

 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	MARTHA ROCIO ACEVEDO CONTRERAS		
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	53.030.872	CONTRATO No.	1485-2021
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2021		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	GRUPO TERRITORIAL BOGOTÁ- SEDE TUNJUELITO		

OBJETO DEL CONTRATO:
 Prestar con plena autonomía técnica y administrativa los servicios personales para brindar información de los servicios ofrecidos por la entidad a la población objeto, así como atender las Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y asignadas al Grupo Territorial.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Orientar a la población objeto de atención, en lo referente a los beneficios establecidos en la normatividad vigente.	En el proceso se realizó atención de 28 solicitudes de información presentadas a través de la línea telefónica asignada al GT Bogotá-Tunjuelito registradas en la base C:\Users\marthaacevedo\Desktop y 2 atenciones presencial de acuerdo al proceso que se realiza mediante el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) y de acuerdo a las políticas y procesos generales de atención establecidos por la Entidad.
2. Recibir, atender y tramitar las solicitudes de información por parte de la población objeto, sus familias o la comunidad, con relación a los servicios que presta la Entidad, observando criterios de calidad, eficiencia y oportunidad, en cumplimiento con las políticas y procesos generales de atención establecidos por la entidad.	En el proceso se realizó orientación e información de 28 solicitudes telefónicas y 2 presencial, apoyada en el proceso de enlace de llamada para asesoría jurídica según correspondió, esta información se brindó a través de la línea telefónica asignada al GT Bogotá-Tunjuelito que se encuentra en la base C:\Users\marthaacevedo\Desktop y durante el proceso de atención presencial se brindó información según el requerimiento presentado, registrados en el sistema SIR/SIGOB de acuerdo al proceso que se realiza mediante el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) y Sistema de Gestión para la Gobernabilidad de acuerdo a las políticas y procesos generales de atención establecidos en la Normativa Vigente.
3. Realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias presentadas en el Grupo Territorial 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.	Para este proceso se realizó seguimiento por medio electrónico a los casos registrados ante el Grupo Territorial Bogotá-Tunjuelito bajo el radicado PQRSB ACR-607801-Y2B6, ACR-607687-Q7G0, ACR-607702-D2Z4, ACR-607794-Q5R5, ACR-607800-L0H5, ACR-607632-J3H7, en el Sistema de Información para la Reintegración SIRR, respondida en los términos legales y de calidad exigida. ☐ Se realizó seguimiento a las solicitudes radicadas a través del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática SIGOB EXT21-013269, con base en la normatividad vigente y los procedimientos de atención al ciudadano. Para soporte se realiza seguimiento a través del correo marthaacevedo@reincorporacion.gov.co ☐ Se proyecta acta de apertura buzón de sugerencia correspondiente al mes de julio 2021, con su respectiva aprobación y firma de la coordinadora GT Bogotá Eunice Esquivia Restrepo
4. Registrar al Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación- SIRR, las atenciones, apertura, novedades seguimiento y cierre de los casos, de los participantes de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.	Durante el proceso se realizó la solicitud de 11 solicitudes de traslados a otros GT presentadas por los Profesionales Reintegradores y PPR a nivel nacional y dos ingresos realizados al GT Bogotá Sede Tunjuelito, realizándolo mediante correo electrónico por ser traslados irregulares ubicados en marthaacevedo@reincorporacion.gov.co y registrados en la base C:\Users\marthaacevedo\Desktop\PROCESOS 2021. ☐ Se realizó actualización de datos según correspondió en el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) tales como: Registro de Ubicación, Solicitudes de Traslado Entrante y Saliente utilizando la herramienta SIR y medios electrónicos; a su vez se informó a los profesionales reintegradores de los registros y asignaciones realizadas para la revisión de los cierres pendientes o revisión de condiciones para continuación de los beneficios de salud, actualización concepto de reintegración, formación académica, formación para el trabajo y plan de trabajo de los PPR's y PRE, según correspondió.
5. Realizar permanentemente las actualizaciones en el Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación - SIRR, correspondientes a los datos de contacto y ubicación de la población objeto de atención.	Durante el cumplimiento de las diferentes actividades y de acuerdo a las solicitudes presentadas por las Asesoras de Reintegración y Reincorporación. ☐ Se realizó 16 reasignaciones del proceso de Reincorporación y 183 reasignaciones del proceso de Reintegración designados de acuerdo a la jurisdicción del GT Bogotá sede Tunjuelito el GT Bogotá-Tunjuelito C:\Users\...marthaacevedo@reincorporacion.gov.co.ost ☐ Se realiza actualización continua de datos de contacto y ubicación de acuerdo a la atención prestada telefónicamente por contingencia sanitaria.
6. Recolectar información mediante la aplicación de instrumentos de medición de satisfacción de acuerdo a los lineamientos establecidos	En este periodo no se llevo a cabo esta actividad
7. Colaborar con el grupo de trabajo en las actividades administrativas, adelantadas por los apoyos del Grupo Territorial dirigidas a la población objeto de atención y/o actores externos.	☐ Se realizó el registro de 71 asistencias de acompañamiento Psicosocial correspondientes a los profesionales Nury Ximena Caraballo Arcila y Marcela Viviana Díaz Gomez. ☐ Se realizó el registro de 142 actividades de acompañamiento Reincorporación correspondientes a Leyda Marcela Moreno Rodríguez, Sandra Lorena Riascos y Sindy Dayan Gonzalez Carrillo como apoyo prestado al GT Bogotá Sede Tunjuelito. C:\Users\marthaacevedo\Desktop\PROCESOS 2021
8. Mantener actualizada la información correspondiente al directorio de contacto (teléfonos, extensiones, direcciones, etc.) cada vez que surja alguna novedad administrativa en el Grupo territorial y reportar las novedades al Grupo de Atención al Ciudadano oportunamente.	Se realiza actualización al directorio de contacto por novedad y se remite al Grupo de Atención al Ciudadano oportunamente.

