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.	1529-2020
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 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 20/8/2020 la participante LUZ ERMNINDA CONTRESA informa telefónicamente que no ha podido realizar su afiliación a salud en esta ciudad, se indaga con facilitadora CINDY USCATEGUI, quien refiere que el día 16 de Julio de 2020 se radicó un derecho de petición a su EPS CAJACOPI, pero a la fecha 21-08-2020 no han dado respuesta, dicha información es comunicada a la participante el día 21-08-2020, la facilitadora queda a cargo de hacerle seguimiento al caso, quien manifiesta que si el 31 de Agosto de 2020, fecha en que se vencen los términos, no hay respuesta alguna interpondrán una tutela con la ayuda de la abogada LEIDY BAUTISTA.
2. Hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el Grupo territorial 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.	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 hacer seguimiento al cierre oportuno, en este periodo se registraron por SIGOB las siguientes PQRS-D: **SIGOB:** 1. EXT20-009681 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 10-08-2020) 2. EXT20-009742 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 20-08-2020) 3. EXT20-009969 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 20-08-2020) 4. EXT20-010537 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, se encuentra en gestión-plazo de atención- 23-09-2020) **SIR:** ACR-601314-Y4Q8 (Responsable: Edna Rocio Jaime- tipo de atención: solicitud- estado: en gestión-plazo de atención- 25-09-2020) **PAGINA WEB:** ARN-15235-3B83- (Responsable: Leidy Xiomara Bautista- asunto: solicitud de información- estado: en gestión-plazo de atención- 05-10-2020)
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.	Se hicieron efectivos tres (03) traslados externos de participantes registrados en el SIR con los siguientes códigos: 60-02478 (traslado entrante externo efectuado el 06-08-2020, profesional asignado FRAN NICOLAS FUENTES) 0387-17 (traslado entrante externo efectuado el 26-08-2020, profesional asignado LUIS ENRIQUE BOHORQUEZ) 0746-11 (traslado entrante externo efectuado el 26-08-2020, profesional asignado LUIS ENRIQUE BOHORQUEZ) **Gestión y seguimiento a traslados salientes - cinco (5)** 05 de Agosto se envió correo a ARN META Y ORINOQUIA para atender traslado irregular de la PPR WILSON BARRERA ESGUERRA, el cual se hizo efectivo el día 21 de Agosto de 2020 10 de Agosto de 2020 se envió correo al GT Medellín para atender traslado irregular de la PPR LINDA NEDY JARAMILLO JARAMILLO, el cual se hizo efectivo el día 14 de Agosto de 2020 11 de Agosto de 2020 se envió correo a ARN TOLIMA para atender traslado irregular de la PPR GILBERTO SOLANO FERNANDEZ, el cual se hizo efectivo el día 18 de Agosto de 2020 18 de Agosto de 2020 se envió correo a ARN NORTE DE SANTANDER, para atender traslado irregular de la PPR LUZ MILENA HURTADO MANZANO, el cual se hizo efectivo el día 21 de Agosto de 2020 20 de Agosto de 2020 se envió correo al GT La Guajira para atender traslado irregular de la PPR RICHARD MANUEL DIAZ SANTIAGO, el cual se hizo efectivo el día 25 de Agosto de 2020
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.	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 actualización de contacto (celular) a cuarenta y cinco (45) participantes registrados en el SIR con los siguientes códigos: 60-02497, 60-00169, 50-00152, 60-00085, 60-02568, 60-00226, 60-08469, 60-00150, 60-00194, 60-00154, 60-02454, 60-05836, 60-00078, 60-00193, 60-08468, 60-02550, 60-02474, 60-00142, 60-12169, 60-00188, 60-00246, 60-07045, 60-09114, 60-10628, 60-00172, 60-12964, 60-09936, 60-02578, 60-09935, 60-00165, 60-00223, 60-02553, 60-00128, 60-03405, 60-02542, 60-02503, 60-00164, 60-00079, 60-02515, 60-02617, 60-02564, 60-05024, 60-00133, 60-10826, 60-00205, estas actualizaciones se comunicaron el 27/08/2020 en el formato Excel "REGISTRO DE UBICACIÓN" al coordinador de GT, con copia la profesional administrativa.

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 1 AL 31 DE AGOSTO 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.

