ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	**INFORME DE ACTIVIDADES**	CÓDIGO : BS-F-26	
		FECHA : 08-02-2019	VERSIÓN : V-4

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	ELVIA ZULAY FARIAS PARALES		
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	68.296.732	CONTRATO No.	1484-2021
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 07 AL 31 DE JULIO DEL 2021		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	ARAUCA - GT ARN ARAUCA		

OBJETO DEL CONTRATO:

Prestar con plena autonomía técnica y administrativa los servicios personales para brindar información de los servicios ofrecidos por la entidad a la población objeto, así como atender las Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y asignadas al Grupo Territorial.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Orientar a la población objeto de atención, en lo referente a los beneficios establecidos en la normatividad vigente.	El día 07 de julio de 2021, se recibe llamada al celular institucional del participante WILLINGTHON MOGOLLON GARCIA, quien manifestó que se encontraba residenciado en el municipio de Tame y solicitaba traslado, vía correo electrónico se le solicitó a la profesional DIANA CAROLINA MOYA le fuera contactado y posteriormente se realizó procedimiento de traslado en el SIRR el día 09-07-2021
2. Recibir, atender y tramitar las solicitudes de información por parte de la población objeto, sus familias o la comunidad, con relación a los servicios que presta la Entidad, observando criterios de calidad, eficiencia y oportunidad, en cumplimiento con las políticas y procesos generales de atención establecidos por la entidad.	Esta actividad no se requirió durante el periodo de reporte
3. Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en el Grupo Territorial por los diferentes canales existentes para que sean asignados y respondidos en los términos legales y de calidad exigidos, con base en la normatividad vigente y los procedimientos de atención al ciudadano.	Conforme a los canales virtuales para PQRS definidos por la entidad, diariamente se realizó revisión en las plataformas SIR, SIGOB, pagina web, correo electrónico y se hizo seguimiento a las alertas emitidas por el grupo de atención al ciudadano de las PQRS-D asignadas y/o en trámite de atención, para lo cual se remite vía correo electrónico al encargado de atender y se hace seguimiento al cierre oportuno, en este periodo se registraron por SIGOB las siguientes PQRS-D: **SIGOB:** 1. EXT21-009297 (Responsable: Thais Hernandez- estado: terminado 20-07-2021) 2. EXT21-009341 (Responsable: Thais Hernandez- estado: terminado 15-07-2021) 3. EXT21-009498 (Responsable: Thais Hernandez- estado: terminado 23-07-2021) 4. EXT21-009858 (Responsable: Luis Ronald Garcia- estado: terminado 16-07-2021) 5.EXT21-010138 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista- estado: terminado 16-07-2021) 6.EXT21-010646 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista- estado: terminado 21-07-2021) 7. EXT21-011405 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista- estado:en gestión 8.EXT21-010094 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista- estado:en gestión