 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		MARTHA ROCIO ACEVEDO CONTRERAS	
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	53.030.872	CONTRATO No.	1485-2021
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME		PERIODO CONTRACTUAL DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2021	
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)		GRUPO TERRITORIAL BOGOTÁ- SEDE TUNJUELITO	

OBJETO DEL CONTRATO:
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa los servicios personales para brindar información de los servicios ofrecidos por la entidad a la población objeto, así como atender las Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y asignadas al Grupo Territorial.

<p>9. Retroalimentar permanentemente a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano.</p>	<p>Durante el proceso se retroalimenta permanentemente mediante correo electrónico a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano, cierre de casos PQRS y radicación de peticiones SIGOB medio electrónico y telefónico; así mismo, se realizó acompañamiento vía Teams en los casos donde se presentó la necesidad, invitando siempre a</p> <p>☐ Dar respuesta que permita realizar revisiones o correcciones sin exceder el tiempo estipulado de respuesta.</p> <p>☐ A la hora de responder se debe usar lenguaje claro que tiene que ver con poner primero al lector : descubrir qué quiere saber, qué información necesita y ayudarlo a alcanzar sus objetivos.</p> <p>☐ La meta es que el peticionario pueda entender el documento escrito en la primera vez que lo lee. (Este proceso debe aplicarse en todos los medios de respuesta SIGOB, SIR etc.)</p> <p>☐ En notas y artículos puede realizar el registro del seguimiento o el proceso que realiza durante el proceso de cierre; es decir, puede adjuntar correos, archivos etc. que permitan conocer las gestiones realizadas, antes de generar una respuesta final.</p>
<p>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.</p>	<p>Durante el proceso de archivar por medio electrónico los documentos gestionados y producidos tales como: planillas de asistencia Proceso de Reintegración y Reincorporación e ingresos C:\Users\marthaacevedo\Desktop de acuerdo con los lineamientos señalados por la entidad.</p>
<p>11. Apoyar en la elaboración de reportes que por su contenido y naturaleza estén dentro del ámbito del objeto del contrato, así como, elaborar oportunamente los informes que solicite el supervisor del contrato.</p>	<p>En este periodo no se llevo a cabo esta actividad</p>
<p>12. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.</p>	<p>El 10 de agosto participé en la charla "Manejo del estrés y estrategias de autocuidado" vía Microsoft Teams</p> <p>El día 17 de agosto participé en la reunión "Pre auditoria control interno" vía Microsoft Teams</p> <p>El día 18 de agosto participé en la reunión "GT Bogotá" "Servicio no Conforme"</p> <p>El día 25 de agosto participé en la reunión "Plan de Mejora PQRS" y " Atención PQRS Tunjuelito"</p>
<p>Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato.</p>	<p>Se cumplieron las obligaciones generales y las demás contenidas en el contrato</p>



MARTHA ROCIO ACEVEDO CONTRERAS

Visto Bueno Supervisor(es) (diligenciar manual):



NOMBRE(S): EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO

Fecha VoBo: 31/08/2021

"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>"