

**Informe de Actividades No. 11**
**Contrato No. 134 de 2017**

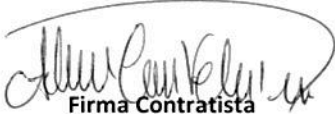
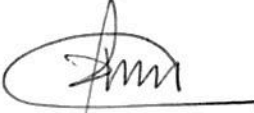
**Objeto del Contrato:** Prestar los servicios profesionales en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional adscrito la Secretaria General del Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de apoyar el fortalecimiento del primer nivel de servicio e incrementar la atención de orientaciones asignadas en este nivel, mediante los diferentes canales de servicio dispuestos por la Entidad, para interactuar con los grupos de valor de la Función Pública.

**Periodo reportado:** Del 6 de Noviembre al 05 de Diciembre de 2017

Obligaciones del Contrato	Actividades realizadas por el Contratista
<p>1. Apoyar permanentemente y dentro de los términos establecidos para cada caso, la atención del canal escrito. Esta labor se asignará mediante el sistema de gestión documental y se deberá tener en cuenta los niveles de servicio para emitir las respuestas dentro de los plazos asignados.</p>	<p>Se proyectaron 48 respuestas a derechos de petición, (incluido un registro de radicado de constancia de permanencia), dentro de los terminos establecidos, que fueron atendidos mediante el sistema de gestión documental – ORFEO- de la entidad.</p>
<p>2. Apoyar en la atención del canal presencial utilizando el protocolo del servicio al ciudadano, mediante el cual se establece contacto personalizado con los grupos de valor, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas del Departamento Administrativo.</p>	<p>Se atendieron 17 consultas en el canal presencial, como primer nivel de atención, que fueron reportadas en el aplicativo CRM de la Entidad.</p>
<p>3. Apoyar en la atención del canal telefónico, conforme lo definido en la normativa y protocolo del servicio al ciudadano, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.</p>	<p>Se atendieron 29 llamadas telefónicas, las cuales fueron reportadas en el aplicativo CRM de la Entidad.</p>
<p>4. Apoyar en la atención del canal virtual, conforme lo definido en la normativa y protocolo del servicio al ciudadano, mediante el chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría - EVA.</p> <p>5. Apoyar la proyección, elaboración y consolidación de documentos que sean asignados específicamente por la Secretaria General o el Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.</p>	<p>Se atendieron 164 inquietudes y/o consultas por medio del chat institucional disponible en el Espacio Virtual de Asesoría – EVA.</p> <p>Se apoyó en la elaboración de 7 respuestas relacionadas con las preguntas frecuentes del chat institucional, disponible en el Espacio Virtual de Asesoría – EVA.</p>

6. Proyectar conceptos sobre temas a cargo del primer nivel de servicio propio del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.	Se proyectaron 48 respuestas a derechos de petición, (incluido un registro de radicado de constancia de permanencia), dentro de los terminos establecidos, que fueron atendidos mediante el sistema de gestión documental – ORFEO- de la entidad.
7. 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.
8. Asistir a las reuniones programadas, relacionadas con la ejecución del objeto contractual y elaborar las actas o ayudas de memoria respectivas.	Se participó en las siguientes actividades: 1) Planeación Estrategica – GSCI (17/Noviembre/2017) 2) Revisión de estadísticas, encuestas, CRM, indicadores, EVA (5/diciembre/2017)
9. 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.
10. 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 en la presentación del primer informe mensual, el día 5 de mayo de 2017.
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 la Función Pública solicite en desarrollo del objeto contractual.	Se presenta un (1) informe de ejecución de las obligaciones del periodo de ejecución comprendido entre entre el 06/11/2017 al 05/12/2017.
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 los soportes del pago realizado al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales de los meses de noviembre y diciembre de 2017.
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 y de Política Ambiental.
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.	La hoja de vida se encuentra actualizada en el SIGEP.

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 la Función Pública acerca del lugar de domicilio, durante la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.	El domicilio actual fue reportado en la Entidad.
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 la Función Pública.	Durante el periodo reportado se desarrollaron las obligaciones de forma autónoma
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.	Durante el periodo reportado he contado 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 he contado con un computador para desarrollar las actividades contractuales.
22. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarle 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.
23. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrambamientos que puedan presentarse y, en general, cumplir con lo establecido en la Ley 80 de 1993,	Durante el periodo reportado he obrado con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrambamientos.

la Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, sus reformas y decretos reglamentarios	
24. 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.
<p><b>Anexos:</b> Se adjunta copia del comprobante de pago de aportes al sistema integral en salud, pensión y ARL, correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2017 y Declaración Juramentada.</p>	
 <b>Firma Contratista</b> <b>ANDREA CAROLINA VELANDIA DURAN</b> C.C. 1.075.655.422 de Zipaquirá	 <b>Firma Supervisor</b> <b>JAIME HUMBERTO JIMENEZ VERGEL</b> Periodo del 06/11/2017 a 05/12/2017
<b>Anexos</b>	<b>Se adjunta el Pago a Seguridad Social y la Declaración Juramentada.</b>
<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>	