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	NATHALY LORENA GUERRERO CASTELLANOS		
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	52733318	CONTRATO No.	517-2024
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	DEL 01 AL 30 MARZO DE 2024		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	BOGOTA D.C		

OBJETO DEL CONTRATO:
Prestar con autonomía administrativa sus servicios profesionales comoTrabajadora Social al Grupo de Atención al Ciudadano en el marco del cumplimiento de la normatividad vigente frente a los temas de atención al ciudadano, lineamientos de interacción y procesos de capacitación
y sensibilización

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Participar en la implementación de los instrumentos que se generen para el análisis, evaluación, medición y estudio de la percepción de los ciudadanos frente a los servicios ofrecidos por la ARN.	Para el cumplimiento de esta obligación durante este periodo se ejecutaron las siguiente actividades: Durante el periodo se asisten espacios grupales desde el enfoque de planeación: 4 de marzo tareas derivadas de los Riesgos e Indicadores. 7 de marzo revisión documental Proceso de atención al ciudadano. 18 de marzo Sensibilización tramite y gestión de PQRSD - grupo sostenibilidad económica. 20 Revisión Documentos GAC
2. Participar en el diseño de programas de fortalecimiento de la Cultura del Servicio al ciudadano, para los usuarios externos e internos de la entidad.	Para el cumplimiento de esta obligación durante este periodo se ejecutaron las siguiente actividades: Se estructura la metodología para iniciar actividad de fortalecimiento de cultura del servicio: Política Servicio al ciudadano, Código Integridad Valores Servicio Público y socialización Protocolo de atención. Se programa primer encuentro en Grupo Territorial Cundinamarca, Boyacá, Casanare para el 1 de abril de 2024. Se asiste a la primera mesa de prevención de la estigmatización 21 de marzo, se propone metodología de sensibilización en el relacionamiento con pares de atención al ciudadano de entidades públicas. el 7 de marzo se asiste a reunión: Lista de posibles procedimientos que podemos apoyar desde GAC. El 15 de marzo reunión Socialización propuesta cronograma fortalecimiento Cultura del Servicio. El 19 de marzo Formación: Estrategia de Servicio a las Ciudadanías
3. Apoyar el acompañamiento y asesoría psicosocial inicial a la ciudadanía que se presente en la oficina de atención al ciudadano respecto de los procesos misionales que adelanta la entidad	Para el cumplimiento de esta obligación durante este periodo se ejecutaron las siguiente actividades: Desde el marco de la atención psicosocial se ajusta la Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano con elementos para la atención de situaciones de crisis que se puedan presentar en los Grupos Territoriales. Se ha realizado acompañamiento y asesoría psicosocial a la ciudadanía que acudió a la oficina de atención al ciudadano respecto de los procesos misionales que adelanta la entidad.
4. Apoyar en el diseño de metodologías e implementación de las actividades institucionales y encuentros interinstitucionales que se desarrollen para fortalecer la Interacción y comunicación eficiente con la ciudadanía.	Para el cumplimiento de esta obligación durante este periodo se ejecutaron las siguientes actividades: Encuentro Nacional de Asistentes de Atención: se inicia la construcción de la metodológica del encuentro, de acuerdo con las necesidades planteadas por los asistentes de atención. Encuentros y Relacionamiento Institucional: Se realizan tres encuentros preparatorios con enlace del Departamento Administrativo de Función Pública, profesiones de la Unidad Técnica de Reincorporación y profesionales del Grupo de Atención en el marco de los encuentros interinstitucionales para fortalecer la Interacción y comunicación eficiente con la ciudadanía, Juntémonos, AlComPaz y la estrategia pedagógica de socialización del PRI con funcionarios Públicos. Se continuo relacionamiento con las siguientes entidades en el marco del enfoque diferencial: el Instituto Nacional para Ciegos INCI y el Centro de Rehabilitación para Ciegos CRAC, en actividades de sensibilización y orientación sobre la discapacidad visual. Se ajusta y robustece la estrategia pedagógica de socialización, relacionamiento y prevención de la estigmatización con entidades. El 7 de marzo se asiste reunión Alcompaz de lo público en AETCR. El 13 de marzose se asiste reunión articulación DAFP - ARN. 22 de marzo reunión Curso PRI + Al ComPAZ - Función Pública

