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	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 OCTUBRE 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 10 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 10 presencial, apoyada en el proceso de enlace de llamada para asesoría jurídica según correspondió, está 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 brindo 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 PQRSD ACR-608284-Y1Q0, ACR-608284-Y1Q0 ,ACR-607908-F7P9, ACR-608314-X4P0, ACR-608393-L6K2, ACR-608394-T4W0, ACR-608393-L6K2, ACR-608284-Y1Q0, ACR-608406-J8J7, ACR-608406-J8J7, ACR-608400-X0Z7, ACR-608525-X1D9, 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 EXT21-016615, EXT21-016194, EXT21-015918, EXT21-017022, con base en la normatividad vigente y los procedimientos de atención al ciudadano. Para soporte se realiza seguimiento de respuesta en SIR y SIGOB con sus respectivos soportes a través del correo *marthaacevedo@reincorporacion.gov.co* Se proyectó acta de apertura buzón de sugerencia correspondiente al mes de Septiembre 2021, con su respectiva aprobación y firma de la coordinadora GT Bogotá Eunice Esquivia Restrepo *C:\Users\marthaacevedo\Desktop\PROCESOS 2021*
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 38 solicitudes de traslados internas y extrenas presentadas a traves de los Profesionales Reintegradores a otros GT y a nuestro GT. Se realizaron dos ingresos al GT Bogotá Sede Tunjuelito, soportado mediante correo electrónico 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. Se generó Ticket al area de soporte debido a que no se contaba con los permisos para realizar registro de nuevo ingreso de acuerdo al procedimiento IR-P-15 marthaacevedo@reincorporacion.gov.co
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 62 reasignaciones del proceso de Reincorporación y 2 de Reintegración solicitados por las asesoras Nubia Stella Rincon y Tania Alexandra Buitrago, 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 por	En este periodo no se llevo a cabo esta actividad

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	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 OCTUBRE 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.

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 una notificación de pérdida de beneficios como apoyo prestado al GT Bogotá Sede Tunjuelito. C:\Users\marthaacevedo\Desktop\PROCESOS 2021 □ Construí la base para solicitudes de traslado con el fin de obtener mayor información que permita una atención y traslado efectivo, compartido por correo electrónico a mis compañeros de la oficina Rafael Uribe y Kennedy. 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.
9. Retroalimentar permanentemente a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano.	Durante el proceso se retroalimenta permanentemente mediante correo electrónico marthaacevedo@reincorporacon.gov.co a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano,cierre de casos PQRSD y radicación de peticiones SIGOB medio electrónico y telefónico; asi mismo, se realizó acompañamiento via Teams en los casos donde se presentó la necesidad, invitando siempre a □Dar respuesta que permita realizar revisiones o correcciones sin exceder el tiempo estipulado de respuesta. □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. □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.) □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. Se indica cada uno de los colaboradores de la Entidad la importancia de usar un lenguaje claro que permita: □Reducir errores y aclaraciones innecesarias. □Reducir costos y cargas para el ciudadano. □Reducir costos administrativos y de operación para las entidades. □Aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos. □Reducir el uso de intermediarios. □Fomentar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte del Estado. □Promover la transparencia y el acceso a la información pública. □Facilitar el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana. □Fomentar la inclusión social para grupos con discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.
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.	Durante el proceso de archiva por medio electrónico los documentos gestionados y producidos tales como: Documentos para proceso de ingreso de Reintegración y Reincorporación C:\Users\marthaacevedo\Desktop de acuerdo con los lineamientos señalados por la entidad.
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.	En este periodo no se llevo a cabo esta actividad
12. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.	El 1 de octubre participé en la charla "Mapa de Riesgos Agosto y Septiembre" vía Microsoft Teams El día 7 de octubre participé en la reunión "Apoyo-Profesional Juridica" vía Microsoft Teams El día 21 de octubre participé en la reunión "Apoyo cargue SIR" vía Microsoft Teams Actualmente realizo el curso de Lenguaje Claro solicitado por el Grupo de Atención al Ciudadano
Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato.	Se cumplimieron las obligaciones generales y las demás contenidas en el contrato

MARTHA ROCIO ACEVEDO CONTRERAS

Visto Bueno Supervisor(es) (diligenciar manual)**:**

NOMBRE(S): EUNICE CRISTINA ESQUIVIA RESTREPO/SILVIA JOHANA RODRIGUEZ PATIÑO

Fecha VoBo: 31/10/2021

"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"