



INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN

CÓDIGO : BS-F-26

FECHA : 2025-04-04

VERSIÓN : V5

1. Número del contrato
324 - 2025

2. Informe
Final

3. Periodo del informe
3/02/2025 A 31/12/2025

4. Nombre contratista
CLAUDIA MILENA TRIANA ARANGUREN

5. Tipo documento de Identidad
CC

6. Número documento de identidad
52.334.782

7. Objeto del contrato

8. Lugar de ejecución
CUNDINAMAR - Bogotá

Prestar con autonomía administrativa sus servicios profesionales en derecho al Grupo de Atención al Ciudadano en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente frente a los temas transparencia, temas de la gestión pública y procesos de capacitación.

Grupo de Atención al Ciudadano

9. OBLIGACIONES GENERALES

NRO	OBLIGACIÓN / COMPROMISO GENERAL	CUMPLIMIENTO
1	Realizar las actividades en forma independiente, bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción a condiciones distintas a aquellas que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual y sin que ello implique exclusividad. En caso de que, otras actividades impliquen conflictos de interés, deberá informarlo de manera previa y oportuna a la supervisión.	Si
2	Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía al supervisor del contrato.	No aplica
3	Entregar los informes pactados y los requeridos por el supervisor del contrato	Si
4	Deberá presentar para verificación de la supervisión el documento de liquidación y, previo al inicio de la ejecución, el soporte del pago de las Estampillas a las que haya lugar, que se causará en el momento de la suscripción del contrato o sus adiciones, conforme a la normatividad vigente.	No aplica
5	Realizar los desplazamientos que se requieran para el desarrollo de sus obligaciones acorde con la solicitud del supervisor; caso en el cual, deberá informar los costos de desplazamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al mismo, conforme a la tabla de gastos definida por la ARN.	No aplica
6	Cumplir con las obligaciones frente a los Sistemas de Seguridad Social Integral y de Riesgos Laborales, las cuales deberán ser acreditadas para cada pago al supervisor del contrato. Para efectos del último pago del contrato, se deberá acreditar la totalidad de los aportes a dichos sistemas, inclusive el del último mes de ejecución.	Si
7	Encargarse personalmente de la gestión documental y archivo de la documentación que le sea entregada y/o que deba gestionar, de acuerdo con las disposiciones internas y las del Archivo General de la Nación.	Si
8	Cumplir con las directrices, lineamientos de seguridad, políticas, documentos y protección de la información, a través de la gestión segura de los activos de información y del Sistema de Seguridad de la Información.	Si
9	Conocer y adoptar las medidas de autoprotección establecidas en el Manual de Seguridad Preventiva GA-M-01 establecido por la ARN.	Si
10	Atender los lineamientos dados por la ARN en materia de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión-SIG.	Si
11	Presentar como anexo para el primer informe de actividades, el certificado del examen preocupacional vigente de conformidad con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015.	No aplica
12	Consultar y aplicar los manuales, instructivos, guía, planes y programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y Sistema de Gestión Ambiental implementados por la ARN, así como los planes de emergencias, matrices de peligros y planos de evacuaciones.	Si
13	Reportar a la ARL e Informar a la ARN la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	No aplica
14	Contar con los elementos de protección en seguridad y bioseguridad, personal, que sean necesarios en el marco del desarrollo de sus obligaciones contractuales y hacer uso de ellos.	No aplica
15	Participar activamente en las inducciones, sensibilizaciones, capacitaciones, encuestas, charlas, actividades y acciones que se ejecuten en el marco de la implementación de los Sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.	Si
16	Cumplir con los lineamientos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental, de conformidad con los programas, políticas, planes y estrategias ambientales establecidas por la Entidad, con el fin de implementar y dar continuidad al Sistema de Gestión Ambiental de la ARN.	Si
17	En el evento en que EL/LA CONTRATISTA incurra en un registro y/o consolidación de la información en el Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación – SIRR en forma errada o no atendiendo los lineamientos establecidos por la ARN, que haya generado un desembolso no debido de cualquier beneficio económico, EL/LA CONTRATISTA reembolsará este valor para lo cual expresamente autoriza a la ARN descontar esta suma de los honorarios adeudados. En el evento en que el descuento no cubra la totalidad del valor desembolsado a las personas beneficiarias, EL/LA CONTRATISTA pagará con sus propios recursos el saldo adeudado dentro del mes siguiente a la identificación de la situación descrita, so pena de que la ARN inicie las acciones civiles y penales correspondientes para obtener la restitución total del pago. La supervisión o el(la) Coordinador(a) del Grupo Territorial respectivo, deberá oficial a la Subdirección Financiera el detalle y los valores correspondiente para proceder con el reembolso o descuento.	No aplica
18	Entregar a la finalización del contrato en medio magnético los archivos editables y finales generados en el marco de la ejecución del contrato.	Si
19	Entregar a la finalización del contrato y de acuerdo con los lineamientos internos, en perfecto estado, salvo el deterioro normal por el uso, los elementos y equipos entregados para la prestación del servicio objeto de este contrato reportados en su inventario individual, así como el carnet de identificación y la tarjeta de acceso en caso de que estos le hayan sido suministrados. En caso de daño o pérdida, deberá responder por ellos en los términos establecidos en la normatividad interna, para lo cual se autoriza de manera previa y expresa con la suscripción del contrato, a descontar los valores correspondientes de los saldos adeudados.	Si

10. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

NRO	OBLIGACIÓN ESPECIFICA	CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO
1	Apoyar la elaboración, ajustes y actualización de los documentos en temas de cumplimiento normativo en atención al ciudadano según cronograma.	Si	Inicio la revisión de los procesos con código DP-G-09, de conformidad con las tareas asignadas y con el fin de verificar si es posible realizar aportes en la atención a la ciudadanía. Participé de la revisión y actualización del manual de PQRSD los días 09,13 y17 de junio, 10 y 21 de julio, el 22 de agosto y el 08 de septiembre de 2025. Realice la revisión de la resolución que regula la expedición de comunicaciones oficiales y participe en la mesa de trabajo realizada el 11 de julio. Realice mesa de trabajo para elaboración de procedimiento para caracterización de ciudadanía, el día 20 de agosto, que se produjo el borrador para revisión de la coordinadora. Realice los ajustes al procedimiento de caracterización y se presentó a la coordinadora, para continuar el proceso de control documental. Asistí a las reuniones convocadas por la coordinadora los días 14, 20 y 23 de octubre para revisión de plan de trabajo y recomendaciones del FURAG. Realice los ajustes sugeridos por la Oficina de Planeación al procedimiento de caracterización y se remitió para continuar el proceso de control documental.

1. Número del contrato		2. Informe		3. Periodo del informe	
324	- 2025	Final		3/02/2025	A 31/12/2025
2	Apoyar la elaboración de informes que sean asignados en cumplimiento de la ley 2052 de 2020	Si		<p>*Realice la visita a las instalaciones del call center en el mes de febrero con el proposito de verificar el cumplimiento de las politicas de seguridad de la información por parte del contratista.</p> <p>*Participo de las capacitaciones en lengua de señas como parte de la estrategia de brindar atención incluyente durante la ejecución del contrato en las sesiones de los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio agosto, septiembre y diciembre.</p> <p>*Asistí a la reunión convocada por la coordinadora el día 11 de julio para revisión de plan de trabajo.</p> <p>*Asistí a mesa de trabajo parareestructura de ficha guía para visita diagnostico a grupos territoriales.</p> <p>*Realice el recaudo de las evidencias para dar cumplimiento al reporte trimestral de indicadores y reportes de acciones de mitigación del riesgo frente a la seguridad de la información, del periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2025.</p> <p>*Efectue el analisis e informe del indicador de satisfacción de la atención de los canales telefónicos y virtuales para dar cumplimiento al reporte trimestral, del periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2025.</p> <p>*Realice el analisis y reporte trimestral de los riesgos de la seguridad de la información.</p> <p>*Asistí a la reunión de articulación de Gestores ambientales.</p> <p>*Asistí a las reuniones convocadas por la coordinadora los dias 7 y 28 de abril, para revisión de plan de trabajo.</p> <p>*Asistí a las reuniones convocadas por la coordinadora los dias 5 y 16 de mayo para socialización de la metodología para los encuentros nacionales y revisión de plan de trabajo.</p> <p>*Asistí a las reuniones convocadas por la coordinadora los dias 04 y 24 de junio para socialización de la metodología para los encuentros nacionales y revisión de plan de trabajo.</p> <p>*Participo en el encuentro regional realizado con el GT Casanare, Boyaca y Cundinamarca, celebrado el 25/06/2025.</p> <p>*Asistí a la reunión convocada por la coordinadora el día 11 de julio para revisión de plan de trabajo.</p> <p>*Asistí a mesa de trabajo parareestructura de ficha guía para visita diagnostico a grupos territoriales.</p> <p>*Asistí de manera virtual a la reunión de seguimiento de la rendición de cuentas de la entidad, el día 11 de agosto.</p> <p>*Asistí a la reunión convocada por la coordinadora el día 29 de agosto para revisión de plan de trabajo.</p> <p>*Asistí a entrenamiento III de los gestores ambientales, el 26 de agosto.</p> <p>*Asistí a la reunión convocada por la coordinadora el día 05 de septiembre para revisión de plan de trabajo.