4. Registrar al Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación- SIRR, las atenciones, apertura, novedades seguimiento y cierre de los casos, de los participantes de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.	Se hicieron efectivos DOS (02) traslados así: 60-02514 (traslado interno, efectuado el 09-07/2021, profesional asignado JESSENIA MONDRAGÓN) 0844-15 (traslado entrante externo efectuado el 09-07-2021, profesional asignado DIANA CAROLINA MOYA) **Gestión y seguimiento a uno (01) traslado saliente** 23 de julio de 2021, se envió correo a la profesional CARMEN ALCIRA ESCORCIA, para atender traslado irregular de la PR, registrada con el código 60-10048, el cual está pendiente
5. Realizar permanentemente las actualizaciones en el Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación - SIRR, correspondientes a los datos de contacto y ubicación de la población objeto de atención.	El día 13 de julio de 2021 se realizó asignación de población a los siguientes profesionales: **DIANA CAROLINA MOYA** 2275-09,1877-06,0484-10,0763-09,20-00692,2554-04,2245-08,0508-07,16-00548,1780-09,1176-05,1161-08,0731-05,2379-06,0942-08,1011-08,1012-08,1604-10,0301-13,0561-05,1630-09,1653-07,2762-07,2021-07,16-00433,0292-06,2253-09,16-00495,0632-07,1153-11, 0031-17,32-01788,60-02535,0130-18,0335-16,0389-14,60-02555,0630-11,0071-19 **CARMEN ALCIRA ESCORCIA:** 0460-16,0398-09,1689-08,1836-07,0836-08,03-00495,0496-07,16-00468,0359-14,1711-03,2389-03,1015-10,2155-04,0910-13,16-00471,1922-05,15-00326,16-00270,0469-13,0097-13,16-00374,2214-05,0676-06,0858-11,32-00379,0135-14,0409-18,1037-10,0275-18,1059-08,23-02231,2462-05, 0163-10(D1059),60-06109,0383-16,0097-19,0920-13,0387-17,32-01290,0350-12 **HEIDY KARINA VARON:** 0367-18,0983-05,0089-19,0371-18,0452-16,0454-18,0341-17,0094-12,0341-15 **JESSENIA MONDRAGÓN:** 60-02505,60-02219,60-08521,60-03999,60-04013,60-10632,60-02652,60-02470,60-02273,60-04128,60-00109,60-02496,60-00125,60-02610,60-00221,60-00168,60-02573,60-00182,60-10850,60-02467,60-02511 **JONATHAN MESA** 60-02038,60-08002,60-12172,60-09923,60-13462,60-07635,60-02645,60-02653,60-02618,60-11226,60-09186,60-06395,60-02633,60-02488,60-07320,60-06948,60-02513,60-00089,60-02492,60-12399,50-00029,60-06899,60-07153,60-00175,60-11840,60-00096,60-07958,60-00121,60-00157,60-00179,60-02639,60-00155,60-07959,60-07027,60-02601,60-00117,60-05610,60-00103,60-02648,50-00057,60-12173,60-09933,60-02466,60-07443,60-00236,60-06957,50-00019,60-06275,60-00113,60-02594,60-07270,60-07889,60-06925,60-12596,50-00133,60-00104,60-00098,60-02527 **OLGA BEATRIZ LATORRE** 60-00183,50-00102,60-08501,60-12457,60-07253,60-06904,60-02628,60-02629,60-09110,60-08120,60-00212,60-08010,60-02473,60-12462,60-00092,60-02483,60-07017,60-02134,60-10733,60-02519,60-11535,60-03513,60-11923,60-13011,60-05776,60-01435,60-07047,60-11855,60-07640,60-09112,60-10732,60-07327,60-02632,60-07055,60-03901,60-06895,60-02316,60-02481,60-12970,60-02640,60-07089,60-04691,60-05664,60-03191,60-09932,60-07636,60-13379,60-12526,60-11587,60-02214
6. Recolectar información mediante la aplicación de instrumentos de medición de satisfacción de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Entidad.	De acuerdo a la base emitida del SIR del reporte de asistencias del periodo de julio de 2021, aleatoriamente se realizó telefónicamente encuesta de satisfacción del servicio prestado a diez (10) participantes registrados en SIRR con los siguientes códigos: 60-02497, 60-00252, 60-08120, 60-10826, 0512-12, 60-12168, 60-07089, 60-07037, 60-02464, 60-02253 La calificación fue satisfactoria por parte de los encuestados, de acuerdo al servicio prestado

