

 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.	1529-2020
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 2 AL 31 DE JULIO DE 2020		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	ARAUCA - GT ARN ARAUCA		

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	El 22 de julio de 2020 el participante JOSE ORLANDO ORTIZ informa telefonicamente que no ha recibido desembolso del mes de julio, para lo cual se consulta a través de la base de desembolsos, la cual registra pago del periodo mencionado, se informa al participante por medio de la Facilitadora Ana María Maldonado, la cual solicita se acerque a la entidad bancaria para verificar el estado de su tarjeta debito.
2. Hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el Grupo territorial o Programa Paz y Reconciación 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.	<p>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 en atender y se hace seguimiento al cierre oportuno, en este periodo se registraron por SIGOB las siguientes PQRS-D:</p> <p>1. EXT20-008143 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 06-07-2020)</p> <p>2. EXT20-008705 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 16-07-2020)</p> <p>3. EXT20-008712 (responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 16-07-2020)</p> <p>4. EXT20-008734 (responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 22-07-2020)</p> <p>5. EXT20-008847 (responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 27-07-2020)</p> <p>6. EXT20-009187 (responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 31-07-2020)</p> <p>7. EXT20-009217 (responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 31-07-2020)</p> <p>En el SIR</p> <p>1. ACR-599462-SOL3 (Tipo de caso: solicitud de ARLEN STIVEN SAMANAY, responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelto el 08-07-2020)</p> <p>En la web</p> <p>1. ARN-15194-3B5A (Radicada: el 14-07-2020, tipo de solicitud: requerimiento de autoridades, nombre: REINALDO RIVERA, estado: SOLUCIONADO, fecha de solución: 16-07-2020)</p>
3. Brindar orientaciones e información general a las personas objeto de atención sobre los beneficios establecidos en la normatividad vigente.	Esta actividad no se requirió durante el periodo de reporte
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.	<p>Se hicieron efectivos tres (3) traslados externos y un (1) traslado interno de participantes registrados en el SIR con los siguientes así:</p> <p>60-06511 (traslado entrante externo efectuado el 16-07-2020, profesional asignado EDNA ROCIO JAIME).</p> <p>0163-18 (traslado entrante externo efectuado el 16-07-2020, profesional asignado LUIS ENRIQUE BOHORQUEZ).</p> <p>60-07042 (traslado entrante externo efectuado el 24-07-2020, profesional asignado DIANA CAROLINA MOYA GÓMEZ).</p> <p>60-00251 (traslado entrante interno efectuado el 21-07-2020, profesional asignado EDNA ROCIO JAIMES).</p>