</p> <p>*Asistí a las sesiones de curso de DDR efectuado los dias 10 y 17 de octubre.</p> <p>*Participo en reunión de revisión de matriz de comunicaciones entre áreas, el 29 de octubre, respecto del direccionamiento al Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p>*Participo en la reunión de definición para consulta pagos beneficios económicos el 27 de octubre.</p> <p>*Asistí a las reuniones convocadas por la coordinadora para revisión de la planeación de indicadores y acciones el 11 de Noviembre para el año 2026.</p> <p>*El 24 de noviembre participo en mesa de trabajo para definir y elaborar el PAA del GAC.</p> <p>*Asistí a las reuniones convocadas por la coordinadora para revisión de la planeación de indicadores 01 de diciembre para el año 2026.</p>	
3	Establecer el cronograma y dictar las charlas y talleres en temas de normatividad y gestión de pqrsd	No aplica		<p>*Participo en la capacitación sobre lenguajes claros, comprensible e incluyentes, brindado por el DAFP, el 19/02/2025.</p> <p>*Participo en reunión de Gestores ambientales, en los que se explicó la metodología para 2025.</p> <p>*Participo en reunión de socialización de lineamientos de atención por el GAHD.</p> <p>*Participo en la capacitación sobre lenguajes claros, comprensible e incluyentes, brindado por el DAFP, el 19/03/2025.</p> <p>*Participo en en la capacitación sobre hitos relación Estado-Ciudadanía, brindado por el DAFP, el 20/03/2025</p> <p>*Participo en la jornada de inducción y reintroducción de la ARN, apoyando los temas del GAC</p> <p>*Durante la ejecución del contrato brinde apoyo permanente a la ventanilla de radicación de la entidad con el proposito de despejar dudas frente a las tipología a utilizar.</p> <p>*Participo en la capacitación sobre lenguajes claros, comprensible e incluyentes, brindado por el DAFP, el 24/04/2025.</p> <p>*Realice la estructuración del Taller de Lenguaje Claro que se va a dictar a diferentes dependencias del nivel central.</p> <p>*Participo de simulacro de ejercicio de inducción y reintroducción de la ARN de los temas del GAC, el 09/04/2025</p> <p>*Participo en la jornada de inducción y reintroducción de la ARN, apoyando los temas del GAC, el 10/04/2025</p> <p>*Asistí a socialización frente a los métodos operativos de los planes de Reincorporación Colectiva.</p> <p>*Realice y participo en taller de lenguajes claros, inclusivos y comprensibles el 13 de mayo dirigido a diferentes areas del nivel central.</p> <p>*Asistí a socialización de la estrategia de acompañamiento a familiares de victimas de homicidio y desaparición forzada.</p> <p>*Socialización abordaje licencias de maternidad para contratistas. 20/06/2025</p> <p>*Participo en las charlas de articulación y promoción de la semana ambiental.</p> <p>*Asistí a las 2 primeras sesiones de curso de DDR efectuado 11 y 18 de junio.</p> <p>*Socialización de los Lineamientos del menú Atención y Servicios a las Ciudadanía en sedes electrónicas, brindada por DAFP el 07 de julio.</p> <p>*Socialización de los Lineamientos de la Oficina Relación Estado Ciudadano y la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía, brindada por DAFP el 15 de julio.</p> <p>*Realice capacitación sobre trámite de PQRSD y daño antijurídico al EQUIPO TRANSFORMACION VIVIENDA Y TERRITORIO, el día 08 de julio, en el marco del plan de mejoramiento instaurado.</p> <p>*Participo en el encuentro para gestores ambientales realizado los dias 24 y 25 de julio.</p> <p>*Asistí a las sesiones de curso de DDR efectuado 2 , 16 y 30 de julio.</p> <p>*Coordine y asistí a la capacitación de la plataforma de contacto que será usada por el GT Arauca, los dias 15 y 27 de agosto.</p> <p>*Asistí a las sesiones de curso de DDR efectuado el 13 de agosto.</p> <p>*Asistí a las sesiones de curso de DDR efectuado el 03 y 10 de septiembre.</p> <p>*Realice el acompañamiento a la charla de socialización de Estrategia de Fomento brindada a los agentes del call center.</p> <p>*Participo en reunión de revisión de matriz de comunicaciones entre áreas, el 05 de septiembre.</p> <p>*Participo en reunión de revisión de tipos de asuntos creados en sigob en conjunto con el Grupo de Gestión Documental el 11 de septiembre.</p> <p>*Asistí a las sesiones de curso de DDR efectuado los dias 10 y 17 de</p>	

