



Informe de actividades No. 03

Contrato No. 058 del año 2026

Objeto del contrato: Prestar los servicios profesionales por sus propios medios, con plena autonomía técnica administrativa y financiera a la Oficina de Relación Estado Ciudadanías para la implementación, ejecución, seguimiento, proyección y desarrollo de acciones en materia de Rendición de cuentas y del Programa de Transparencia y Ética Pública; elaborar y brindar apoyo técnico y profesional para la gestión oportuna de los PQRSD asignadas a la oficina y a la mesa de orientación, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

Periodo reportado: Del 01 de abril al 30 de abril de 2026

Obligaciones del contrato	Actividades realizadas por el contratista
1. Apoyar las acciones propias de la atención del primer nivel de servicio dirigidas a los grupos de valor, conforme a las políticas de operación del Departamento y a la normativa vigente.	Realice el registro y monitoreo de las solicitudes que ingresan a través de los distintos canales de atención.
2. Apoyar la gestión y respuesta eficiente de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) presentadas por los ciudadanos, garantizando un servicio accesible, transparente y oportuno a través de los diferentes canales institucionales.	Respondí a 169 radicados de Orfeo asignados
3. Aplicar los protocolos y acuerdos de niveles de servicio establecidos para los diferentes canales de atención, en cumplimiento de las políticas de operación del Departamento.	Solicite por medio de correo electrónico información para el informe OQRSD mensual del mes de ABRIL 2026 (corte 30 de abril) de los aplicativos ORFEO, PROACTIVA, CRM del Departamento.
4. Realizar seguimiento a la Estrategia de Participación 2026 con las diferentes oficinas y direcciones involucradas en su implementación.	No aplica
5. Consolidar la Estrategia de Participación para el 2027 con todas las Oficinas y Direcciones de la entidad.	No aplica

Anexos:

*Este documento se entenderá suscrito por el usuario de ORFEO q u e se autentique en el sistema	* El "SUPERVISOR " aprueba este documento con la autenticación a través de ORFEO
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