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.	125-2022
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 1 AL 28 DE FEBRERO 2022		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	GRUPO TERRITORIAL BOGOTÁ- SEDE TUNJUELITO		

OBJETO DEL CONTRATO:
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa los servicios personales para orientar y brindar información a la población objeto acerca de los servicios que la entidad ofrece en el marco de la normatividad vigente respecto de los procesos misionales que lidera, así como atender y realizar seguimiento a las Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que sean asignadas al Grupo Territorial.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Dar información de los servicios y beneficios que tiene la población objeto de atención, de acuerdo con la normatividad vigente para cada proceso misional, de acuerdo con la demanda y requerimientos recibidos.	Teniendo en cuenta los canales de comunicación habilitados por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización se realizó atención telefonica de 35 solicitudes de información registradas en la base *C:\Users\marthaacevedo\Desktop*, 13 atenciones presenciales y 2 por medio electrónico de acuerdo al proceso que se realiza mediante el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) y (SIGOB) Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática de acuerdo a las políticas y procesos generales de atención establecidos por la Entidad.
2. Recepcionar y tramitar las solicitudes de información que interponga la población objeto,sus familias o la comunidad en relación a requerimiento de información de los beneficios de los procesos y servicios que presta Entidad, garantizando la eficiencia, oportunidad y cumplimiento con las políticas y procesos generales de atención establecidos por la entidad.	En el proceso se realizó orientación e información de 23 solicitudes telefónicas y 10 presenciales, apoyados en el proceso de enlace de llamada para asesoría jurídica a traves la línea telefónica asignada al GT Bogotá/Tunjuelito según correspondió *C:\Users\marthaacevedo\Desktop* Durante el proceso de atención presencial se brindó información según el requerimiento presentado, registrados en el sistema conforme al proceso que se realiza mediante el Sistema de Información para la Reintegración (SIRR) y Sistema de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) de acuerdo a las políticas y procesos generales de atención establecidos en la Normativa Vigente. □ Petición EXT22-001006 □ Información y trámites ACR-609899-V4C2 □ Petición ACR-609828-S3T8 □ Petición ACR-609871-Z8V7 □ Reclamo ACR-609842-Q6J0 □ Petición EXT22-001724 □ Petición ACR-609952-Y5K0 □ Petición ACR-609973-T1J5 □ Petición de Información (AT) EXT22-002166 □ Peticiones Autoridades-10 días EXT22-002221 □Petición EXT22-002219 □ Petición ACR-610000-Q9K3 □ Petición ACR-610053-P2Y8 □ Peticiones de Información EXT22-002601 □ Petición ACR-610131-C1H2 □ Petición ACR-610204-R8Z2
3. Realizar seguimiento y reportar al supervisor, de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por los diferentes canales existentes, garantizando que sean asignados y se dé respuesta respondidos en los términos legales y de calidad exigidos,con base en la normatividad vigente y los procedimientos de atención al ciudadano.	Durante el proceso se realizó seguimiento atraves del medio electrónico a los casos registrados ante el Grupo Territorial Bogotá bajo el radicado PQRSD SIRR Información y trámites ACR-609899-V4C2, Petición ACR-609828-S3T8, Petición ACR-609871-Z8V7, Reclamo ACR-609842-Q6J0, Petición ACR-609952-Y5K0 Petición ACR-609973-T1J5, Petición ACR-610000-Q9K3, Petición ACR-610053-P2Y8, Petición ACR-610131-C1H2 y Petición ACR-610204-R8Z2 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 Petición EXT22-001006, Petición EXT22-001724, Petición de Información (AT) EXT22-002166, Peticiones Autoridades-10 días EXT22-002221, Petición EXT22-002219 y Peticiones de Información EXT22-002601, 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 realizó apoyo a los profesionales Eduardo Aranguren y Sandra Riascos en cierre de PQRSD, con el fin de reducir errores y aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos. □ Se remitió consolidado de los seguimientos a PQRSD (SIGOB y SIR) realizados por el GT Bogotá Sede Tunjuelito/ Antonio Nariño
4. Registrar en el Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación- SIRR las atenciones, apertura, novedades seguimiento, cierre de los casos, datos de contacto, ubicación y demás información requerida de la población objeto de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.	Durante el proceso se realizó la solicitud de 23 solicitudes de traslados externas y 20 internas presentadas a traves de Asesores y Profesionales Reintegradores a otros GT y a nuestro GT. □En el proceso de atención se realizó actualización de datos en el Sistema de Información para la Reintegración (SIRR) tales como: Registro de Ubicación, Número de Contacto, Correo Electrónico; delmismo modo, 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. Aplicar los instrumentos de medición de satisfacción de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Entidad, promoviendo la participación de las personas que se requiera para que la entidad pueda contar con información suficiente para soportar ajustes que se requieran.	□Se promueve la participación y el uso del lenguaje claro a traves de correo electrónico.
6. Replicar la información relacionada con el proceso de atención al ciudadano a los funcionarios y contratistas del Grupo Territorial, promoviendo su incorporación en las gestiones regulares.	Con base en la mejora continua de la calidad en el servicio de Atención al Ciudadano, se transmite de forma clara y efectiva información a los colaboradores de ARN Bogotá/Sede Tunjuelito, tanto presencial como por medio electrónico marthaacevedo@reincorporacon.gov.co 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; a su vez, se realiza acompañamiento via Teams y Presencial 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.