6. Aplicar los 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 agosto 2020, aleatoriamente se realizó telefónicamente encuesta de satisfacción del servicio prestado a ciento nueve (109) participantes registrados en el SIR con los siguientes códigos: 0300-18, 60-05664, 60-03925, 0112-16, 60-00094, 60-08120, 60-09112, 60-07089, 60-12526, 60-12173, 60-06404, 60-07055, 60-07055, 60-02558, 60-02636, 50-00036, 60-00212, 60-08469, 60-10829, 60-07026, 60-10634, 60-02653, 60-02497, 60-10676, 60-04128, 60-09114, 60-00141, 60-10633, 60-07904, 60-10630, 60-00190, 60-06400, 60-02513, 60-00132, 60-06948, 60-07889, 60-12168, 60-02528, 60-06950, 60-00248, 60-03454, 60-07017, 60-02581, 60-02492, 60-06948, 60-00124, 60-06874, 60-08878, 60-00128, 60-07056, 60-00241, 60-00175, 60-00125, 60-02560, 60-02253, 60-02470, 60-00177, 60-00133, 60-00143, 60-02526, 60-06895, 60-00138, 60-07040, 60-02459, 50-00122, 60-06393, 50-00102, 60-11226, 60-02649, 0350-12, 60-00127, 60-09192, 0863-17, 60-09889, 60-06919, 60-11446, 60-03925, 60-11729, 60-00121, 60-02466, 60-09110, 60-00118, 60-00236, 60-08230, 60-02561, 60-00226, 60-00131, 60-08573, 60-01416, 60-07635, 60-07875, 60-00191, 60-00169, 60-02562, 60-07045, 60-00193, 60-02654, 60-07640, 60-02638, 60-00119, 60-05734, 60-00216, 60-02584, 60-00189, 60-00148, 60-02648, 60-00174, 60-00105, 60-07177; la calificación fue satisfactoria de acuerdo al servicio prestado por el profesional vía telefónica. Se relacionan los códigos de treinta y tres 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: Cinco (05) participantes 60-00220, 60-00252, 60-02578, 60-02542, 60-00164, asignados a la facilitadora EDNA ROCIO JAIME Seis (06) participantes 60-10632, 60-02467, 60-00182, 60-12462, 60-12462, 60-02505 , asignados a la facilitadora CINDY USCATEGUI Cuatro (04) participantes 60-03966, 60-00121, 60-02527, 50-00019, asignados al facilitador ALBERTO SANTIAGO PARALES Cuatro (04) participantes 60-00129, 60-07850, 60-06972, 60-02627, asignados a la facilitadora CARMEN ALCIRA ESCORCIA Dos (02) participantes 0452-16, 0615-15, asignados a la Reintegradora MARTHA LILIANA PABON Dos (02) participantes 0071-19, 0595-15, asignados al Reintegrador LUIS ENRIQUE BOHORQUEZ Tres (03) participantes 60-00122, 60-02464, 60-00237, asignados a la facilitadora DIANA CAROLINA MOYA Dos (02) participantes 60-00126, 60-07112, asignados a la facilitadora HEIDY KARINA VARON Uno (1) participante 60-05543, asignado al facilitador FRAN FUENTES Dos (02) participantes 60-02539, 60-02506, asignados a la facilitadora LAURA MILENA NUÑEZ Dos (02) participantes 60-12970, 60-12457, asignados a la facilitadora ANA MARIA MALDONADO
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 treinta (30) correspondencias generadas para el periodo de agosto, así : OFI20-017278 (Certificación Persona en Proceso de Reincorporación - Trámite afiliación a salud - PR MAYERLY FRISNEDA PARRA) OFI20-018338Certificación Persona en Proceso de Reincorporación - Trámite afiliación a salud - PR DIANA LISLENY VARGAS PRADA) OFI20-018959 (Invitación CTR - Gerente – ENELAR ESP) OFI20-018963 (Invitación CTR - Secretario de Gobierno y Seguridad Ciudadana Departamental) OFI20-018965 (Invitación CTR - Enlace Oficina del Alto Comisionado Para la Paz) OFI20-018968 (Invitación CTR -Coordinador Regional ART) OFI20-018969 (Invitación CTR - Jefe de oficina Subregional ONU) OFI20-018970 (Invitación CTR - E.S.E Moreno y Clavijo) OFI20-018973 (Invitación CTR - Coordinador Académico SENA) OFI20-018975 (Invitación CTR - Unidad Administrativa Especial De Salud - UAESA) OFI20-018976 (Invitación CTR - Asesor de Paz- Gobernación de Arauca) OFI20-018977 (Invitación CTR - Representante Legal Cooperativa AGROPAZ) OFI20-018980 (Invitación CTR - Representante Legal Asociación Flor de Sabana) OFI20-018981 (Invitación CTR - Representante Legal ASOVIP) OFI20-018982 (Invitación CTR - Representante Legal COOMEPA) OFI20-018983 (Invitación CTR - Representante legal-AFPAZ) OFI20-018986 (Invitación CTR - Representante legal-COEPAZ) OFI20-018989 (Invitación CTR - Asociación de Mujeres Pisando Firme) OFI20-018991 (Invitación CTR - Defensor del Pueblo) OFI20-018994 (Invitación CTR - Jefe Oficina CICR) OFI20-018997 (Invitación CTR - Coordinador Plan de Salud Territorial- Alcaldía de Arauquita) OFI20-018998 (Invitación CTR - Coordinadora Local UNFPA) OFI20-019002 (Invitación CTR - Personero municipio de Arauca) OFI20-019003 (Invitación CTR - PNIS) OFI20-019004 (Invitación CTR - Directora Regional ICBF) OFI20-019006 (Invitación CTR - Secretario de Gobierno, Seguridad y convivencia- alcaldía de Arauquita) OFI20-019010 (Invitación CTR - Profesional Especializado- Defensoría del Pueblo) OFI20-019012 (Invitación CTR - Secretario de Desarrollo Social Agropecuario Sostenible-Gobernación de Arauca) OFI20-019013 (Invitación CTR - Secretario de Desarrollo Económico y Medio Ambiente- Alcaldía de Arauquita) OFI20-019015 (Invitación CTR - OIM -Proyecto Salud Para la Paz) 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.