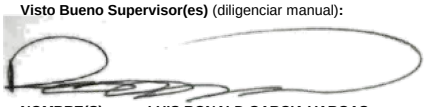
ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	**INFORME DE ACTIVIDADES**	CÓDIGO : BS-F-26	
		FECHA : 08-02-2019	VERSIÓN : V-4

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	ELVIA ZULAY FARIAS PARALES		
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	68.296.732	CONTRATO No.	1484-2021
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 07 AL 31 DE JULIO DEL 2021		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	ARAUCA - GT ARN ARAUCA		

OBJETO DEL CONTRATO:
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa los servicios personales para brindar información de los servicios ofrecidos por la entidad a la población objeto, así como atender las Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y asignadas al Grupo Territorial.

7. Colaborar con el grupo de trabajo en las actividades administrativas, adelantadas por los apoyos del Grupo Territorial dirigidas a la población objeto de atención y/o actores externos.	Se recibió vía correo electrónico los contenidos para la proyección de treinta y dos (32) correspondencias para el periodo de julio de 2021, así: **INVITACIÓN CTR JULIO DE 2021**- OFI21-016681: NELSON QUINTERO ESTEVES, OFI21-016683: JOSE ORLANDO PEREZ LINARES, OFI21-016685: OVER CHOGO NIETO, OFI21-016690: EVER JOHANI DIAZ ACEVEDO, OFI21-016692: LUIS ENRIQUE PADILLA, ARISMENDY, OFI21-016693:JHAN CARLOS ACUÑA BARBOSA, OFI21-016694: MARISOL QUIROGA CAMACHO, OFI21-016695:UBISIU LUIS FRANCISCO ROTARBARIA BOCOTA, OFI21-016696: REINEL LEON DURAN, OFI21-016697: BERNARDO MOSQUERA MACHADO, OFI21-016702: LUIS FERNANDO VEGA, OFI21-016733: OMAIRA FUENTES ORELLANOS, OFI21-016734: WILSON JEREZ JAIME, OFI21-016735: ORFILIA HERREÑO URQUIJO AMEPAZ, OFI21-016736: WLADISLAV AGUIRRE RODRIGUEZ, OFI21-016740: FIDEL MARULANDA PEREZ CUELLAR, OFI21-016744: ALVARO AUGUSTO CASTELLANOS, OFI21-016745: VIVIANA MUSS, OFI21-016748: DAVID ALFONSO CAPACHO, OFI21-016752: EDGAR ALEXANDER CONTRERAS, OFI21-016756: BENICIO LOZANO PNIS, OFI21-016761: MARTHA INÉS LÓPEZ CÉSPEDES, OFI21-016763: WILMER ESTEBAN MOSQUERA CASTILLO, OFI21-016783: ROSA AUDELINA CISNEROS GARRIDO, OFI21-016794: GERARDO ARCE ARCE, OFI21-016796: SORLENY PATRICIA TORRES SANABRIA, OFI21-016797: ETELIVAR TORRES VARGAS, OFI21-016806: JOSE DAVID ANZOLA: OFI21-016811: ROSA MARIA FONSECA, OFI21-016814: CESAR GUTIERREZ ROJAS, OFI21-016815: URIEL PEÑA, OFI21-017012: WILSON FERNANDO RAMIREZ BANGUERO Las anteriores comunicaciones se remitieron al técnico de archivo para envío por correo electrónico – bandeja de salida –Sigob, se lleva reporte mensual de los documentos generados, se verifica en el SIGOB y se observa que sí se encuentra el documento adjunto en cada OFI. Se eleabó el siguiente MEMORANDO: MEM21-008942: FABIAN ANDRES MONTILLA GUATUSMAL- Ajustes PRE meta 2021
8. Mantener actualizada la información correspondiente al directorio de contacto (teléfonos, extensiones, direcciones, etc.) cada vez que surja alguna novedad administrativa en el Grupo territorial y reportar las novedades al Grupo de Atención al Ciudadano oportunamente.	El día 21 de Julio de 2021, se actualizó el directorio del GT Arauca y se compartió vía correo electrónico con todos los colabores del GT Arauca
9. Retroalimentar permanentemente a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano.	Esta actividad no se requirió durante el periodo de reporte
