| 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 OCTUBRE 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 día 26 de octubre de 2020, recibí correo por parte del profesional reintegrador Luis Enrique Bohorquez donde solicitaba gestionar autorización de ingreso de la persona en proceso de reintegración PPR-E 32-01788 CARLOS EDUARDO ACOSTA GELVEZ con el objetivo de asistir virtualmente a audiencia de Justicia y Paz. Ingreso a las instalaciones del GT los días 27, 28 y 29 de Octubre de 2020 en los horarios de 8:30 am – 12 pm y 1:00 pm – 4 pm.<br>La solicitud fue enviada al coordinador del GT para su respectiva autorización de nivel central |
| 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:<br><br>**SIGOB:**<br>1.EXT20-012339 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 05-10-2020)<br>2. EXT20-012860 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, en gestión)<br>3.EXT20-012940 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelta el 14-10-2020)<br>4. EXT20-013666 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelto el 23-10-2020)<br>5. EXT20-013525 (Responsable: Leidy Xiomara Bautista, resuelto el 22-10-2020) |
| 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 seis (06) traslados de participantes registrados en el SIR con los siguientes códigos:<br><br>60-02470 (traslado entrante interno efectuado el 06-10-2020, profesional asignado CINDY USCATEGUI)<br>0158-20 (traslado entrante externo efectuado el 06-10-2020, profesional asignado SANDRA ROMERO )<br>60-09902 (traslado entrante externo efectuado el 13-10-2020, profesional asignado CARMEN ALCIRA ESCORCIA)<br>60-09983 (traslado entrante externo efectuado el 21-10-2020, profesional asignado LAURA MILENA NUÑEZ)<br>60-00248 (traslado entrante externo efectuado el 23-10-2020, profesional asignado HEIDY KARINA VARON)<br>60-00147 (traslado entrante externo efectuado el 27-10-2020, profesional asignado CARMEN ALCIRA ESCORCIA) |
| 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. | Esta actividad no se requirió durante el periodo de reporte |
| 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 octubre de 2020, aleatoriamente se realizó telefónicamente encuesta de satisfacción del servicio prestado a doce(12) participantes registrados en el SIR con los siguientes códigos:<br>60-02596, 0581-11, 60-02467, 0350-12, 0112-16, 60-02573, 60-06395, 60-03513, 60-07640, 60-02565, 60-00241, 60-06952 |
| 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 nueve (09) correspondencias generadas para el periodo de octubre de 2020, así :<br>OFI20-023940 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020 - Secretario de Salud- municipio de Arauca)<br>OFI20-023943 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020 - Secretaria de Desarrollo Social- Alcaldía de Arauquita)<br>OFI20-023944 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020-Secretaria de Salud- Alcaldía municipal de Saravena)<br>OFI20-023951 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020-Secretaria de Bienestar Social- Alcaldía de Tame)<br>OFI20-023957 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020-Alcaldía Municipal de Fortul)<br>OFI20-023560 (Solicitud de elementos de protección personal-Unidad de Salud Arauca)<br>OFI20-024599 (Certificación Persona en Proceso de Reincorporación- trámite de salud)<br>OFI20-024684 (Solicitud de construcción de un espacio de aislamiento en el espacio territorial AETCR-Filipinas- Gobernación de Arauca)<br>OFI20-024688 (Solicitud de construcción de un espacio de aislamiento en el espacio territorial AETCR-Filipinas- Alcaldía de Arauquita)<br>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. |
| 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 |

| 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 OCTUBRE 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.

