Función Pública

Presentación de informes de contratistas, prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión

Informe de actividades No. 04

Contrato No. 058 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 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 seguimiento de solicitudes ingresadas por los canales de atención de la oficina OREC. Participe de manera activa en las reuniones brindadas por la Oficina de Relación Estado Ciudadanías.
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 220 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) elabore el informe de pqrs correspondiente al mes 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.	Colaboré con la proyección de 28 correos electrónicos personales enviados el día 15 de mayo socializando la invitación al evento Circulo de la Palabra realizado en Ciénaga (Magdalena) la cual hace parte de la rendición de cuentas participativa acerca del indicador B.445 “Plan Nacional formación de veedores, actualizado e implementado, desarrollado el día 28 de mayo de 2026.
5. Consolidar la Estrategia de Participación para el 2027 con todas las Oficinas y Direcciones de la entidad.	La actividad se desarrollará en el último trimestre del año.

Anexos:

https://drive.google.com/file/d/1ahBpxyieX3Of6XC4wXDx9BHj_PmpERuq/view?usp=sharing

2026-05-06_INFORME MENSUAL ABRIL 2026.pdf

https://drive.google.com/file/d/13U0vxuRqd9GnKld4KEw84KnqoZoGEPJw/view?usp=sharing

https://funcionpublicagovco-y.sharepoint.com/:x:/g/personal/dirodriguez_funcionpublica_gov_co/IQCeIGZSFSpUQKYHEenoec16AWB1cSpJ9u0ZXSWZAns8psI?e=NUukRK

Karen Yamile Eslava Velásquez — Firmado digitalmente por Karen Yamile Eslava Velásquez Fecha: 2026.06.05 11:38:03 -05'00'	Digitally signed by MARTHA LUCIA HERNANDEZ CUBILLOS
***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