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.	1406-2020
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL DEL 06 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	GRUPO TERRITORIAL BOGOTA-TUNJUELITO		

OBJETO DEL CONTRATO:
Prestar con plena autonomía técnica y administrativa sus servicios, para atender solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como brindar orientación general a la población objeto de atención en relación con los servicios ofertados por la Entidad.

OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Recibir, atender y tramitar, con calidad y oportunidad las solicitudes de información relacionadas con los servicios que presta la Entidad realizadas por la población objeto de atención, sus familias y/o la comunidad, de acuerdo con las políticas y procesos generales de atención establecidos por la entidad.	En el proceso se realizó atención de 18 solicitudes, quejas y reclamos de información presentadas a través de la línea telefónica asignada al GT Bogotá-Tunjuelito registradas en la base C:\Users\marthaacevedo\Desktop\PROCESOS ASISTENTE DE ATENCIÓN MARTHA ROCIO ACEVEDO, de acuerdo al proceso que se realiza mediante el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) y de acuerdo a las políticas y procesos generales de atención establecidos por la Entidad.
2. Hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el Grupo territorial por los diferentes canales existentes para que sean asignados y respondidos en los términos legales y de calidad exigidos, con base en la normatividad vigente y los procedimientos de atención al ciudadano.	Para este proceso no se reporto ningún caso PQRS-D ante el Grupo Territorial Bogotá-Tunjuelito
3. Brindar orientaciones e información general a las personas objeto de atención sobre los beneficios establecidos en la normatividad vigente.	En el proceso se realizó orientación e información telefónica de 18 solicitudes, apoyada en el proceso de enlace de llamada para asesoría jurídica según correspondió, está información se brindó a través de la línea telefónica asignada al GT Bogotá-Tunjuelito que se encuentran en la base C:\Users\marthaacevedo\Desktop\PROCESOS ASISTENTE DE ATENCIÓN MARTHA ROCIO ACEVEDO, de acuerdo al proceso que se realiza mediante el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) y de acuerdo a las políticas y procesos generales de atención establecidos en la Normativa Vigente.
4. Ingresar al Sistema de Información- SIR, todas las atenciones, apertura, seguimiento y cierre de los casos, así como las novedades de los participantes relacionados con su rol, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.	Durante el proceso realice la actualización de información de 3 PPR y demás novedades presentadas por los Profesionales Reintegradores y PPR, realizándolo de este modo mediante el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) tales como: Registro de Ubicaciòn, Solicitudes de Traslado Entrante y Saliente utilizando la herramienta SIR y medios electrónicos; a su vez, se informo a los asistentes de atención y profesionales reintegradores de los registros y asignaciones realizadas, según correspondió archivo de datos C:\Users\...\marthaacevedo@reincorporacion.gov.co.ost
5. Realizar permanentemente las actualizaciones en el Sistema de Información -SIR, correspondientes a los datos de contacto y ubicación de la población objeto de atención.	Durante el cumplimiento de las diferentes actividades y de acuerdo a las solicitudes telefónicas y medio electrónico, se realizó actualización de ubicación y demás datos de contacto de 23 PPR a través del Sistema de Información SIR. datos C:\Users\...\marthaacevedo@reincorporacion.gov.co.ost
6. Aplicar los instrumentos de medición de satisfacción de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Entidad.	En este periodo no se llevo a cabo esta actividad
7. Apoyar al equipo de trabajo en las diferentes convocatorias realizadas por los colaboradores del Grupo Territorial, dirigidas a la población objeto de atención y/o actores externos.	En este periodo no se levo a cabo está actividad
8. Actualizar y remitir al Grupo de Atención al Ciudadano la información correspondiente al directorio de contacto (teléfonos, extensiones, direcciones, etc.) cada vez que surja alguna novedad administrativa en el Grupo territorial.	En este periodo no se llevo a cabo esta actividad
9. Retroalimentar permanentemente a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano.	Durante el proceso se retroalimenta permanentemente a los colaboradores con relación a la información documentada relacionada con el proceso de atención al ciudadano mediante medio electrónico y telefónico.
10. Mantener debidamente organizado un archivo con toda la información gestionada y producida para el cumplimiento del objeto contractual, de acuerdo con 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 de archiva por medio electrónico los documentos gestionados y producidos tales como: Bancarización C:\Users\marthaacevedo\Desktop\PROCESOS ASISTENTE DE ATENCIÓN MARTHA ROCIO ACEVEDO y planillas de asistencia Proceso de Reintegración y Reincorporación C:\Users\marthaacevedo\Desktop de acuerdo con los lineamientos señalados por la entidad.
11. Elaborar oportunamente los informes que solicite el supervisor del contrato y participar en la elaboración de aquellos reportes que por su contenido y naturaleza estén dentro del ámbito del objeto del contrato.	En este periodo no se llevo a cabo esta actividad
12. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.	Durante el periodo de octubre se realizó la digitación de 127 registros del proceso de Reintegración y 56 registro del Proceso de Reincorporación correspondiente a los profesional asignados a mi cargo: Adriana Marcela Caicedo Ruiz, Alvaro Gomez Sanabria, Erika Cristancho Mendoza, Marcela Viviana Diaz Gomez y Nury Ximena Caraballo Arcila C:\Users\marthaacevedo\Desktop
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 ESQUIVA RESTREPO

Fecha VoBo: 30/10/2020

"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"