



Informe de actividades No. 11

Contrato No. 094 del año 2020

Objeto del contrato: Prestar servicios profesionales en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional de Función Pública para apoyar en la orientación o respuesta de peticiones en las cuales la Entidad se haya pronunciado o se tenga una posición frente al particular que debe ser atendida desde el primer nivel de servicio. Igualmente se requiere atender las quejas, reclamos y sugerencias que se registren en la Entidad, a través de los diferentes canales de atención.

Periodo reportado: Del 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2020

Obligaciones del contrato	Actividades realizadas por el contratistas
Obligaciones Especificas Principales	
1) Apoyar la atención dentro de los términos de la ley de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través del canal escrito que le sean asignadas.	Se proyectaron 142 respuestas a derechos de petición, dentro de los términos establecidos, que fueron atendidas mediante el sistema de gestión documental – ORFEO- de la entidad. RUTA YAKSA: \\Yaksa\12004gsci\2020\DOCUMENTOS_DE_APOYO\EVIDENCIAS_SGI
2) Apoyar la atención del canal presencial y telefónico, de acuerdo con las necesidades definidas por el coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.	Se realizó la atención telefonica de 20 llamadas de consulta.
3) Apoyar la atención del canal virtual, de acuerdo a la programación definida en el coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.	se realizó el asesoramiento a 79 chat EVA, de acuerdo a la competencia del DAFP (Decreto 430 de 2016)
4) Registrar en el CIRM la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias que se tramiten a través de los canales de atención presencial y telefónico.	se realizó el registro de 20 llamadas telefonicas, de acuerdo a la competencia del DAFP (Decreto 430 de 2016)
5) Apoyar las actividades establecidas para el GSCI en los diferentes planes institucionales.	Durante el periodo reportado no han sido asignadas por parte de la Entidad actividades o tareas adicionales a las anteriormente descritas.
6) Apoyar en la elaboración de respuesta a las peticiones , quejas, reclamos y sugerencias, utilizando un lenguaje claro y atendiendo las directrices establecidas en los protocolos y acuerdos de niveles de servicio de la Entidad.	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, de acuerdo con el protocolo del servicio al ciudadano.
7) Apoyar en la proyección de conceptos que le sean solicitados por el coordinador del GSCI.	Se proyectaron respuestas a derechos de petición, mediante el sistema de gestión documental – ORFEO de la entidad.
Obligaciones Generales	
1) Cumplir con el objeto contratado de acuerdo con los requerimientos definidos por la Entidad.	Durante el periodo de gestión se prestaron los servicios profesionales en el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, apoyando el fortalecimiento del primer nivel de servicio, cumpliendo 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.	Durante el periodo de gestión reportado, se asistió a las siguientes reuniones: 1) Equipo de Trabajo 06/11/2020, 2) Equipo de Trabajo 13/11/2020 3) Equipo de Trabajo 20/11/2020.
3) Dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en las reuniones relacionadas con el objeto contractual.	Durante el periodo reportado se efectuó seguimiento y continuidad a los compromisos adquiridos en las reuniones celebradas y relacionadas con el objeto contractual.
4) Presentar un (1) informe mensual de ejecución de las obligaciones del contrato como requisito para el respectivo pago. Así mismo, presentar los informes que el supervisor del contrato solicite en desarrollo del objeto contractual.	Se presenta el undecimo informe de actividades, correspondiente al periodo del 01/11/2020 al 30/11/2020, en el cual se relaciona información y soportes, sobre la ejecución y cumplimiento de las obligaciones del contrato.
5) Cumplir con sus obligaciones frente al Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, Pensión y Riesgos Laborales, de conformidad con la normativa vigente.	Dando cumplimiento a lo obligación establecida, se adjunta copia de la siguiente planilla: Planillas No. 47258614 correspondientes a los mes de noviembre de 2020.

6) 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.
7) 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 e informar a Función Pública, acerca de su lugar de domicilio durante la ejecución del contrato y cuatro (4) meses más.	Se actualizó la hoja de vida en el SIGEP II, reportando el actual contrato en la Función Pública. A la fecha, la hoja de vida se encuentra actualizada.
8) 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, formuladas por el supervisor del contrato, dentro de la ejecución contractual.
9) Reportar al supervisor del contrato, novedades o anomalías relacionadas con la ejecución contractual.	A la fecha no hubo necesidad de ejecutar la descrita obligación.
10) 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.
11) Contar con los elementos necesarios para ejecutar el objeto contractual y en caso de ser necesario disponer de un computador portátil acorde con las necesidades de las actividades a adelantar y el licenciamiento de los programas respectivos, 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.	Cuento con los elementos necesarios para ejecutar el objeto contractual, dispongo de computador portátil acorde con las necesidades de las actividades a adelantar, mi computador cuenta con el licenciamiento de los programas respectivos, acceso a internet, registro en el directorio activo y correo electrónico.
12) Recibir del Grupo de Gestión Administrativa–Almacén de Función Pública, mediante inventario físico, los bienes muebles y equipos que se asignen por razón de las obligaciones del contrato, previa solicitud del supervisor del mismo. De igual manera, al momento de la terminación del plazo de ejecución contractual, hacer entrega a dicha dependencia, del inventario físico recibido.	A la fecha de corte del presente informe, el Grupo de Gestión Administrativa de Función Pública no ha efectuado la entrega formal de los elementos que hacen parte del inventario físico, bienes muebles y equipos asignados por el supervisor del contrato.
13) Responder por la pérdida o daños que sufran los bienes muebles y equipos que se asignen por razón de las obligaciones del contrato.	Durante el periodo reportado no se han presentado pérdidas ni daños a los bienes muebles y equipos asignados.
14) Portar en lugar visible el carné que se asigne por parte del Grupo de Gestión Humana de Función Pública, cuando se haga presencia en la sede de la Entidad o cuando se actúe en representación institucional ante otras Entidades. De igual manera, hacer devolución del carné a dicha dependencia, al momento de la terminación del plazo de ejecución contractual.	A la fecha de corte del presente informe, el Grupo de Gestión Humana de Función Pública no ha efectuado la entrega formal del carnet.
15) 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.
16) 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, 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 entrambamientos.
17) Desplazarse a los diferentes municipios del país, en caso de ser necesario para la debida ejecución del contrato, previa coordinación con el supervisor del mismo. 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 sesenta y cinco por ciento (65%) 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 otros municipios del país.
18) El contratista se obliga a cumplir las disposiciones normativas de la política de tratamiento de datos personales, manual de políticas de seguridad de información de Función Pública y las políticas de seguridad digital adoptadas por la Entidad. Adicionalmente deberá guardar absoluta reserva sobre la información PÚBLICA RESERVADA, PÚBLICA CLASIFICADA, DATOS SENSIBLES, DATOS PRIVADOS, DATOS SEMIPRIVADOS, SECRETO EMPRESARIAL COMERCIAL, durante toda la vigencia del contrato y hasta 2 años después de la liquidación (si aplica) del mismo	Durante el periodo reportado he cumplido con las disposiciones normativas vigentes.
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 y que tengan relación directa con el objeto del contrato.	Durante el periodo reportado he cumplido con la normatividad vigente.
Anexos: Formato pago contratista Planilla de pago seguridad social noviembre 2020 Informe de seguimiento del contrato Certificación dependencia económica Certificación cuenta Bancaria Detalle Canales de atención Actas reuniones	
*Este documento se entendera suscrito por el usuario de ORFEO que se autentique en el sistema	
Firma 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	