

Informe de actividades No. 04

Contrato No. 038 del año 2026

Objeto del contrato: Brindar apoyo profesional a la Oficina de Relación Estado–Ciudadanías (OREC) del Departamento Administrativo de la Función Pública en el fortalecimiento de la atención al ciudadano, mediante la orientación, clasificación y seguimiento de requerimientos ciudadanos de primer nivel relacionados con los sistemas y herramientas misionales de la Entidad, así como en la aplicación de los protocolos de atención y el cumplimiento de los términos legales y acuerdos de niveles de servicio, a través de los canales institucionales dispuestos.

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

Obligaciones del contrato	Actividades realizadas por el contratista
1. Apoyar la orientación, recepción, clasificación y seguimiento de los requerimientos ciudadanos de primer nivel relacionados con los sistemas, herramientas y servicios misionales del Departamento Administrativo de la Función Pública, garantizando la correcta gestión de las solicitudes a través de los canales institucionales dispuestos y el cumplimiento de los términos legales vigentes.	Gestioné y di respuestas a las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención durante el mes de mayo así; • ORFEOS: 72 solicitudes • Proactiva: 735 solicitudes • Chat EVA 2 solicitudes • Atención presencial 3 solicitudes • Llamadas telefónicas 40 Para un total de 852 solicitudes atendidas y gestionadas
2. Aplicar los protocolos de atención al ciudadano y los acuerdos de niveles de servicio establecidos por la Entidad, contribuyendo a la prestación de un servicio accesible, oportuno, eficiente y de calidad, y asegurando la adecuada trazabilidad y registro de las actuaciones realizadas en los sistemas de información correspondientes.	Respondí 72 radicados de Orfeo de mesa SIGEP y 735 proactivas en los términos asignados.
3. Apoyar el fortalecimiento de la atención al ciudadano de la Oficina de Relación Estado–Ciudadanías (OREC) mediante la identificación de oportunidades de mejora en la gestión de solicitudes de primer nivel, la elaboración de insumos básicos para el seguimiento operativo y la articulación con las dependencias internas cuando sea requerido, sin sustituir funciones permanentes de la Entidad.	Atendí en forma oportuna y eficiente 02 chats recibidos y 40 llamadas telefónicas recibidas asegurando una respuesta efectiva y satisfactoria para el usuario, atendí 3 personas presencial.
4. Cumplir con las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, siempre que estén relacionadas con la naturaleza del cargo y las responsabilidades del área.	Gestione 13 solicitudes de SIRCAP asignadas de alcaldías y gobernaciones, adicional se escalaron las proactivas de SIRCAP a OTIC y DPTSC. Participe de manera activa en las reuniones brindadas por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías.

Anexos:

https://drive.google.com/file/d/1aZ_94HqYSweydh0KIdFJ7wV7Qd702JGz/view?usp=sharing

***Este documento se entenderá suscrito por el usuario de ORFEO que 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