EL DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE
PERSONAL DE OUTSOURCING S.A.
NIT: 800211401-8

CERTIFICA

Que **YESI NATALIA ATEHORTUA RESTREPO** identificado (a) con cédula de ciudadanía número **43187939,** labora para nuestra compañía desde el **22 de DICIEMBRE de 2020 HASTA 09 ABRIL 2022,** con un contrato a término **FIJO,** con un sueldo mensual de dos millones cinco mil pesos mcte. ($ 2.005.000), desempeñando el cargo **AGENTE- TECNICO** para la cuenta **UARIV**.

Con las siguientes funciones:

2.1 Toma de solicitudes de Registro y trámites de novedades de la población víctima.
2.2 Orientación sobre los mecanismos de acceso a la oferta del SNARIV nacional y departamental de acuerdo con el mapa de oferta institucional.
2.3 Orientación acerca del momento actual en el que está la víctima y explicación de los procesos que le faltan.
2.4 Brindar información de ayuda y atención humanitaria general y específica de acuerdo con el caso.
2.5 Brindar información general y específica para el proceso de acompañamiento al retorno o reubicación.
2.6 Brindar información general y específica para el acceso a las medidas de reparación administrativa por hecho victimizante.
2.7 Toma de solicitudes Estrategia de Recuperación emocional grupal.
2.8 Toma de solicitudes de Retornos y Reubicación.

2.9 Agendamiento para los módulos del Entrevista Única o procesos de asistencia requeridos.
2.10 Otros temas que señale la Unidad.
2.11 Orientar frente a las líneas de inversión del programa de acompañamiento.
2.12 Atención mediante las diferentes estrategias del canal
2.13 Contacto outbound.
2.14 Atención de los servicios de chat.
2.15 Atención de los servicios de SMS Chat
2.16 Las demás inherentes al proyecto, si por necesidades del servicio se requiere.
2.17 Brindar atención presencial o por otros medios de entrada y/o salida, que permita orientar e informar a los ciudadanos sobre sus inquietudes.
2.18 Realizar el registro de las anteriores actividades en el software que el proveedor disponga para el registro de la operación.
2.19 Brindar apoyo en las actividades para la divulgación, socialización, puesta en marcha, desarrollo y seguimiento de los servicios prestados en los puntos de atención, centros regionales o centro de contacto
2.20 Apoyar campañas telefónicas en caso de que así se requiera
2.21 Demás funciones solicitadas por la entidad compradora
2.22 El orientador deberá, atender, orientar, registrar y/o direccionar todas las solicitudes de las
2.23 víctimas de acuerdo con las necesidades identificadas o expresas, de manera adecuada cada una de las herramientas dispuesta.
2.24 El Orientador deberá asistir a todas las capacitaciones programadas por la empresa
2.25 Alistamiento, llegar 20 minutos antes de la apertura del punto de atención, centro regional o -/feria, lo que permitirá inicio oportuno de la atención,
2.26 Gestionar, subsanar y/o corregir de forma oportuna y en menos de 48 horas la devolución de casos generados por medio de los aplicativos y/o herramientas de la entidad compradora.
2.27 Realizar una atención con calidad y calidez por medio de un trato digno y respetuoso.
2.28 Realizar de forma oportuna el cargue de la documentación entregada por las víctimas en los puntos de atención y/o centros regionales.
2.29 Apoyar y realizar el proceso de notificación de los actos administrativos, cargando de manera oportuna la Diligencia de

Notificación personal (DNP) en las herramientas de la entidad compradora.

La anterior certificación expide por solicitud del interesado (a) condestino a QUIEN INTERESE, en la ciudad de Bogotá el 9 de abril de 2022.

Cordialmente



JUAN JOSE PINZON PIRIACHE
Director de Administración de personal