ARN	INFORME DE ACTIVIDADES	CÓDIGO : BS-F-26	
		FECHA : 08-02-2019	VERSIÓN : V-4

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA JOHANA MARIELA GONZALEZ GOMEZ

C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No. 26.215.030 **CONTRATO No.** 1176 - 2019

PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE DE 2019

LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT) TIERRALTA - GT ARN CÓRDOBA

OBJETO DEL CONTRATO:
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa sus servicios, para brindar información y orientación general a la población objeto de atención, así como realizar el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en relación con los servicios ofertados por la Entidad.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Recibir, atender y dar respuesta efectiva, con calidad y oportunidad a las solicitudes de información general relacionadas con los trámites y servicios que presta la ARN realizadas por la población objeto de atención, sus familias y/o la comunidad, de acuerdo con las políticas y prccesos generales de atención establecidos por la entidad.	En el periodo comprendido desde el 01 al 31 de octubre del 2019, se efectuaron 205 atenciones que se discriminan de la siguiente manera: 85 atenciones referentes a reincorporación, 15 de reintegración regular, 20 de reintegración especial, 40 PDC, 15 relacionadas con familiares de población objeto, 20 de comunidad y también se realizó atenciones a actores externos las cuales fueron 10. En las atenciones realizadas se logró brindar respuesta oportuna acorde a los tiempos estipulados.
2. Hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el Grupo territorial, Punto de Atención o Programa Paz y Reconciliación 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.	Durante el periodo desde el 01 al 31 de octubre del 2019 se realizó el respectivo seguimiento y monitoreo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en el Grupo territorial Córdoba sede Tierralta por los diferentes canales asignados y no se tienen casos pendientes.
3. Orientar a las personas objeto de atención sobre los beneficios establecidos en la normatividad vigente.	Frente a los beneficios establecidos en la normatividad vigente, tales como atención Psicosocial, Gestión en Educación, de Formación para el Trabajo, salud u orientaciones jurídicas, durante el periodo del presente informe se realizó 53 orientaciones a las personas objeto de atención que se acercaron a la sede Tierralta del GT ARN Córdoba, Se les brindó acompañamiento y gestión a 15 PR en cumplimiento a citas médicas, se gestionaron 6 autorizaciones para citas con Especialista (medicina interna, Optometría, Nutricionista) a PR, se les tramitó a 6 PR y familiares facturaciones para la realización de exámenes de laboratorios en el Hospital San Jose de Tierralta de primer y segundo nivel, se gestionó autorizacion para Neuropediatra a 1 hija de PR, se gestionó consulta de Pediatria a uno (1) familiar de PR, se gestionó a 2 citas médicas para madre e hija de recién nacido por primera vez a esposa e hijo de PR, se gestionó medicamento de control (Diabética) a 1 PR en la cuidad de Montería con apoyo de la profesional de salud, se gestionó autorización y cita para Rx de Columna Lumbosacra a 1 PR, se gestionó 1 cita Psicológica (orientación de duelo) con la profesional de salud para familiar de PPR –E, se gestionaron 2 afiliación de salud en la nueva EPS a familiares de PR, se gestionó certificado de matrícula de ciclo II, ciclo IV, ciclo V y examen de validación a 6 PPR – E en el Centro de Formación de Jóvenes y Adultos ABC, se gestionó certificado de ciclo IV de aprobó a 1 PDC en el ABC, se gestionó verificación de retiro y aprobó a 8 PR del SIMAT en el ABC, se les brindo información de ofertas del Sena a 2 PPR; cabe resaltar, que estas atenciones se les suministró la información u orientaciones y acompañamiento solicitadas de manera presencial y via telefónica.
4. Ingresar al Sistema de Información para la Reintegración- SIR, todas las atenciones, apertura, seguimiento y cierre de los casos, asi como las novedades de los participantes relacionados con su rol, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.	Durante el periodo desde el 01 al 31 de octubre del 2019 en el GT Córdoba, se registraron 14 casos PQRS-D en el GT Córdoba, de solicitud de información por el canal de call center, todos los casos quedan resueltos de acuerdo con los procedimientos establecidos por la entidad, con soporte en el SIR.
5. Hacer actualización permanentemente en el Sistema de Información para la Reintegración -SIR, todo lo correspondiente a los datos de contacto y ubicación de la población objeto de atención.	Para el presente informe se registraron en el SIR los siguientes datos de la población objeto de atención: 12 Actualizaciones de números de contacto y se registró 1 Traslado de salida, 1 registró de ubicación interno en el GT Córdoba sede Tierralta.
6. Realizar la aplicación de los instrumentos de medición de satisfacción de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Entidad.	En el periodo que culmina desde el 01 al 31 de octubre del 2019 se hizo revisión y verificación del buzón de sugerencias en compañía del enlace de coordinación, se encontraron 15 formatos de encuestas de satisfacción diligenciados donde nos muestran satisfacción y agradecimiento por la atención brindada, se cuenta con las actas firmadas durante este periodo por el enlace de coordinación y la asistente de atención, donde encontramos PQRS-D cero (0).
7. Apoyar al equipo de trabajo en las diferentes convocatorias realizadas por los colaboradores dirigidas a la población objeto de atención y/o actores externos.	Para el presente informe se le brindó apoyo en la convocatoria de 26 líderes en la Confirmación Líderes dispuestos a realizar el Diplomado "Liderazgo para la Autoprotección y el diálogo social", se envía resultados de convocatoria por correo electrónico a la profesional de seguimiento el dia 02/10/2019. Se le brindó apoyo al Centro de memoria Histórica con la convocatoria de 4 PDC requeridos para entrevista los días 14,15,16,17 del presente mes, para contribuir a la verdad y a la memora Histórica, se le envía información con resultados de convocatoria el día 11/10/2019. Se brindó apoyo con la convocatoria de 3 PR para consultar sobre si ya si diligenciaron el formato de inscripción del Diplomado "Liderazgo para la Autoprotección y el diálogo social", se envía resultados de convocatoria por correo electrónico a la profesional de seguimiento el día 24/10/2019. Se brindó refuerzo a la convocatoria de 13, PDC y PPR - Evaluación Metodología Plan de Trabajo Reintegración ARN Córdoba.
8. Actualizar y enviar al Grupo de Atención al Ciudadano la información correspondiente al directorio de contacto (teléfonos, extensiones, direcciones, etc.) cada vez que surja alguna novedad administrativa en el Grupo territorial, Punto de Atención o Programa Paz y Reconciliación.	Durante el presente informe de actividades, para esta obligación no se realizaron actividades. Sin embargo, se está a la espera de lineamientos.
9. Hacer retroalimentación permanentemente sobre la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano.	Durante el periodo que comprende el presente informe se participó en curso virtual de lenguaje claro, cumpliendo exitosamente la terminación del curso virtual lenguaje claro, impartido por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el programa nacional de servicio al ciudadano (PNSC).
10. Mantener debidamente organizado un archivo con toda la información utilizada y elaborada durante la ejecución del contrato acorde con los lineamientos señalados por la entidad y entregar la información de propiedad de la ARN que haya soportado su gestión acorde con el requerimiento realizado por el supervisor.	Durante el periodo comprendido del presenté informe se mantiene debidamente organizado los archivos con la información utilizada y elaborada para la ejecución del contrato conforme a los lineamientos estipulados por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.
11. Presentar de forma oportuna la información que le solicite el supervisor del contrato y participar en la elaboración de aquellos informes que por su contenido y naturaleza estén dentro del ámbito del objeto del contrato de manera oportuna y eficiente.	Durante el periodo comprendido del presenté informe, se logró enviar informe de actividades correspondientes al periodo correspondiente del 1 al 31 de octubre 2019, se envió la solicitud de expensa para participar al comité General en la cuidad de Montería en la oficina de la ARN Córdoba sede – Montería.

12. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.	Para el presente informe, se realizaron las siguientes gestiones, apoyo y actividades: Se participó como facilitadora en la actividad del lunes de conexión, se envía correo electrónico con listado de asistencias, encuesta de satisfacción y evidencias de la actividad realizada en las siguientes fechas 01/10/2019, 09/10/2019 y 15/10/2019. Se le brinda apoyo a el promotor de reintegración y a la gestora ciudadana con impresiones de listado de asistencias comunitarias el día 01/10/2019. Se gestionó factura de EPM de la ARN sede Tierralta, correspondiente al mes de septiembre se le envía factura a la profesional administrativa por correo electrónico el día 01/10/2019. Se firman diariamente planillas de correspondencias de 472. Se brinda apoyo a la operativa con la recolección de firmas del inventario individualizado de los colaboradores de la ARN Cordoba sede Tierralta, se envían fisico a la sede Montería el dia 01/10/2019. Se brinda apoyo a la operativa en la dar autorización de entrada después de 5:00pm a la oficina a la profesional reintegradora los días 01/10/2019, 04/10/2019,17/10/2019. Se le brindó apoyo al enlace comunicaciones en publicar afiches de la ARN en las carteleras de externa de la oficina y pegada de afiches en los recuadros de la oficina de sede Tierrlata, se le envia evidencias el día 02/10/2019. Se gestionó lugar para realizar brigada de salud con el profesor Hernando Montes propietario de la IE Divino Niño, el día 02/10/2019. Se envia respuesta de Solicitud Para El Desarrollo De Brigada De Salud E.S.E Hospital San Jose De Tierralta por correo electrónico al enlace de Coordinación el día 02/10/2019. Se hace entrega de respuesta solicitud de información a PDC y se envía en fisco al técnico de archivo en la sede Montería el día 02/10/2019. Se asistió a la reunión via Skype con nuestro director Andrés Stapper a las 8:30am, se toma asistencias y se envían en físico al técnico de archivo el dia 03/10/2019. Los días 4, 11, 18, 25 de octubre de 2019 se envía por correo electrónico a la operativa, solicitud de entrada fin de semana a la oficina ARN de la sede de Tierralta – Córdoba. Se le brindó apoyo a la operativa en la entrada de 2 técnicos para realizar mantenimiento de los aires de la oficina de la ARN Cordoba sede Tierralta, el día 03/10/2019. Realizase la terminación de módulos virtuales del curso lenguaje claro el día 03/10/2019. Se le brindó apoyo a la operativa sobre informe de mantenimiento de los aires acondicionados en la sede de Tierralta el dio 04/10/2019. Se asistió al comité general en la cuidad de Montería en la oficina de la ARN Cordoba sede – Monteria, el día 04/10/2019. Se le brinda apoyo a el facilitador con el envió de listado de asistencias de visita de Umatama por correo electrónico el día 07/10/2019. El día 07/10/2019 se envía correo electrónico a la operativa solicitando espacios en la oficina de la sede Tierralta para la realización de entrevista del Centro de Memoria Histórica para los días 14,15,16,17 con PDC. El dia 07/10/2019 se envían legalizaciones del comité en fisico de los colaboradores de la oficina de la ARN sede Montería, para la operativa. El día 07/10/2019 se gestionó y se envió en físico a la profesional de seguimiento cuenta de cobro del Profesor Hernando Montes. Se le brinda apoyo al facilitador y al promotor con impresiones de cedula de PR, para la inscripción a curso en el Sena el día 08/10/2019. Se le brindó apoyo a la operativa en informar a la gestora ciudadana en enviar legalización y soportes, el día 08/10/2019. Se le brindó apoyo al enlace de coordinación con listado de asistencias el día 08/10/2019. Se le brindó apoyo a funcionaria del centro de memoria histórica con entrega de citación a PDC, el día 08/10/2019. Se gestionó en la oficina de familias en acción, orientación e información de trámites o procedimientos para acceder beneficios para hijos y familiares de PR, se le brindo la información de los requisitos que se deben tener verbal al enlace de coordinación ya al facilitador el día 08/10/2019. El día 08/10/2019 se envia factura de botellones de agua cristal postobon correspondiente al mes de octubre a la operativa en físico. Se