| Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN | **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.** | 52301760 CONTRATO No. 006 - 2024 |
| **PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME** | DEL 01 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024 |
| **LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)** | BOGOTÁ SEDE CENTRAL - GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. |

**OBJETO DEL CONTRATO:**
Prestar con autonomía administrativa servicios profesionales al Grupo de Atención al Ciudadano en temas de caracterización, control y monitoreo de PQRS-D, seguimiento canal de atención presencial y fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía en el marco del cumplimiento de la normatividad que regula la materia.

| OBLIGACIONES | ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO |
|---|---|
| 1.Apoyar el proceso de caracterización del ciudadano y de los grupos de valor de conformidad con lo previsto en el MIPG. | 1. Durante el período se depuró y se consolidó la información diligenciada por los enlaces de caracterización de cada área el formulario de caracterización grupos de interés.<br>2. Durante el periodo se elaboró el informe de caracterización 2024 el cual se envió al grupo de comunicaciones como instrumento para la actualización de la infografia.<br>3 El día 28 de noviembre se enviaron los documentos a actualizar (Caracterización) al equipo de comunicaciones vía correo electrónico soporte ARN. |
| 2. Apoyar la revisión y seguimiento de la calidad de las respuestas dadas a las por parte de las diferentes dependencias de la ARN, en cuanto a contenido, tema y solicitud de datos personales. | 1. El día 05 de noviembre se envió la solicitud urgente subsanación derivadas de PQRSD de octubre a las diferentes áreas, vía correo electrónico; adicionalmente se elaboró y se envió la base sigob octubre 2024 para incluir información certimail al área de gestión documental vía correo electrónico.<br>2. El día 13 de noviembre se envió la solicitud urgente subsanación casos extemporáneos de octubre a las diferentes áreas vía correo electrónico<br>3. El día 14 de noviembre se realizó el comité PQRSD extemporáneas mes de octubre 2024.<br>4. El día 18 de noviembre se elaboró el Informe de PQRSD extemporáneas del mes de octubre 2024, el cual se envió a la coordinación del GAC vía correo electrónico.<br>5. Durante el período se elaboró semanalmente el Reporte Alertas Casos Activos SIGOB el cual se envió a los coordinadores, jefes de área, técnicos de archivo y asistentes de atención por medio de correo electrónico, adicionalmente se realizó cada semana la reunión de seguimiento a PQRSD con 5 |
| 3. Efectuar el seguimiento y monitoreo al canal presencial de atención al ciudadano con el fin de identificar otros grupos de interés y fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía. | 1. Durante el período se apoyó en la atención de las personas que se acercaron espontáneamente a realizar alguna consulta.<br>2. El día 12 de noviembre se asistió a la reunión Retroalimentación Al ComPaz Hato Corozal vía Microsoft Teams.<br>3. Durante el periódo se apoyó en la asignación de casos Sirr y modulo WEB. |
| 4. Apoyar la revisión del proceso y guías relacionadas con el servicio a la ciudadanía para mejorar su gestión. | 1. Los días 5 y 7 de noviembre se asistió a las jornada de planeación realizadas por la coordinación el GAC.<br>2. El día 08 de noviembre se aistió a la reunión con el grupo de control interno vía Microsoft Teams y a la reunión de equipo realizda por la coordinación del GAC.<br>3. El día 26 de noviembre se asistió a la mesa de trabajo Revisión de riesgos 2025. |
| 5. Apoyar los procesos de sensibilización y capacitación que le sean asignadas para fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía. | 1. El diá 20 de noviembre se asistió a la socialización metodología canales de denuncia propuesta por Secretaria de Transparencia. |
| 6. Atender y resolver las solicitudes e inquietudes de los Grupos Territoriales y dependencias relacionadas con los temas propios del Grupo de Atención al ciudadano. | 1. Durante el periodo se brindó línea técnica a los funcionarios y contratistas en casos SIRR y PQRSD SIGOB cuando así lo solicitaron vía Microsoft Teams o por medio de correo electrónico, estos últimos se encuentran en el correo institucional out look en la carpeta titulada solicitudes asistentes y colaboradores. |
| 7. Colaborar con el desarrollo de actividades para la medición del nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios de la entidad. | 1. Durante el período se envió el link de encuesta a los correos electrónicos de peticionarios, el cual permite recopilar la información para el indicador “Nivel de Satisfacción de la ciudadanía frente a la respuesta de peticiones ARN 2024”. |
| Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato. | Se cumplieron las obligaciones generales y las demás contenidas en el contrato. |

Yaneth Lucia Sierra López

Firmado digitalmente por Yaneth Lucia Sierra López

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

**NOMBRE(S):**

LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA

Firmado digitalmente por LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA
Fecha: 2024.12.02 08:50:58 -05'00'

**Lina Constanza Zambrano Pedraza Coordinadora GAC**

**Fecha VoBo: 02 de Diciembre de 2024**

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de http://www.reincorporacion.gov.co