1. Número del contrato		2. Informe		3. Periodo del informe	
324	-	2025	Final	3/02/2025	A 31/12/2025
					<p>octubre.</p> <ul style="list-style-type: none"> *Participo en reunión de revisión de matriz de comunicaciones entre áreas, el 29 de octubre, respecto del direccionamiento al Grupo de Atención al Ciudadano. *Participo en la reunión de definición para consulta pagos beneficios económicos el 27 de octubre. *Capacitación de los días 12 y 26 de noviembre sobre criterios de estructuración de necesidades en trámites contractuales y Evaluación de procesos contractuales. *Sensibilización sobre seguridad de la información el 04 de noviembre. *La actividad de conmemoración de la firma del acuerdo de paz, celebrada el 21 de noviembre.
4	Apoyo a las actividades de estructuración, evaluación y gestión de los procesos contractuales del Grupo de Atención al Ciudadano.		Si		<ul style="list-style-type: none"> *Efectué la estructuración de la modificación del contrato 1392-2024, de los servicios que presta el call center. *Realice la estructuración del proyecto de vigencia futura para ser presentada a la Oficina Asesora de Planeación. *Realice el ajuste y revisión de documentos para el proceso de contratación del profesional Interprete en lengua de señas. *Realice el ajuste y revisión de documentos para el proceso de contratación del profesional comunicador. *Realice los ajustes al informe final de actividades del contrato 1935-2022. *Realice ajustes a la liberación a aplicar en la liquidación de contrato 1827 de 2023. *Participo en la socialización de la Circular 010 de 2025 frente a la radicación de cuentas y presentación de informes contractuales. *Realice la revisión de objetos sociales y experiencia para proceso de contratación de interpretación y traducción a lenguas indígenas. *Participo de la reunión de aclaración de interrogantes con la ONIC. * Estructure los Estudios previos para proceso de contratación del call center vigencias 2025-2026. *Di tramite a las actas de liquidación de los contratos 1935-2023 y 1827-2023. *Realice el cargue en secop de los informes finales del contrato y remití a Gestión contractual el soporte. *Realice la estructuración de los estudios previos para la nueva contratación del centro de contacto vigencia 2025-2026. *Realice la estructuración de la modificación contractual (Adición y prórroga) del contrato 1392-2024. *Realice el ajuste de los estudios previos con las actuales condiciones para la nueva contratación del centro de contacto vigencia 2025-2026. *Realice los ajustes sugeridos según mesas de trabajo con gestión contractual los días 09,13,26 y 27 de junio respecto de la modificación contractual(Adición y prórroga) del contrato 1392-2024. *Realice el seguimiento de la firma de la modificación por parte del contratista. *Realice la respuesta de las observaciones a los eventos de cotización en el proceso de la nueva contratación del centro de contacto vigencia 