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.	1529-2020
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 1 AL 31 DE AGOSTO 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.

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.	Esta actividad no se requirió durante el periodo de reporte
9. Retroalimentar permanentemente a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano.	De acuerdo al Boletín ARN 276 de fecha 05-08-2020 y ARN 282- Actualización de documentos SIGER, de fecha 21 de agosto de 2020, se descargaron los documentos que fueron actualizados en SIGER y se enviaron vía correo electrónico a los responsables de implementación, en las siguientes fechas: 05 de Agosto de 2020 Procedimiento para el ingreso de desvinculados que son entregados físicamente por el ICBF 21 de Agosto de 2020 1.Cartilla de actividades para el acompañamiento a los grupos familiares 2. Instructivo para el trámite de beneficios jurídicos establecidos en la ley 1421 de 2010 3.Instructivo para la aplicación de sanciones por infracciones gravísimas al proceso de reintegración 4.Instructivo para la terminación del beneficio de acompañamiento psicosocial 5.Instructivo para la terminación del beneficio de formación para el trabajo FPT 6.Instructivo para la terminación del beneficio de gestión en educación FA 7. Procedimiento ingreso desmovilizados postulados a la ley de justicia y paz 8. Procedimiento para el traslado de exintegrantes de las FARC-EP en proceso de reincorporación
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 (30) correspondencias producidas en el mes de agosto de 2020 y el acta No. 007, mediante la cual se reportan las PQRS-D generadas por SIR y SIGOB mes de Agosto de 2020. OFI20-017278, OFI20-018338, OFI20-018959, OFI20-018963, OFI20-018965, OFI20-018968, OFI20-018969, OFI20-018970, OFI20-018973, OFI20-018975, OFI20-018976, OFI20-018977, OFI20-018980, OFI20-018981, OFI20-018982, OFI20-018983, OFI20-018986, OFI20-018989, OFI20-018991, OFI20-018994, OFI20-018997, OFI20-018998, OFI20-019002, OFI20-019003, OFI20-019004, OFI20-019006, OFI20-019010, OFI20-019012, OFI20-019013, OFI20-019015
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. 007, mediante la cual se reportan las PQRS-D generadas por SIR y SIGOB tramitadas en el mes de agosto 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
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 actividades vía Microsoft Teams: 1. Actividad cuidado al cuidador el día 05 de agosto de 2020 de 3:00 p.m. a 5:30 p. m. liderado por la profesional en salud SANDRA ROMERO, temas tratados: ejercicios de relajación, estiramiento y video sobre el significado de la vida. 2. Capacitación de alineación de seguridad y salud en el trabajo, el día 11 de agosto de 2020 de 9:00 a.m. a 10:30 a.m. liderado por el profesional HAROLD ANDRES ARENAS, los temas tratados fueron los siguientes: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo Políticas y responsabilidades Peligros y riesgos Accidentes de trabajo Enfermedad laboral- reporte de condiciones de salud 3. Videoconferencia módulo de registro de ubicación, el día 11 de agosto de 2020 de 10:00 a.m. a 12:00 m. Ejercicio practico- registro de ubicación de PPR en los Antiguos ETCR, dispersos, zona urbana y zona rural 4. Reunión de guardianes ambientales tercer trimestre, día 12 de agosto de 2020 de 10:00 a.m. a 12:00m. Temas tratados: indicadores agua y energía, manejo integral de residuos sólidos peligrosos, protocolo de bioseguridad y seguimiento plan de trabajo de guardianes ambientales 5. Videoconferencia módulo de registro de ubicación, el día 14 de agosto de 2020 de 3:30 a.m. a 5:00 p.m. Liderado por FRANCISCO JAVIER QUINTERO y MONICA LUCIA ALFONSO. Ejercicios prácticos sobre la funcionalidad del módulo 6. Reinducción 2020 el día 18 de Agosto de 2020 de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Temas: Saludo por parte del secretario general, marco y plan estratégico modelo integrado de planeación y gestión supervisión de contratos, importancia del ejercicio de la función pública, protocolo de atención. 7. Apoyo en la capacitación modulo registro de ubicación, dirigida a los facilitadores y reintegradores, el día 26 de agosto de 2020 de 8:00 a.m. a 10:30 a.m.- funcionalidad del módulo.
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: 31/08/2020

"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"