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 30 DE JUNIO 2022		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	GRUPO TERRITORIAL BOGOTÁ- ANTONIO NARIÑO		

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 telefónica de 27 solicitudes de información registradas en la base *C:\Users\marthaacevedo\Desktop, 25* atenciones presenciales, tres solictudes de ingreso presencial, uno remitido atención diferencial, dos de ruta regular y uno de reincorporación . Asi mismo, se apoyo el proceso de notificación y actualización de información de dos reactivaciones proceso de Reintegración. Este proceso se realizó mediante el Sistema de Información para la Reintegración (SIRR) 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 27 solicitudes telefónicas , 25 presenciales, 3 nuevos ingresos del proceso de Reintegración, Reincorporación y Atención Diferencial, Dos reactivaciones apoyados en el proceso de enlace de llamada para asesoría jurídica a través la línea telefónica asignada al GT Bogotá/Antonio Nariño y atención presencial según correspondió *C:\Users\marthaacevedo\Desktop* Dentro del proceso de registro para nuevo desmovilizado se realizaron las siguientes actividades: 1. Atención de la solicitud de ingreso del ciudadano a traves de correo electrónico 2. Se obtuvo contacto telefonico con el interesado para verificación de datos 3. Se realizó verificación de documentos de acuerdo al procedimiento de ingreso IR-P-15 "Documento de identidad, Certificado CODA, Certificado de Restablecimiento de derechos, Certificación bancaria" 4. Se solicitó al Grupo de Gestión Documental consulta y préstamo documental del expediente , con el fin de verificar la existencia de soportes de ingresos anteriores: IR-F-40 Acta de continuidad en el proceso de reintegración con beneficios económicos; IR-F-30 Acta de compromiso proceso de reintegración de personas y grupos alzados en armas-sin beneficios económicos; IR-F-34 Acta de compromiso proceso de reintegración de personas y grupos alzados en armas. Como respuesta no se encuentra registro ni documentos correspondientes a los desvinculados. 5. Se verifica la existencia de registro de las personas desmovilizadas o desvinculadas en el Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación (SIRR), donde se evidencia que no existe datos relacionados con el desvinculado 6. Se procedió a realizar el registro de la persona desmovilizada en el SIRR "Módulo Nuevo Desmovilizado" 7. Teniendo en cuenta que los documentos presentados se encuentran completos se realiza el proceso de registro en el módulo "Registro de Ingreso" 8. Se realiza registro de PQRSD ACR-610995-K8G7 como solicitud de ingreso al programa 9. Se realiza registro de ubicación y cargue de documentos 10. Se realiza registro de Atención inicial con bancarización 11. Se remitió correo al profesional juridico, administrativo y coordinador(a) para los proceso de validación juiridica, administrativa y final 12. se realiza asignación de profesional una vez se comprobó su activación 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.
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 a través del medio electrónico a los casos registrados ante el Grupo Territorial Bogotá bajo el radicado PQRSD SIRR Reclamo ACR-610992-L0M8, Petición ACR-611309-Y0C7 y Petición ACR-611331-X8G8, respondidas 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 EXT22-009257, Peticiones de Información EXT22-009153, Petición EXT22-008665, Petición EXT22-008965, Petición EXT22-009319, Petición EXT22-009582, Peticiones Autoridades-10 días EXT22-009726, Petición EXT22-010151, Queja EXT22-009360, Peticiones de Información EXT22-010117, Peticiones de Información EXT22-010118, Petición EXT22-009711, Peticiones Autoridades-10 días EXT22-010448, Peticiones Autoridades-10 días EXT22-010623, Queja EXT22-010816 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 recibió y se remitió para tramite de radicación la petición de reactivación al proceso presentada por el ciudadano EXT22-009319 □ Se remitió consolidado de los seguimientos a PQRSD (SIGOB y SIR) realizados por el GT Bogotá Antonio Nariño □ Se relizó proyección de acta de apertura de buzón de sugerencias "Junio" para revisión y firma de la Coordinadora Eunice Cristina Esquivia Restrepo sin novedad ni requerimientos.
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 13 traslados externos y 10 internos, presentadas a través 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; del mismo 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 través 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 Antonio Nariño, 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 vía 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 30 DE JUNIO 2022		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	GRUPO TERRITORIAL BOGOTÁ- ANTONIO NARIÑO		

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 □ Se realizó actualización de información en la cartelera del GT Bogotá/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 Certificaciones Bancarias C:\Users\marthaacevedo\Desktop de acuerdo con los lineamientos señalados por la entidad. □ Se realiza entrega documental de ingresos mediante FIUD
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 realizó revisión, seguimiento, proyección, alertas y cierre de comunicaciones de comunicaciones Internas y Externas, □ Se realizó seguimiento a 47 comunicaciones transferidas al usuario de la Coordinadora Eunice Cristina Esquivia Restrepo, de acuerdo a las indicaciones recibidas □ Se realizó la proyección de 5 comunicaciones en el sistema SIGOB de la Coordinadora Eunice Cristina Esquivia Restrepo, . M:\GT_BOGOTA\ATENCIÓN AL CIUDADANO ANTONIO NARIÑO\SIGOB □ Se llevo a cabo el apoyo de atención presencial y toma de asistencia de 5 personas del proceso de Reintegración y Reincorporación, llevando a cabo el adecuado desarrollo de la atención, teniendo en cuenta las indicaciones brindadas por parte del profesional remitidas por correo y entregadas físicamente 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 13 de junio participé en la reunión Microsoft Teams "Reunión gestión documental proyectos productivos" □ El 15 de junio participé en la reunión Microsoft Teams "Capacitación PST Calendario" □ El 22 de junioen la reunión Microsoft Teams" Entrega jurídica misional 2022" □ El 28 de junio partcipé en la capacitación Microsoft Teams "Manejo y control de extintores" □ El 29 de junio participé en la capacitación Microsoft Teams "5 Reunión Brigada de Emergencias ARN 2022 - Manejo de heridas y fracturas"
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: 30/06/2022

"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"