2025-2026. *Efectué la proyección de los estudios previos para la contratación de interpretación y traducción en lenguas indígenas. *Elabore la solicitud de modificación contractual (adición y prórroga del contrato 057-2025) *Asistí a la reunión de socialización de la circular 010 celebrada el 28/08/2025. *Realice la estructuración de los estudios previos para los 4 contratistas que prestarán sus servicios en el año 2026 para el GAC. *Revise y tramite el acta de inicio con el call center, así como, se la póliza para el nuevo contrato del call center. *Efectué la entrega y empalme del apoyo a la supervisión con el profesional grado 17, que tiene a cargo la función. *Realice los ajustes sugeridos por el GGC a los estudios previos de los contratistas que prestarán sus servicios en el año 2026 para el GAC. *Realice la revisión y actualización en el SECOP del plan de pagos de los contratistas que prestan servicios al GAC durante el periodo comprendido entre mayo a diciembre . *Elabore el informe final de actividades y el acta de liquidación del contrato 1392-2024, fianlizado el 31 de octubre de 2025.
5	Revisar los contenidos e información en temas de control social y normatividad de relacionamiento con la Ciudadanía.		Si		<ul style="list-style-type: none"> *Asistí a las reuniones convocadas por la Coordinadora para definir temas como: *Estructura metodologica para los encuentros Regionales de Atención a la ciudadanía. *Metodologia para jornada de inducción y reintroducción. *Diligenciamiento PTE *Metodologia para jornada de inducción y reintroducción virtual.
6	Apoyar el acompañamiento y asesoría jurídica inicial a la ciudadanía que se presente en la oficina de atención al ciudadano respecto de los procesos misionales que adelanta la entidad..		Si		<ul style="list-style-type: none"> * Brinde atención a las personas sujeto de atención que se presentaron durante la ejecución del contrato en los meses de Febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre en la oficina de atención al ciudadano. * Asistí a reunión presencial con los funcionarios del GAHD con el fin de establecer una ruta de atención y direccionamiento en conjunto con la ARN, para personas con intensiones de desmovilización.
7	Apoyar la elaboración de documentos de respuesta de las PQRSD propias del área.		Si		<ul style="list-style-type: none"> *Proyecte respuesta para los derechos de petición dirigidos a atención al ciudadano durante el periodo comprendido entre febrero y diciembre correspondiente a la ejecución del contrato. *Elabore los memorandos de comunicaciones internas que se manejaron durante los meses de febrero a septiembre en el GAC. *Realicé el apoyo de la revisión y monitoreo del Sigob. *Realicé la revisión de las quejas, reclamos y denuncias radicadas en los meses de enero y diciembre, con el fin de verificar tipología y pertinencia de la respuesta. *Participo en mesa de trabajo, respecto del manejo y enrutamiento del

