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 31 DE JULIO 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 12 solicitudes de información registradas en la base *C:\Users\marthaacevedo\Desktop, 14* atenciones presenciales, dónde se recibieron solicitudes de certificación "Estado Actual del Proceso", solicitudes copia de documentos como CODA, Cédula, Contraseña, Actos Administrativos y Solicitud de actualización de datos e información de profesionales asignados. 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 12 solicitudes telefónicas , 16 presenciales, entre ellos se reporta caso de riesgo y atención transitoria de dos PPR GT Bucaramanga, 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, dónde se solcitó a los diferentes GT tener en cuenta lo siguiente en las solicitudes de traslados remitidas: □La actualización de la ubicación y asignación de profesional se efectúa una vez se comprueba el traslado; dicha comprobación es efectuada vía telefónica por el asistente de atención del GT destino. □En dado caso que el punto anterior no se haya efectuado aún, y el contacto con la PPR fue efectuado por alguno de los profesionales del GT destino, es menester del profesional que generó el contacto con la PPR: □ Registrar asistencia en el aplicativo ARPA de la intranet o en la planilla IR-F-43 "Planilla de asistencia de actividades del Beneficio de Acompañamiento Psicosocial"; □Remitir información al asistente de atención, quien debe registrar la nueva ubicación, especificando el traslado irregular en el tipo de novedad. □En cualquier caso, cuando el GT destino ya haya podido confirmar que la PPR se encuentra en su jurisdicción (bien sea a través del asistente de atención, o por algún profesional del GT destino), en ese momento se debe verificar si se trata de un traslado o de una atención transitoria; cabe recordar que el traslado implica la actualización de ubicación y de profesional, pero la atención transitoria no requiere de dicha actualización. □ Se solicitó al Grupo de Articulación Territorial la revisión de la novedad presentada con el Código 60-13944 Acreditado sin regiistro de ingreso, anteriormente activo y asignado al profesional Harrisson Casallas
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 ACR-611475-C5K3 Petición, ACR-611485-S4J1 Petición, ACR-611524-S9D0 Información y trámites, ACR-611525-L0S0 Información y trámites, 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 EXT22-011194 Peticiones Autoridades-10 días, EXT22-010448 Peticiones Autoridades-10 días, EXT22-010788 Peticiones Autoridades-10 días, EXT22-010792 Petición, EXT22-010816 Queja, EXT22-011143 Petición, EXT22-010997 Peticiones Autoridades-10 días, EXT22-011546 Peticiones de Información, EXT22-011695 Peticiones Autoridades-10 días, EXT22-012082 Peticiones Autoridades-10 días, EXT22-011868 Peticiones de Información, EXT22-012049 Petición, EXT22-011712 Peticiones de Información, EXT22-012275 Petición, EXT22-012172 Petición, EXT22-012244 Peticiones Autoridades-10 días, EXT22-012237 Peticiones Autoridades-10 días, EXT22-012189 Petición. 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 solicitó ampliación de términos a los radicados EXT22-010816, EXT22-010792 y EXT22-011712 □ 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 "Julio" 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 12 traslados externos, dónde 11 fueron efectivos y uno No Efectivo- Se realizaron 13 solicitudes de traslados entrantes con estado efectivo, presentadas a través de Asesores, Profesionales Reintegradores,otros GT y al GT Bogotá □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 31 DE JULIO 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 32 comunicaciones transferidas al usuario de la Coordinadora (E) Silvia Johana Rodriguez, de acuerdo a las indicaciones recibidas □ Se realizó la proyección de 15 comunicaciones en el sistema SIGOB de la Coordinadora(E) Silvia Johana Rodriguez, . M:\GT_BOGOTA\ATENCIÓN AL CIUDADANO ANTONIO NARIÑO\SIGOB □ Se llevo a cabo el apoyo de atención presencial y toma de asistencia de 7 personas del proceso de Reintegración y Atención Diferencial, 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 1 de julio participé en la reunión Microsoft Teams "Reunión equipo GT Bogotá" □ El 13 de julio apoye en la " Visita a Grupo Territorial ARN Bogotá" dónde se dió a conocer el proceso de atención al ciudadano y su importancia □ El 25 de julio participé en la reunión Microsoft Teams" Pruebas Registros de Ubicación Persona Viviendo fuera del País." □ Realicé y aprobé el curos de SG-SST
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: 31/07/2022

"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"