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 ABRIL 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: Reunión tareas Grupa Atención al Ciudadano, 8 de abril. Asistencia a la capacitación virtual Fundamentación lenguajes claros, comprensibles e incluyentes a cargo de la Función Pública, 9 de abril Análisis de indicador, 18 de abril de 2024
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 siguientes actividades: El 01 Abril se realiza fortalecimiento de cultura del Servicio con profesionales del GT Cundinamarca, Boyacá, Casanare, actividad en donde se realiza un contexto general de la ARN, se aborda el Código de Integridad de Función Pública, aspectos generales de la Guía de Protocolo de Atención al Ciudadano y se fortalece procesos de PQR-D; en el desarrollo de la actividad se identifica la necesidad de continuar con actividades de fortalecimiento de la cultura del servicio hacia la población sujeto y la ciudadanía, en relación con enfoque diferencial y prevención de la estigmatización; así mismo de manera significativa promover y afianzar entre los usuarios internos la comunicación asertiva, solución de conflictos, trabajo en equipo, empatía y humanización de procesos con los compañeros de trabajo. El 10 de abril se inicia el desarrollo de la estrategia de Capsulas pedagógicas, se elabora capsula con el objeto de promover en la comunidad de la entidad la atención preferencial a la población con enfoque diferencial, la capsula fue emitida en el boletín Enlace ARN por el área de comunicaciones el 22 de abril. El 18 y 19 de abril se asiste al Encuentro Nacional del Profesionales de Salud y Psicosociales de los GT de la ARN, la participación de este espacio permite el posicionamiento del Grupo de Atención al Ciudadano y el fortalecimiento de su perfil psicosocial: acercamiento de las realidades de atención que se presentan en los GT, herramientas en salud mental EMIS, auxilios psicológicos, identificación de las diferencias en la atención de las personas en proceso de Reintegración y Reincorporación desde el enfoque de salud mental. El 22 y 23 de abril se asiste a la Jornada presencial Grupos Territoriales y equipos que desarrollan el proceso de acompañamiento a Comparecientes Activos y Retirados de Fuerza Pública ante la JEP la participación de este espacio permite el posicionamiento del Grupo de Atención al Ciudadano, la comprensión de la resolución, la adquisición de herramientas para comprender el proceso de acompañamiento a esta población.
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 siguientes actividades: 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.
	Para el cumplimiento de esta obligación durante este periodo se ejecutaron las siguientes actividades: En el marco del Encuentro Nacional de Asistentes de Atención y el fortalecimiento de la atención con enfoque diferencial, el 2 de abril se realiza encuentro virtual con el equipo de Enfoque Diferencial de la ARN para concretar la metodología de su participación en el encuentro, estableciendo tres actividades, la primera envió de formulario a los asistentes de atención para conocer su percepción y conocimientos del enfoque diferencial; la segunda y con base en la primera encuentro virtual entre el equipo de Diferenciales y los Asistentes de Atención a fin de realizar un contexto histórico y conceptual y la tercera actividad presencial en el encuentro, con el objeto de fortalecer la atención a personas con discapacidad en los GT. Así mismo en cuanto al establecimiento de la metodología del Encuentro Nacional el 12 de abril se realiza reunión con el equipo de GAC, en donde se establecen responsabilidades en cuanto a las actividades de la organización logística y metodológica, por tanto comparto el borrador de la propuesta metodológica (horarios, temáticas, actividades, recursos y responsables), se realizan observaciones, sugerencias y propuestas del equipo, las cuales se tienen en cuenta para realizar los ajustes y el afianzamiento de la metodología, la cual actualmente se encuentra en construcción y ajustes. Se inician las gestiones necesarias para desarrollar el Encuentro Nacional: operador logístico, talento humano. En el marco del relacionamiento interinstitucional en el mes de abril se desarrollan las siguientes actividades:

