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	YANETH LUCIA SIERRA LOPEZ		
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	52.301.760	CONTRATO No.	1406-2020
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	DEL 02 AL 31 DE JULIO DE 2020		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	GRUPO TERRITORIAL ARN BOGOTA		

OBJETO DEL CONTRATO:
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa sus servicios, para atender solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como brindar orientación general a la población objeto de atención 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 tramitar, con calidad y oportunidad a las solicitudes de información relacionadas con los servicios que presta la Entidad realizadas por la población objeto de atención, sus familias y/o la comunidad, de acuerdo con las políticas y procesos generales de atención establecidos por la entidad.	Se realizó la atención vía telefónica a 12 personas de la población objeto de atención, sus familias y/o la comunidad con respecto a diferentes solicitudes de información general tales como: información sobre trámites de traslado, información de número de contacto de profesionales y facilitadores, apoyo en asesorías jurídicas, información sobre desembolsos, información sobre renta básica e información sobre trámites de salud, de acuerdo a las políticas y procesos generales de atención establecidos por la Entidad.
2. Hacer 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.	se apoyó a la PR Cindy Lorena Rodriguez en el trámite de cierre del caso ACR-599474-D1Y2 creado por el PPR culminado Fernando Bahamon el cual fue respondido en los términos legales y de calidad exigidos, con base en la normatividad vigente y los procedimientos de atención al ciudadano.
3. Brindar orientaciones e información general a las personas objeto de atención sobre los beneficios establecidos en la normatividad vigente.	Se orientó a las PPR y a las PER que así lo solicitarón vía telefónica sobre el trámite de traslado, horarios en la linea de atención, dirección y números de contacto de las diferentes regiones según su destino y sobre los beneficios establecidos en la normatividad vigente. El proceso se realizó de manera eficiente y con calidad.
4.Ingresar al Sistema de Información- SIR, todas las atenciones, apertura, seguimiento y cierre de los casos, así como las novedades de los participantes relacionados con su rol, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.	durante el periodo no se crearon PQRSD en la sede ARN Bogotá Tunjuelito.
5. Realizar permanentemente las actualizaciones en el Sistema de Información -SIR, correspondientes a los datos de contacto y ubicación de la población objeto de atención.	Se realizó la actualización de datos de ubicación en SIR a 11 PPR, de acuerdo a la solicitud realizada vía correo electrónico por parte de la PR Erika Cristancho, se realizaron 11 tramites de traslado por medio de correo electrónico, dos de ellos ingresos para quienes se actualizó ubicacion, contacto y asignacion de PR, se solicitó a cada una de las personas que se comunicaron vía telefónica, la actualización de contacto y registros de ubicación en SIR y en los casos a que hubo lugar se realizó el respectivo trámite del cual se informó a cada profesional o facilitador por correo electrónico.
6. Aplicar los instrumentos de medición de satisfacción de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Entidad.	Se apoyó en la estrategia de seguimiento a la atención por medio telefónico y/o virtual a los PPR/PER. Donde se realizó la llamada a 40 PPR y PER para lo cual se envío base de gestión al asesor Victor hugo Aguilar.
7. Apoyar al equipo de trabajo en las diferentes convocatorias realizadas por los colaboradores del Grupo Territorial, dirigidas a la población objeto de atención y/o actores externos.	Durante el mes no se solicitó el apoyo para convocatorias.
8. Actualizar y remitir 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.	Durante el mes no se presentó ninguna novedad administrativa en el Grupo territorial.
9. Retroalimentar permanentemente a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano.	se revisaron los documentos relacionados con los manuales de pqrsd de la entidad,con el fin de verificar modificaciones en el procedimiento y tramite de PQRSD, este manual se encuentra cargado en la pagina de la ARN, en atencion a la ciudadania, esta informacion se consulta de acuerdo a lineamientos de la oficina de atencion al ciudadano.http://portalsir:85/documentacion/atención_fidelizacion.html.
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.	Durante el mes se actualizó la información en las carpetas creadas para la gestion, que contienen la siguiente información: números de contacto de los profesionales, directorio de los Grupos territoriales y asistentes a nivel nacional, correos de gestion de traslados salientes y entrantes, base de desembolsos,gestiones de consulta jurídicas, solicitudes de asignaciones de PR y facilitadores, gestion de digitación de asistencias psicosocial, etc.
11. Elaborar oportunamente los informes que solicite el supervisor del contrato y participar en la elaboración de aquellos reportes que por su contenido y naturaleza estén dentro del ámbito del objeto del contrato.	se envió correo informativo sobre cada una de las asignaciones realizadas a facilitadores y profesionales reintegradores,se hizó entrega de planillas de asistencia psicosocial digitadas el mes de julio a la profesional Yolanda Paredes , se envío semanalmaente la base de cotrol de digitación de asistencias a la profesional Yolanda paredes, se entregó informe de actividades del mes de julio. Se cumplió con las solicitudes presentadas e informes solicitados.
12. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.	Se relizó la digitacion de de 535 registros de asistencia psicosocial de los siguientes facilitadores y reintegradores del GT ARN sede Tunjuelito: Alvaro Gomez, Adriana Caicedo, Nury Caraballo, Erika Cristancho, Marcela Diaz, Sindy Dayana gonzalez, Laura Serna. El día 07 de julio relicé la capacitación a la técnica 11 Alix Oralides Barragan en cuanto a digitación de asistencias psicosocial y generalidades de atención al ciudadano, vía microsoft teams de 9 a 11 am, el dia 14 de julio participé en la capacitación inquietudes SIR Agentes Call Centerre vía microsoft teams en horario de 9 a 10:30 am, el dia 27 de julio asistí a la reunión GT Bogotá vía microsoft teams en horario de 2:00 a 5:00 pm, del 28 al 31 de julio participe en el tercer encuentro nacional de asistentes de atención realizado por el área de atención al ciudadadno vía microsoft teams en horario de 8:00 am a 12 m en donde también realicé capacitacion SIR el dia 31 de Julio de 8:00 am a 9:00 am.
Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato.	Se cumplieron las obligaciones generales y las demás contenidas en el contrato.

Yaneth I. Sierra

YANETH LUCIA SIERRA LOPEZ

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

NOMBRE(S): EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO

Fecha VoBo: 31/07/2020

"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"