brinda apoya al enlace de coordinación ya el facilitador con escáner y envió de acta de reunión – jornada de seguimiento a metas el día 08/10/2019. Se gestionó en el ABC, programación de examen de validación para 6 personas en proceso de reintegración y reincorporación, se envía por correo electrónico programación de validación ABC sede Montería al enlace de coordinación con copia a la asesora de reintegración, el día 08/10/2019. Se le brindó apoyo a la operativa con la entrega y firma de terminación anticipada del contrato de arrendamiento No 1776- 2018 al señor Carmelo Amaury Pinto (arrendador), se envia por correo electrónico recibido el día 09/10/2019. Se le brindó apoyo al facilitador con impresiones de listados de asistencias, legalización y diligenciamiento de listados de asistencias, el día 09/10/2019. Se realizó asignación de Spot x al facilitador y se envió correo electrónico a central de monitoreo ARN con copia a la operativa y al asistente de información los días 09/10/2019,11/10/2019. Se le brindó apoyo a la profesional reintegradora con la recepción de documentos, cotización, factura para planes de negocio el día 09/10/2019. Se realizó inventario de papeleria y se envía base de inventario actualizado por correo electrónico a la operativa el día 09/10/2019. Se le brinda apoyo al enlace de coordinación con escáner de listado de asistencias de socialización que realizo el facilitador en la vereda Gallo, el dia 10/10/2019. Se realizó gestión con el funcionario del SISBEN, sobre requisitos que deben llevar los PR y familiares para que sean sisbenizados, se brindó la información al enlace de coordinación y al facilitador el día 10/10/2019. Se realizó video conferencia via Skype con la asesora de reintegración y el enlace de coordinación para organizar sobre la logística en la Jornada Vive tú Salud, disfruta tú Familia- Tierralta, el día 10/10/2019. Se le brindó apoyo a al enlace de comunicaciones con la publicación en la cartelera interna del personaje del mes, el día 11/10/2019. Se le brinda apoyo a la Orientadora juridica con la recolección de Firma De Acta De Compromiso del PDC Eladio Segundo Vargas Flórez, intente comunicarme con el señor en mención del número celular 3174004378 al 312286811 número que aparece registrado en modulo SIR y no fue posible puesto que la llamada se va a sistema correo de voz, lugar de ubicación vereda RUSIA – valencia, se envió correo electrónico a la orientadora jurídica el día 11/10/2019. se gestiona cuestionarios en el ABC para la realización de validación de PR Y PPR-E, se le envia correo a la asesora de reintegración, el día 11/10/2019. Se le brinda apoyo a la operativa con lista de cheque de vigilancia privada de la ARN Cordoba sede Tierralta correspondiente al presente mes, se le envia correo eléctrico el día 11/10/2019. Se envió a la operativa solicitud de expensa de la primera quincena del mes de noviembre para asistir al comité general que se realiza en la cuidad de Montería, se envía información por correo electrónico el día 15/10/2019. Se le brindó apoyo a la operativa en darle información al señor Carmelo Amaury Pinto para que envié del pago de seguridad, el día 15/10/2019. Se le brindó apoyo al facilitador con el envió en físico de legalizaciones de expensas a la operativa el día 15/10/2019. Se envia acta de compromiso de PDC a la promotora II con copia a Orientadora Jurídica por medio de correo electrónico el día 15/10/2019. Se realizó asignación de Spot x al enlace de coordinación y se envió correo electrónico a central de monitoreo ARN con copia a la operativa y al asistente de información el día 15/10/2019. Se le brindó apoyo en diligenciar formato de inscripción del Diplomado "Liderazgo para la Autoprotección y el Dialogo Social" a PR, el día 16/10/2019. Se le hace entrega de medicamentos de control a PR, el día 16/10/2019. Se le brindó apoyo a la funcionaria del Centro De Memoria Histórica con escáner de Historia Clínica de PDC, el día 16/10/2019. Se le brindó apoyo a la facilitadora de la sede Montería con el envió de certificado de estudio de PR, el día 16/10/2019. Se le brindó apoyo a la orientadora Jurídica con información de firma de acta de compromiso a PDC, el día 17/10/2019.

