entidad, utilizando un lenguaje claro y ajustado a los protocolos de servicio de la Entidad.	En el periodo se atendieron las peticiones asignadas por el supervisor de acuerdo a parámetros establecidos por la entidad.
4) Cumplir con las metas acordadas con el supervisor del contrato frente a los diferentes canales de atención, las cuales se establecerán mediante anexo al contrato.	Se atendió un mayor número de peticiones del SIGEP conforme a la instrucción del coordinador para atender el pico de la demanda de usuarios

	<p>En razón a lo establecido es oportuno precisar que las mismas se acordaron el día 20 de marzo de 2018, una vez se obtuvo por parte del coordinador los resultados históricos del año anterior. Se informa que se dió respuesta oportuna dentro de los terminos de ley a las peticiones asignadas asi:</p> <p>SIGEP:</p> <p>Chat EVA 111</p> <p>Canal escrito Proactivanet 189</p> <p>CRM presencial 11</p> <p>CRM telefonico 138</p> <p>Canal escrito ORFEO 16</p> <p>SUIT:</p> <p>Chat EVA 13</p> <p>Canal escrito Proactivanet 16</p> <p>CRM presencial 0</p> <p>CRM telefonico 3</p> <p>Canal escrito ORFEO 0</p>
<p>5) Registrar la información en las herramientas dispuesta por la Entidad a efectos de plasmar la trazabilidad, validación y cierre de cada caso, para generar las evidencias del trabajo elaborado.</p>	<p>Se registraron todas las solicitudes PQRSD recibidas durante el periodo en las herramientas disponibles dejando evidencia de la trazabilidad de las mismas</p>
<p>6) Registrar en el CRM la totalidad de las PQRSD que se tramiten a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, y que se encuentren accesibles para la mencionada herramienta.</p>	<p>En cumplimiento de esta obligación, durante el presente periodo de gestión se apoyó al GSCI, en el registro en la herramienta CRM:</p> <p>Canal Telefónico y Presencial en CRM</p> <p>Se registraron (152) solicitudes en CRM, sin quedar pendientes de respuesta ninguno de ellos. SIGEP: 149 SUIT:3</p>
<p>7) Cumplir con el objeto contratado de acuerdo con los requerimientos definidos por la Entidad.</p>	<p>Durante el periodo de gestión se prestaron los servicios profesionales en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional de la Función Pública, apoyando el fortalecimiento del primer nivel de servicio, cumpliendo con las obligaciones establecidas, sin novedad alguna.</p>
<p>8)Asistir a las reuniones programadas, relacionadas con la ejecución del objeto contractual y elaborar las actas y/o ayudas de memoria respectivas</p>	<p>Taller de liderazgo personal 11, 12, 13 de Marzo de 2018</p>
<p>9) Efectuar seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en las reuniones relacionadas con el objeto contractual.</p>	<p>Se continuó con la depuración de preguntas asignadas del software Natura con el fin de cumplir con el indicador del área.</p> <p>Se clasificaron y respondieron 5 preguntas asignadas para la base del conocimiento de EVA.</p>
<p>10) Entregar al supervisor del contrato el examen médico pre-ocupacional o de ingreso, como requisito para efectuar el primer pago.</p>	<p>No aplica para el informe.</p>

11) 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 Función Pública solicite en desarrollo del objeto contractual	Conforme a esta obligación, presenta el segundo informe de actividades, en el cual se relaciona la ejecución de las obligaciones y corresponde al periodo comprendido entre el 18/03/2018 y el 17/04/2018.
12) 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 copias de las siguientes planillas: Planilla No. 8477999910 aportes en línea, correspondiente al mes de Abril de 2018
13) Aplicar durante la ejecución del contrato, los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad, así como la Política Ambiental.	La ejecución contractual se realizó bajo los parámetros del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.
14) 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.	A la fecha, la hoja de vida se encuentra actualizada.
15) 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
16) Reportar al supervisor del contrato, novedades o anomalías relacionadas con la ejecución contractual.	A la fecha no hubo necesidad de ejecutar la descrita obligación.
17) Mantener actualizado e informar a Función Pública, acerca de su lugar de domicilio durante la ejecución del Contrato y cuatro (4) meses más.	El domicilio actualizado fue reportado a la entidad y a la fecha se encuentra actualizado.
18) 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 Función Pública.	Durante el periodo reportado se desarrollaron las obligaciones con autonomía técnica y administrativa.
19) 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.
20) Contar con los elementos necesarios para ejecutar el objeto contractual.	Cuento con los elementos necesarios para ejecutar el objeto contractual.
21) 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 clave), correo electrónico y conectividad a internet	Durante el periodo reportado no ha sido requerido el uso del computador portátil, por esta razón no hubo necesidad de ejecutar la descrita obligación
22) 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 obligarme a hacer u omitir cualquier acto o hecho.
23) 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.
24) 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, 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.	Durante el periodo reportado no ha sido requerido por parte de la Entidad, el desplazamiento a otras ciudades del país.
25) Las demás que se deriven del artículo 5° de la Ley 80 de	Durante el periodo reportado he cumplido con la normatividad

1993, así como todas aquellas que señalen la Constitución y la Ley. vigente.

Anexos: Se adjunta copia del comprobante de pago de aportes al sistema integral en salud y ARL, correspondientes a Marzo y Abril de 2018 y Declaración Juramentada.

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