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.	125-2022
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 1 AL 28 DE FEBRERO 2022		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	GRUPO TERRITORIAL BOGOTÁ- SEDE TUNJUELITO		

OBJETO DEL CONTRATO:
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa los servicios personales para orientar y brindar información a la población objeto acerca de los servicios que la entidad ofrece en el marco de la normatividad vigente respecto de los procesos misionales que lidera, así como atender y realizar seguimiento a las Solicitudes, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que sean asignadas al Grupo Territorial.

7. 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 continua del directorio de contacto de Atención al Ciudadano M:\GT_BOGOTA\ATENCIÓN AL CIUDADANO ANTONIO NARIÑO
8. Organizar y custodiar el archivo con toda la información gestionada y producida en el cumplimiento del objeto y obligaciones contractuales, atendiendo 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 se archiva por medio electrónico los documentos gestionados y producidos tales como: Documentos para proceso de ingreso de Reintegración y Reincorporación y Certifiaciones Bancarias C:\Users\marthaacevedo\Desktop de acuerdo con los lineamientos señalados por la entidad.
9. Apoyar las actividades administrativas, dirigidas a la población objeto de atención, sus familias, comunidad y actores externos que le sean asignados por el supervisor.	□ Se realiza apoyo de 28 comunicaciones Internas y Externas en el sistema SIGOB de la la Coordinadora Eunice Cristina Esquivia Restrepo, con el proceso de revisión, seguimiento, proyección, alertas y cierre de comunicaciones segun correspondió. M:\GT_BOGOTA\ATENCIÓN AL CIUDADANO ANTONIO NARIÑO\SIGOB □ Realicé apoyo de atención presencial y toma de asistencia de 4 personas del proceso de Reintegración, llevando a cabo el adecuado desarrollo de la atención, teniendo en cuenta las indicaciones brindadas por parte del profesional remitidas por correo y entregadas fisicamente Ubicación:\\marthaacevedo@reincorporacion.gov.co
10. Articular con el Grupo de Atención al Ciudadano, cuando se requiera en el cumplimiento de su objeto y obligaciones contractuales.	No se requirió realizar articulación con el Grupo de Atención al Ciudadano.
11. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.	□ El 24 de febrero participé en la reunión Microsoft Teams "1 Reunión Brigada de Emergencias ARN 2022" liderada por Harold Andres Arenas □ El 24 de febrero participé en la reunión Microsoft Teams "ESTRATEGIA DE TRASLADOS" liderada por Marcela Tovar
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

Fecha VoBo: 28/02/2022

"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"