	Se gestionó certificación de coda para afiliación a la nueva EPS a PPR-E, el día 17/10/2019. Se brindó apoyo al enlace de coordinación con la entrega de oficio a las oficinas de Parqué Nacional Natural Paramillo, se envía recibido por correo electrónico y físico al técnico de archivo, el día 17/10/2019. Se realizó inspección al lugar de IE Divino Niño para organizar la logística de la brigada de salud, el día 18/10/2019. Se le brindó apoyo a la gestora ciudadana y al promotor de reintegración con la información de requisitos para cuneta de cobro, el día 18/10/2019. Se socializo con la policía nacional de Tierralta, el nuevo enlace de policía el patrullero (E) Julio Cesar Sierra Cuello cel. 3135226488., el día 18/10/2019. Se le brindó apoyo al profesional reintegrador con certificación de ciclo II en el ABC de PPR-E, día 21/10/2019. Se terminan dos gestiones de correspondencia en SIGOB, el día 21/10/2019. Se le brinda apoyo con impresiones de planilla de educación al facilitador, el día 22/10/2019. Se brindó apoyo en la logística de recolección de asistencias de Jornada Vive tú Salud, disfruta tú Familia- Tierralta.Brigada De Salud E.S.E Hospital San Jose De Tierralta el día 22/10/2019. Se le brindó apoyo en la logística con La limpieza de la IE y las aulas a utilizar antes y después de la jornada con apoyo de las personas encargadas de los servicios generales del GT-Sede Tierralta, recolección de listado de asistencias, ubicación del personal en los diferentes puestos de servicios, apoyo a entrega de refrigerios y cafetería, el día 22/10/2019. Se gestionó formula medica en EMDISALUD a PR, el día 24/10/2019. Se le brindó apoyo a la operativa en la recolección de firma de señor Amaury Pinto para la modificación contractual, el día 24/10/2019. Se le brindó apoyo a la operativa con escáner de documentos, el día 24/10/2019. Se le brindo apoyo al promotor de reintegración con listado de asistencias, el día 24/10/2019. Se entrega personalmente a operativo listado de recibido del pedido de aseo y cafetería, el día 24/10/2019. Se envía el día 24/10/2019 a la oficina de la ARN sede Montería 3 galones pintura, 2 brochas, 5 manguera blancas de bacinete de baño, 7 pliegos de lijas, 2 rodillos y recipiente para depositar la pintura. Se le brindó apoyo en impresiones al enlace operativo regional para la estrategia mambrú gallo, el día 24/10/2019. Se le brindó apoyo a la profesional reintegradora con brindarle información de entrevista de proyectó piloto a PDC, el día 24/10/2019.

JOHANA MARIELA GONZALEZ GOMEZ

Visto Bueno Supervisor(es) (diligenciar manual):

NOMBRE(S): Adriana Noreña Daza

Fecha VoBo: 30-10-2019

"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"