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.	<p>Según formato Excel "REGISTRO DE UBICACIÓN" diligenciado con las actualizaciones de los participantes y allegado vía correo electrónico por parte de los facilitadores y/o reintegradores en este periodo se realizó la actualización en el SIR de registro de ubicación o contacto a VEINTICUATRO (24) participantes registrados en el SIR con los siguientes códigos:</p> <p>0549-15, 2044-10, 60-00131, 60-02515, A3-00080, 60-00185, 60-00161, 60-00157, 0082-14, 0469-13, 60-00127, 0863-17, 60-08002, 60-10850, 60-09112, 60-07030, 60-02640, 60-07020, 60-06313, 60-02480, 60-07017, 0919-13, 60-09889, 0279-18, estas actualizaciones se enviaron el 24/07/2020 en el formato Excel "REGISTRO DE UBICACIÓN" al coordinador de GT, con copia la profesional administrativa.</p>
6. Aplicar los instrumentos de medición de satisfacción de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Entidad.	<p>DE ACUERDO A LA BASE EMITIDA DEL SIR DEL REPORTE DE ASISTENCIAS DEL PERIODO DE JULIO 2020, aleatoriamente se realizó telefónicamente encuesta de satisfacción del servicio prestado a ciento dieciséis (116) participantes registrados en el SIR con los siguientes códigos:</p> <p>60-07020, 60-03513, 0615-15, 0630-11, 60-08120, 60-10676, 60-09112, 60-06393, 60-07904, 60-07047, 60-07017, 60-07089, 60-02467, 60-02628, 60-02492, 60-10633, 60-00124, 60-06874, 60-02253, 60-02526, 60-00252, 60-06400, 0300-18, 60-07040, 60-10826, 60-10630, 60-02646, 0341-15, 60-00187, 60-00141, 60-05719, 60-02571, 60-02515, 60-02459, 60-02528, 60-00129, 60-06950, 60-07037, 60-09110, 60-00129, 60-09932, 60-00244, 60-09410, 60-00125, 60-09900, 60-10829, 60-06448, 60-00241, 60-00231, 60-00113, 60-00169, 60-00132, 60-00072, 60-06939, 60-13083, 60-07016, 60-00167, 60-02654, 60-09889, 60-00113, 60-03901, 60-02634, 60-02496, 60-00221, 60-12746, 60-09929, 60-08230, 60-02573, 60-00208, 60-00154, 60-00163, 60-12298, 60-00206, 60-00236, 60-11446, 60-11225, 50-00057, 60-00179, 60-00121, 60-00180, 60-09190, 60-02639, 60-12596, 60-07875, 60-07177, 60-02637, 60-02649, 60-10733, 60-12399, 60-00105, 60-08877, 60-05664, 60-07026, 60-07055, 60-02633, 60-00228, 60-02466, 60-03966, 60-02513, 60-08573, 60-00213, 60-12173, 60-02221, 0406-06, 60-02221, 0406-06, 60-02633, 60-12170, 60-06904, 60-03460, 0085-19, 0616-13, 60-08119, 0157-18, 0496-14, 60-02640 la calificación fue satisfactoria de acuerdo al servicio prestado por el profesional vía telefónica.</p> <p>Se relacionan los códigos de diez (10) participantes a los cuales se les envió mensaje vía whatsapp toda vez que la comunicación con ellos es por ese medio, sin embargo no les llegó el mensaje: 0590-16, 0350-12, 0031-17, 50-00032, 60-00142, 60-04691, 60-02530, 60-02460, 60-12168, 60-00148</p>