5. Promover y participar en acciones que permitan actualizar e implementar el protocolo de servicio al ciudadano y proyectar los actos e instrucciones sobre el tema con destino a los funcionarios que atienden los diferentes canales.	Para el cumplimiento de esta obligación durante este periodo se ejecutaron las siguientes actividades: Se realizan ajustes a la Guía de Protocolos de Atención, se proyecta reunión con el área de comunicaciones con el objeto de definir algunos elementos de los canales de atención virtuales, redes sociales a fin de completar los ajustes e iniciar nuevamente el ciclo de aprobación por el área de planeación. Se estructura la metodología para iniciar actividad de socialización de avances del Protocolo de atención. Se programa primer encuentro en Grupo Territorial Cundinamarca, Boyacá, Casanare para el 1 de abril de 2024.
6. Apoyar el desarrollo de las acciones que promuevan la implementación del enfoque diferencial e intersectorial en la política de relacionamiento con el ciudadano.	Para el cumplimiento de esta obligación durante este periodo se ejecutaron las siguientes actividades: El 1, 8 y 15 de marzo se participa en actividades de aprendizaje de lengua de señas colombiana. Se realiza el 4 de marzo segundo encuentro preparatorio con profesional del grupo de grupo diferencial a fin de establecer línea base – diagnóstico con los asistentes de atención en el marco del encuentro nacional y el fortalecimiento de la atención con enfoque diferencial. El 6 de marzo se participa en el conversatorio Trabajo digno, mujeres libres, libres de inequidad, de injusticias y violencias, espacio que fortalece elementos desde el enfoque de género. Se realiza encuentro el 12 de marzo de sensibilización con los asistentes de atención a nivel nacional en relación a las actividades de fortalecimiento de la atención desde el enfoque diferencial. Se continuo el desarrollo del cronograma de actividades con el Instituto Nacional para Personas Ciegas, ejecutando dos fechas 13 y 20 de marzo de sensibilización y orientación en accesibilidad a documentos digitales y páginas Web para personas con discapacidad visual, en el marco de la implementación de ajustes razonables desde el enfoque diferencial. Se definió con el Centro de Rehabilitación para Ciegos el cronograma de sensibilización sobre discapacidad visual, desarrollando el taller virtual con los asistentes de atención a nivel nacional el 21 de marzo a fin de fortalecer la atención desde el enfoque diferencial. Se realiza exploración e identificación de entidades que abordan la discapacidad física y cognitiva. Se adelanta seguimiento a las solicitudes realizadas al Instituto Nacional para Sordos INSOR y al Ministerio de Cultura. El 01 de marzo se asiste a reunión Enfoque Diferencial - Encuentro Atención al Ciudadano El 01, 08 y 15 de marzo se asiste a Taller de lengua de señas. .
7. Ejercer el apoyo a la supervisión de los contratos y/o convenios que se suscriban y que guarden relación directa con el objeto del contrato y que sean comunicados por la Supervisión.	Para el cumplimiento de esta obligación durante este periodo se ejecutaron las siguientes actividades: Se inicia exploración de perfil de interprete se señas Colombiana, en pro de realizar estudios previos para contratación.
8. Apoyar el análisis y evaluación sobre las recomendaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos, con el objeto de estimular la participación ciudadana.	Durante este periodo no se desarrollaron actividades relacionadas con la presente obligación.

Nathaly Lorena Guerrero Castellanos

Firmado digitalmente por Nathaly Lorena Guerrero Castellanos

NATHALY LORENA GUERRERO CATELLANOS
Trabajadora Social GAC

Visto Bueno Supervisor(es):

NOMBRE(S):

LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA

Firmado digitalmente por LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA
Fecha: 2024.04.01 08:52:42 -05'00'

LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA
coordinadora GAC

Fecha VoBo: 01 abril de 2024

El registro de datos personales, autoriza a la entidad para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos conforme a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Conozca la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales a través de http://www.reincorporacion.gov.co