10. Mantener debidamente organizado un archivo con toda la información gestionada y producida para el cumplimiento del objeto contractual, de acuerdo con los lineamientos señalados por la entidad y entregar la información de propiedad de la Entidad que haya soportado su gestión acorde con el requerimiento realizado por el supervisor.	Se creó una carpeta digital y se archivaron: Treinta y dos (32) correspondencias producidas en el mes de julio de 2021 Se relacionan las correspondencias **INVITACIÓN CTR JULIO DE 2021**- OFI21-016681: NELSON QUINTERO ESTEVES, OFI21-016683: JOSE ORLANDO PEREZ LINARES, OFI21-016685: OVER CHOGO NIETO, OFI21-016690: EVER JOHANI DIAZ ACEVEDO, OFI21-016692: LUIS ENRIQUE PADILLA, ARISMENDY, OFI21-016693:JHAN CARLOS ACUÑA BARBOSA, OFI21-016694: MARISOL QUIROGA CAMACHO, OFI21-016695:UBISIU LUIS FRANCISCO ROTARBARIA BOCOTA, OFI21-016696: REINEL LEON DURAN, OFI21-016697: BERNARDO MOSQUERA MACHADO, OFI21-016702: LUIS FERNANDO VEGA, OFI21-016733: OMAIRA FUENTES ORELLANOS, OFI21-016734: WILSON JEREZ JAIME, OFI21-016735: ORFILIA HERREÑO URQUIJO AMEPAZ, OFI21-016736: WLADISLAV AGUIRRE RODRIGUEZ, OFI21-016740: FIDEL MARULANDA PEREZ CUELLAR, OFI21-016744: ALVARO AUGUSTO CASTELLANOS, OFI21-016745: VIVIANA MUSS, OFI21-016748: DAVID ALFONSO CAPACHO, OFI21-016752: EDGAR ALEXANDER CONTRERAS, OFI21-016756: BENICIO LOZANO PNIS, OFI21-016761: MARTHA INÉS LÓPEZ CÉSPEDES, OFI21-016763: WILMER ESTEBAN MOSQUERA CASTILLO, OFI21-016783: ROSA AUDELINA CISNEROS GARRIDO, OFI21-016794: GERARDO ARCE ARCE, OFI21-016796: SORLENY PATRICIA TORRES SANABRIA, OFI21-016797: ETELIVAR TORRES VARGAS, OFI21-016806: JOSE DAVID ANZOLA: OFI21-016811: ROSA MARIA FONSECA, OFI21-016814: CESAR GUTIERREZ ROJAS, OFI21-016815: URIEL PEÑA, OFI21-017012: WILSON FERNANDO RAMIREZ BANGUERO
11. Apoyar en la elaboración de reportes que por su contenido y naturaleza estén dentro del ámbito del objeto del contrato, así como, elaborar oportunamente los informes que solicite el supervisor del contrato.	Se elaboró reporte de PQRSD en el formato " ***Riesgo Incumplimiento en los tiempos de respuesta de las PQRSD"*** relacionando las PQRSD de SIGOB tramitadas y finalizadas en el GT ARAUCA, entre el 01 y el 31 de julio de 2021, con el fin de enviar vía correo electrónico el día 02 de agosto de 2021 a articulación territorial.
12. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.	Se participó de manera virtual reuniones: 1. REUNION ASISTENTE DE ATENCION, llevada acabo el día 22 de julio de 2021 de 4:00 a 4:30 p.m. 2. Reunión presentación Técnico de Atención, llevada acabo el día 23 de julio de 2021 de 10:00 a 10:30 a.m. 3. Socialización plan de gestión del conocimiento y la innovación 2020-2022, realizada el día 27 de julio de 2021, de 8:00 a.m. a10:00 a.m., liderada por William Crespo Los días 26 y 27 de Julio de 2021, se apoyó en las llamadas para confirmar asistencia al CTR del 30 de julio de 2021
Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato.	Se cumplieron de manera efectiva las obligaciones generales del contrato aplicables para el presente periodo.

Visto Bueno Supervisor(es) (diligenciar manual)**:**



NOMBRE(S): **LUIS RONALD GARCIA VARGAS**

ELVIA ZULAY FARIAS PARALES

Fecha VoBo: 02/08/2021

"El registro de datos personales en este formato, autoriza a la ARN para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos. En cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la ARN a través del siguiente link: http://www.reincorporacion.gov.co/es/atención/Paginas/politicas.aspx"