 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.	1529-2020	
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 2 AL 31 DE JULIO DE 2020			
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	ARAUCA - GT ARN ARAUCA			

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.

7. Apoyar al equipo de trabajo en las diferentes convocatorias realizadas por los colaboradores del Grupo Territorial y/o Grupo de Atención, dirigidas a la población objeto de atención y/o actores externos.	Se recibió vía correo electrónico los contenidos para la proyección de veintisiete (27) correspondencias así : OFI20-016307 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - ENELAR ESP) OFI20-016309 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Enlace Oficina del Alto Comisionado Para la Paz) OFI20-016311 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Coordinador Regional ART) OFI20-016312 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Jefe de oficina Subregional ONU) OFI20-016316 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - E.S.E Moreno y Clavijo) OFI20-016317 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Coordinador Académico SENA) OFI20-016318 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Unidad Administrativa Especial De Salud - UAESA) OFI20-016319 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Asesor de Paz – Gobernación de Arauca) OFI20-016325 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Cooperativa AGROPAZ) OFI20-016329 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Asociación Flor de Sabana) OFI20-016330 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Representante Legal ASOVIP) OFI20-016333 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Representante Legal COOMEPA) OFI20-016340 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Representante Legal AFPAZ) OFI20-016341 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Representante Legal COEPAZ) OFI20-016342 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Representante Legal Asociación de Mujeres Pisando Firme) OFI20-016352 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Defensor del Pueblo) OFI20-016354 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Directora Regional ICBF) OFI20-016360 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Jefe de Oficina CICR) OFI20-016361 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Coordinador Plan de Salud Territorial- Alcaldía de Arauquita) OFI20-016363 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Coordinadora Local UNFPA) OFI20-016373 (Invitación Consejo Territorial de Reincorporación-CTR - Personero municipio de Arauca) OFI20-015032 (Certificación Persona en Proceso de Reincorporación) OFI20-015033 (Certificación Persona en Proceso de Reincorporación) OFI20-015476 (Certificación Persona en Proceso de Reintegración) OFI20-015475 (Certificación Persona en Proceso de Reintegración) OFI20-015476 (Certificación Persona en Proceso de Reintegración) OFI20-015912 (Coordinador de Plan de Salud Territorial Municipio de Arauquita) OFI20-016456 (Certificación Persona en Proceso de Reintegración) 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 y control de gestión en Sigob
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 o Programa Paz y Reconciliación.	Se actualizó el directorio que contiene: nombre, rol, numero de celular y correo electrónico del equipo de trabajo del GT Arauca, canales esenciales para trabajo en casa y se envió por correo electrónico el día 08 de Julio de 2020 a los colaboradores 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: Veintisiete (27) correspondencias producidas en el mes de julio de 2020 (OFI20-016307, OFI20-016309, OFI20-016311, OFI20-016312, OFI20-016316, OFI20-016317, OFI20-016318, OFI20-016319, OFI20-016325, OFI20-016329, OFI20-016330, OFI20-016333 OFI20-016340, OFI20-016341 OFI20-016342, OFI20-016352, OFI20-016354, OFI20-016360 OFI20-016361, OFI20-016363, OFI20-016373, OFI20-015032, OFI20-015033, OFI20-015476, OFI20-015475, OFI20-015476, OFI20-015912, OFI20-016456) y acta 006, mediante la cual se reportan las PQRS-D generadas por SIR y SIGOB mes de julio de 2020.
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 elaboró el acta No. 006, mediante la cual se reportan las PQRS-D generadas por SIR y SIGOB tramitadas en el mes de julio de 2020, con el fin de proporcionar el insumo para el reporte de cumplimiento de las acciones en el mapa de riesgo para reporte en el SIGER por parte del coordinador del GT

 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.	1529-2020
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 2 AL 31 DE JULIO DE 2020		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	ARAUCA - GT ARN ARAUCA		

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.

12. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.	Se participó en las siguientes capacitaciones vía Microsoft Teams: 1. Entrenamiento uso del SIGER el día 15 de julio de 2020, de 9:00 a.m. a 11:00 a. m. liderado por el coordinador del GT Arauca LUIS RONALD GARCIA VARGAS, temas tratados: Menú del SIGER, pasos para descargar un documento, Consulta de documentos por código, listado maestro de documentos. 2. Sensibilización - como afrontar emergencias en el hogar, el día 24 de julio de 2020 de 9:00 a.m. a 11:30 a.m. liderado por el profesional CARLOS ANDRES GUATAQUIRA MILLAN, los temas tratados fueron los siguientes: Plan de emergencias en casa (identificación de los riesgos, puntos de encuentro en caso de alguna emergencia) Botiquín (manejo y elementos que debe contener) Línea de emergencia Manejo de extintores Manejo de lesiones 3. III Encuentro de asistentes de atención y enlaces PQRS 2020 - del 28 al 31 de julio de 2020 de 8:00 a.m. a 12:00 m. Evento liderado por el Grupo de atención al ciudadano, Temas tratados: Bienvenida - presentación de la agenda y del grupo de atención al ciudadano-GAC Medidas de bioseguridad para las personas que atienden público Modulo Web Manual PQRS- términos de respuesta PQRS Capacitación SIGOB Planeación: Plan de Mejora 00012 de 2020 y Riesgo PQRS Capacitación SIR Cierre y evaluación de la jornada
--	---

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.
---	---

ELVIA ZULAY FARIAS PARALES	Visto Bueno Supervisor(es) (diligenciar manual): NOMBRE(S): LUIS RONALD GARCIA VARGAS 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>"