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.	actividades: El 03 de abril se realiza encuentro virtual con la Coordinación Relación con el Ciudadano y las Audiencias de RTVC Sistema de Medios Públicos a fin de establecer y concretar la solicitud de socialización y prevención de la estigmatización con funcionarios de esta entidad, logrando acordar un espacio virtual de hora y media de socialización de la ARN. El 11 de abril se desarrolla la actividad virtual “Charla de atención a personas en procesos de Reintegración y Reincorporación” con funcionarios públicos de diferentes instancias de RTVC Sistema de Medios Públicos, actividad que permitió la contextualización histórica de los procesos de paz en el país, así como el avance de la institucionalidad en la atención de la población desmovilizada, aterrizando en la actual ARN, su objeto, los procesos y población sujeto de atención, se realiza especial énfasis en la prevención y superación temprana de la estigmatización de las poblaciones sujeto de atención de la agencia. Como resultado del ejercicio se evidencia la necesidad y la importancia de continuar con las acciones de socialización de la entidad y la prevención de la estigmatización, ampliando la visión y a construcción de Paz desde las instituciones, promoviendo la inclusión y accesibilidad de servicio y derechos a la población sujeto de atención de la ARN. Por otra lado y dando continuidad al relacionamiento de la ARN con el INCI, se promueve y realiza el 12 de abril encuentro entre profesionales de la oficina de comunicaciones de las dos entidades y el GAC, a fin de continuar con el proceso de sensibilización en materia de accesibilidad y ajustes razonables para la atención a la población con discapacidad visual en la ARN, para lo cual se establecen tres espacios: espacio profundización en la asesoría a los profesionales de la oficina de comunicaciones ARN – INCI, espacio de asesoría inclusión laboral con área de Talento Humano y espacio de socialización ARN – INCI, se encuentra en gestión el establecimiento de las fechas para la ejecución de cada actividad. En el marco de la prevención de la Estigmatización se participa el 15 de abril en la actividad de transmisión de conocimientos de prevención de la estigmatización de la Unidad Técnica de Reincorporación, espacio que permite adquirir, fortalecer y enriquecer herramientas para la aplicación y ejecución de las estrategias y metodologías planteadas por la UTR. En el mismo marco, el 18 de abril se participa en la Mesa Técnica de prevención y superación temprana de la estigmatización, logrando posicionamiento del GAC, en el establecimiento de acciones concretas en el plan de acción de la estrategia de prevención, estableciendo acciones en la línea 1. sensibilización y pedagogía para la prevención de la estigmatización a actores territoriales y en la línea 2: regionalización para la prevención de la estigmatización. Por otro lado, se continua el trabajo conjunto con el Departamento Administrativo de Función Pública- Grupo Paz, el pasado 22 de abril se desarrollo segunda actividad de socialización de la ARN y prevención de la estigmatización, reiterando la importancia de contextualizar la laboral de la agencia y la construcción de paz en los y las funcionarias públicas.
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: Actividad de socialización de la Guía de Protocolo de atención, 1 de abril se desarrolla el encuentro en Grupo Territorial Cundinamarca, Boyacá, Casanare. Se realiza revisión de la Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano en el marco de las PQRS-D virtuales, sin embargo se determina que la información necesaria en la Guía ya está contenida en relación a los canales de atención, el proceso e PQRS-D por medio virtuales está contenida en el Manual del PQRS-D, por tanto el 26 de abril como fue establecido por la supervisión se hace entrega del documento al la instancia correspondiente para que se inicie el proceso de aprobación con el área de Planeación.

6. Apoyar el desarrollo de las acciones que promuevan la implementación del enfoque diferencial e intersectorial en la política de relacionamiento con el ciudadano.	En el marco de las acciones que promuevan la implementación del enfoque diferencial e intersectorial en la política de relacionamiento con el ciudadano se han desarrollado las siguientes acciones: En la exploración de entidades que abordan las discapacidades el 03 de abril se realiza solicitud por página web de información y apoyo a las entidades enunciadas a continuación, sin tener hasta el momento respuesta. Discapacidad auditiva: Fundación Saldarriaga Concha Discapacidad Física Fundación Saldarriaga Concha Discapacidad Cognitiva Fundación Asdawn. En el marco de la necesidad de realizar los ajustes razonables para la accesibilidad de la información en la página web de la entidad a las poblaciones Étnicas, el 10 de abril se logra asesoría del Ministerio de Cultura del equipo de Asuntos indígenas y patrimonio lingüístico de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes: Lineamientos clave relativos a los servicios de traducción e interpretación de lenguas nativas a considerar, Base de traductores e intérpretes de lenguas nativas, Instructivo para la orientación de atención a solicitudes de traducciones a lenguas nativas y la lengua de señas colombiana (LSC), y para la gestión interna de PQRS (para su referencia), Documento de orientación sugerida por la entidad para la remuneración de los servicios de traducción e interpretación de lenguas nativas. El 10 de abril se inicia el desarrollo de la estrategia de Capsulas pedagógicas, se elabora capsula con el objeto de promover en la comunidad de la entidad la atención preferencial a la población con enfoque diferencial, la capsula fue emitida en el boletín Enlace ARN por el área de comunicaciones el 22 de abril. Por otra lado y dando continuidad al fortalecimiento de la atención con enfoque diferencial se continua trabajo conjunto ARN con el INCI: se promueve y realiza el 12 de abril encuentro entre profesionales de la oficina de comunicaciones de las dos entidades y el GAC, a fin de continuar con el proceso de sensibilización en materia de accesibilidad y ajustes razonables para la atención a la población con discapacidad visual en la ARN, para lo cual se establecen tres espacios: espacio profundización en la asesoría a los profesionales de la oficina de comunicaciones ARN – INCI, espacio de asesoría inclusión laboral con área de Talento Humano, espacio de socialización ARN – INCI y participación del INCI en el Encuentro Nacional de Asistentes con el taller de Interacción con personas ciegas; se encuentra en gestión el establecimiento de las fechas para la ejecución de cada actividad. Se proyecta establecer cronograma con la supervisión para establecer acciones relacionadas con enfoque diferencial: realizar documento con recomendaciones de accesibilidad, realizar guion de información general de la ARN para iniciar gestión de traducción lenguas nativas para la pagina Web y definir servicios del INSOR.
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 establece 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: 2024.04.30 09:31:51 -05'00'

LINA CONSTANZA ZAMBRANO PEDRAZA
coordinadora GAC

Fecha VoBo: 30 abril 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