| | |
|---|---|
| 9. Retroalimentar permanentemente a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano. | De acuerdo al Boletín Enlace ARN 301- Actualización de documentos SIGER, de fecha 09 de octubre de 2020, se descargaron los documentos que fueron actualizados en SIGER y se enviaron vía correo electrónico a los responsables de implementación el día 14/10/2020<br><br>1.Instructivo de apoyo para asistencia audiencias de las personas en proceso de reintegración especial de justicia y paz<br>2. Instructivo de seguimiento de los beneficios jurídicos concedidos a los desmovilizados postulados en el marco de la ley 975 de 2005 (justicia y paz) 3.Orden de servicios operador logístico<br>4.Recibido a satisfacción operador logístico<br>5.Registro de atención abreviada de transición justicia y paz<br>6. Procedimiento para solicitudes a operador logístico<br>5.Autorización para divulgación de iniciativas y proyectos productivos relacionados con los procesos de reintegración y reincorporación<br>6. Procedimiento para el registro de asistencias de las personas en proceso de reintegración regular y especial |
| 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:<br>Nueve (09) correspondencias producidas en el mes de octubre de 2020 y el acta No. 009, mediante la cual se reportan las PQRS-D generadas por SIGOB mes de octubre de 2020, las cuales se relacionan:<br>OFI20-023940 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020 - Secretario de Salud- municipio de Arauca)<br>OFI20-023943 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020 - Secretaria de Desarrollo Social- Alcaldía de Arauquita)<br>OFI20-023944 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020-Secretaria de Salud- Alcaldía municipal de Saravena)<br>OFI20-023951 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020-Secretaria de Bienestar Social- Alcaldía de Tame)<br>OFI20-023957 (Remisión de Listado Censal de la población de la ARN con corte a agosto de 2020-Alcaldía Municipal de Fortul)<br>OFI20-023560 (Solicitud de elementos de protección personal-Unidad de Salud Arauca)<br>OFI20-024599 (Certificación Persona en Proceso de Reincorporación- trámite de salud)<br>OFI20-024684 (Solicitud de construcción de un espacio de aislamiento en el espacio territorial AETCR-Filipinas- Gobernación de Arauca)<br>OFI20-024688 (Solicitud de construcción de un espacio de aislamiento en el espacio territorial AETCR-Filipinas- Alcaldía de Arauquita) |
| 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. 009, mediante la cual se reportan las PQRS-D generadas por SIGOB tramitadas en el es de octubre 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:<br><br>1. Charla sobre factura electrónica llevada a cabo el 15 de octubre de 2020 de 09:00 a.m. a 10:00 a.m. liderado por secretaria general, grupo de talento humano y Mario Armando Murillo, los temas tratados:<br>¿Qué es la Factura Electrónica de venta?<br>Documentos Equivalentes Validos<br>¿Quiénes Facturan Electrónicamente Hoy?<br><br>**2. Apoyo en los siguientes trámites administrativos**<br>-Honorarios mes de Septiembre y octubre de 2020<br>-Apoyo en la auditoría de asistencias de FA y FPT realizada el 19 de octubre de 20200-2020 con Iliana Contreras Vera<br>-Trámite de expensas de los siguientes profesionales (Arley Alexander Vargas, Carmen Alcira Escorcia, Adriana Del Pilar Soto, Iliana Contreras Vera, Laura Milena Núñez, Ana Maria Maldonado, Adriana Lozano, Leidy Xiomara Bautista)<br>-Elaboración de los siguientes memorandos:<br>MEM20-012188 (Cesión de contrato No 1519 de 2020 ARN ARAUCA-GESTIÓN CONTRACTUAL)<br>MEM20-012210 (Remisión Carpeta contractual Cesionario DIEGO ALEJANDRO LOPEZ contrato No 1519 ARN ARAUCA-GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL)<br>MEM20-012297 (Alcance MEM20-012188-GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL)<br>MEM20-012287 (Remisión carpeta contractual cargo Enlace de Coordinación- ARN ARAUCA-GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL)<br>MEM20-012335 (Alcance MEM20-012287-GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL)<br>MEM20-011910 (Remisión formatos de modificación contractual Adiciones y Prorrogas GT Arauca-GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL) |
| 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: 31/10/2020**

"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"