1. Número del contrato		2. Informe		3. Periodo del informe	
324	-	2025	Final	3/02/2025	A 31/12/2025
8	Brindar apoyo a la supervisión de contratos y/o convenios que sean designados por la coordinación el área.		SI	<p>correo de notificaciones judiciales.</p> <p>*Participo en mesa de trabajo, respecto de directriz para manejo de queja por solicitud de datos personales.</p> <p>*Participo de comité de verificación de peticiones con respuestas extemporaneas.</p> <p>*Efectué el apoyo a la supervisión del contrato del Call Center, frente a la gestión de campañas, seguimiento de actividades, en el periodo comprendido entre febrero a diciembre de 2025.</p> <p>*Efectué la calibración de llamadas entrantes al call center, con el fin de verificar los niveles de atención, durante el periodo comprendido entre febrero a octubre de 2025.</p> <p>*Participo de charla brindada por la OTI sobre acceso call center en el escritorio virtual.</p> <p>*Realice la revisión de la prefactura frente a los consumos correspondientes al periodo comprendido entre enero a noviembre de 2025 y elabore informe de actividades y certificado de supervisión, para el pago de la factura del call center correspondiente.</p> <p>*En el marco de apoyo a la supervisión, acompañe en la capacitación a los agentes del call center en redacción y ortografía.</p> <p>*Efectué el apoyo a la supervisión del contrato del Call Center, frente a la gestión de campañas, y reportes de bases de datos de pago a la PPR que reportan desde financiera.</p> <p>*Brinde capacitación al profesional grado 17, que tiene a cargo el apoyo de la supervisión del call center en la validación de la prefactura y la elaboración del informe y certificado de supervisión del mes de noviembre.</p> <p>*Realice el acompañamiento de la visita trimestral para verificación de los riesgos de seguridad de la información, durante el periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2025.</p> <p>*Apoye en el recaudo y descripción de prevención de los riesgos frente a la seguridad de la información durante el periodo comprendido entre febrero y diciembre de 2025.</p> <p>*Realice acompañamiento en las diferentes actividades de capacitación para la puesta en marcha de las plataformas de contacto para 4 de las sedes de los GT.</p> <p>*Realice acompañamiento en sesión de capacitación a los agentes del call center en la estrategia del AUTOSAR.</p>	
11. CERTIFICACIONES					
En mi calidad de supervisor(a) del contrato certifico:					
a. El(la) contratista durante el periodo, desarrolló y cumplió con las obligaciones contratadas así como las demás cláusulas establecidas en el contrato				SI:	<input checked="" type="checkbox"/>
b. El(la) contratista efectuó el pago de salud, pensión y riesgos laborales (adjuntar comprobante)				SI:	<input checked="" type="checkbox"/>
c. Apruebo los informes, productos y demás documentos y entregables presentados por el contratista durante el periodo				SI:	<input checked="" type="checkbox"/>
d. Se realizó el respectivo tratamiento y monitoreo a los riesgos por parte del(la) contratista y por mi parte como supervisor(a)				SI:	<input checked="" type="checkbox"/>
<i>Recuerde que el presente informe debe ser publicado en la plataforma SECOP II dentro de los 3 días hábiles siguientes a su generación y debe ser entregado al Grupo de Gestión Contractual para que repose en el expediente contractual.</i>					
12. FIRMAS					
Contratista			Aprobación supervisión (firma electrónica)		
Nombre: Claudia Milena Triana Aranguren			Nombre: LINA CONSTANZA ZAMBRANO P.		
			Cargo: Cordinadora GAC		
			Fecha: 31/12/2025		