

1. Número del contrato

72 - 2026

2. Informe

Mensual

3. Periodo del informe

1/06/2026 A 30/06/2026

4. Nombre contratista

Nathaly Lorena Guerrero Castellanos

5. Tipo documento de Identidad

CC

6. Número documento de identidad

52.733.318

7. Objeto del contrato

Prestar con autonomía administrativa sus servicios profesionales al Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN, 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.

8. Lugar de ejecución

CUNDINAMARC

Bogotá

Grupo de Atención al Ciudadano

9. OBLIGACIONES GENERALES

NRO	OBLIGACIÓN / COMPROMISO GENERAL	CUMPLIMIENTO
1	Realizar las actividades en forma independiente, bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción a condiciones distintas a aquellas que se requieran para el cumplimiento del objeto contractual y sin que ello implique exclusividad. En caso de que, otras actividades impliquen conflictos de interés, deberá informarlo de manera previa y oportuna a la supervisión.	Si
2	Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía al supervisor del contrato.	No aplica
3	Entregar los informes pactados y los requeridos por el supervisor del contrato.	Si
4	Deberá presentar para verificación de la supervisión el documento de liquidación y, previo al inicio de la ejecución, el soporte del pago de las Estampillas a las que haya lugar, que se causará en el momento de la suscripción del contrato o sus adicciones, conforme a la normatividad vigente.	No aplica
5	Realizar los desplazamientos que se requieran para el desarrollo de sus obligaciones acorde con la solicitud del supervisor; caso en el cual, deberá informar los costos de desplazamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al mismo, conforme a la tabla de gastos definida por la ARN.	No aplica
6	Cumplir con las obligaciones frente a los Sistemas de Seguridad Social Integral y de Riesgos Laborales, las cuales deberán ser acreditadas para cada pago al supervisor del contrato. Para efectos del último pago del contrato, se deberá acreditar la totalidad de los aportes a dichos sistemas, inclusive el del último mes de ejecución.	Si
7	Encargarse personalmente de la gestión documental y archivo de la documentación que le sea entregada y/o que deba gestionar, de acuerdo con las disposiciones internas y las del Archivo General de la Nación.	Si
8	Cumplir con las directrices, lineamientos de seguridad, políticas, documentos y protección de la información, a través de la gestión segura de los activos de información y del Sistema de Seguridad de la Información.	Si
9	Conocer y adoptar las medidas de autoprotección establecidas en el Manual de Seguridad Preventiva GA-M-01 establecido por la ARN.	Si
10	Atender los lineamientos dados por la ARN en materia de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión-SIG.	Si
11	Presentar como anexo para el primer informe de actividades, el certificado del examen preocupacional vigente de conformidad con lo establecido en el Decreto 1072 de 2015.	No aplica
12	Consultar y aplicar los manuales, instructivos, guía, planeas y programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y Sistema de Gestión Ambiental implementados por la ARN, así como los planes de emergencias, matrices de peligros y planos de evacuaciones.	Si
13	Reportar a la ARL e Informar a la ARN la ocurrencia de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.	No aplica
14	Contar con los elementos de protección en seguridad y bioseguridad, personal, que sean necesarios en el marco del desarrollo de sus obligaciones contractuales y hacer uso de ellos.	No aplica
15	Participar activamente en las inducciones, sensibilizaciones, capacitaciones, encuestas, charlas, actividades y acciones que se ejecuten en el marco de la implementación de los Sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo.	Si
16	Cumplir con los lineamientos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental, de conformidad con los programas, políticas, planes y estrategias ambientales establecidas por la Entidad, con el fin de implementar y dar continuidad al Sistema de Gestión Ambiental de la ARN.	Si
17	En el evento en que EL/LA CONTRATISTA incurra en un registro y/o consolidación de la información en el Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación – SIRR en forma errada o no atendiendo los lineamientos establecidos por la ARN, que haya generado un desembolso no debido de cualquier beneficio económico, EL/LA CONTRATISTA reembolsará este valor para lo cual expresamente autoriza a la ARN descontar esta suma de los honorarios adeudados. En el evento en que el descuento no cubra la totalidad del valor desembolsado a las personas beneficiarias, EL/LA CONTRATISTA pagará con sus propios recursos el saldo adeudado dentro del mes siguiente a la identificación de la situación descrita, so pena de que la ARN inicie las acciones civiles y penales correspondientes para obtener la restitución total del pago. La supervisión o el(la) Coordinador(a) del Grupo Territorial respectivo, deberá oficial a la Subdirección Financiera el detalle y los valores correspondiente para proceder con el reembolso o descuento.	No aplica

		INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN		CÓDIGO : BS-F-26	
				FECHA : 2025-04-04	VERSIÓN: V5

1. Número del contrato 72 - 2026		2. Informe Mensual		3. Período del informe 1/06/2026 A 30/06/2026	
--	--	------------------------------	--	---	--

18	Entregar a la finalización del contrato en medio magnético los archivos editables y finales generados en el marco de la ejecución del contrato.	No aplica			
19	Entregar a la finalización del contrato y de acuerdo con los lineamientos internos, en perfecto estado, salvo el deterioro normal por el uso, los elementos y equipos entregados para la prestación del servicio objeto de este contrato reportados en su inventario individual, así como el carnet de identificación y la tarjeta de acceso en caso de que estos le hayan sido suministrados. En caso de daño o pérdida, deberá responder por ellos en los términos establecidos en la normatividad interna, para lo cual se autoriza de manera previa y expresa con la suscripción del contrato, a descontar los valores correspondientes de los saldos adeudados.	No aplica			

10. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS			
NRO	OBLIGACIÓN ESPECÍFICA	CUMPLIMIENTO	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO
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.	Si	Promoción del uso de la herramienta para la medición de la percepción de los servicios ofrecidos por la ARN en las atenciones a la ciudadanía en el 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.	Si	Durante este periodo se desarrollaron las siguientes acciones orientadas al fortalecimiento de la Cultura del Servicio: En articulación con los profesionales del equipo, se definieron los lineamientos para la jornada de cualificación en la gestión de PQRSD dirigida a los servidores(as) públicos y contratistas del Nivel Central. Con base en los aportes del equipo, se diseñó una metodología lúdico-pedagógica orientada a fortalecer los conocimientos relacionados con el trámite, seguimiento, control, respuesta y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS). Asimismo, se llevaron a cabo las actividades de preparación logística para las jornadas programadas los días 24 y 25 de junio. Estas incluyeron la convocatoria de los servidores(as) públicos y contratistas del Nivel Central, así como de los Grupos Territoriales Bogotá y CBC; la gestión de la sala para el desarrollo de la actividad; la solicitud de ingreso de profesionales externos y el alistamiento de los materiales requeridos para la ejecución del taller. Las jornadas de cualificación se realizaron los días 24 y 25 de junio, en el horario de 9:00 a. m. a 12:00 m. La metodología estuvo compuesta por tres actividades principales. La primera favoreció la integración, el relacionamiento y la empatía entre los participantes, promoviendo un ambiente de trabajo colaborativo durante toda la jornada. La segunda actividad estuvo conformada por cuatro estaciones prácticas, mediante las cuales los participantes aplicaron sus conocimientos sobre la gestión de las PQRS: - Primera estación: análisis de un caso para identificar la tipología de la solicitud, determinar la competencia y establecer el nivel de prioridad. - Segunda estación: selección de la respuesta adecuada entre tres opciones propuestas, identificando los cuatro criterios de calidad de la respuesta y la autoridad competente para su firma. - Tercera estación: organización secuencial de los pasos para elaboración de una respuesta en el sistema SIGOB, utilizando tarjetas con las diferentes etapas del proceso. - Cuarta estación: afianzamiento de conceptos relacionados con la gestión de las PQRS mediante una dinámica de asociación entre imágenes y sus respectivos significados. Como estrategia para fortalecer la participación y mantener el dinamismo de la jornada, se desarrollaron dos actividades recreativas entre las estaciones. En la jornada del 24 de junio participaron 20 profesionales y en la del 25 de junio asistieron 18 profesionales, para un total de 34 participantes. La evaluación de las jornadas evidenció el cumplimiento del objetivo propuesto, permitiendo fortalecer los lineamientos para la gestión de las PQRS. Los participantes manifestaron una valoración positiva del espacio, destacando especialmente la metodología lúdico-pedagógica implementada y el equilibrio entre las actividades prácticas y la contextualización conceptual, elementos que facilitaron el aprendizaje y la apropiación de los contenidos. Asistencia a las siguientes reuniones en el marco de esta obligación: 1 de junio de 2026: Reunión de equipo 17 de junio de 2026: Reunión de equipo / Mesa de trabajo taller PQRS 24 de junio de 2026: Ejecución jornada de cualificación en PQRS 1 Grupo 25 de junio de 2026: Ejecución jornada de cualificación en PQRS 2 Grupo

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN		INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN		CÓDIGO : BS-F-26	
				FECHA : 2025-04-04	VERSIÓN: V5
1. Número del contrato		2. Informe		3. Periodo del informe	
72 - 2026		Mensual		1/06/2026 A 30/06/2026	
3	Apoyar el acompañamiento y orientación psicosocial inicial a la ciudadanía que se presente en la oficina de atención al ciudadano respecto de los procesos misionales que adelanta la entidad.	Si	Durante este periodo se desarrollaron las siguientes acciones orientadas al cumplimiento de la obligación: Se brindó atención presencial a la ciudadanía y a la población sujeto que acudió a la oficina del Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) durante el mes de junio, proporcionando las orientaciones y asesorías requeridas. Cada una de las atenciones fue registrada en la base de datos Planilla de Asistencia a Grupos Territoriales. Se participó en el espacio de capacitación sobre la transversalización del enfoque psicosocial y la acción sin daño, en el cual se fortalecieron los conocimientos relacionados con los principios, apuestas y premisas del enfoque psicosocial, así como con la aplicación del enfoque de acción sin daño en el desarrollo de las intervenciones institucionales. Se participó en la socialización de los nuevos servicios Consulta de Pagos y Consulta BIE y/o Proyectos Productivos, con el propósito de fortalecer los conocimientos sobre estas herramientas y brindar información clara, oportuna y pertinente a la ciudadanía que la requiera en el punto de atención. Se asistió a la capacitación en Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), en la que se fortalecieron los conocimientos y habilidades para brindar una primera respuesta de apoyo a personas que atraviesan una situación de crisis emocional, favoreciendo una atención inicial adecuada. Asistencia a las siguientes reuniones en el marco de esta obligación: 10 de junio de 2026: Jornada de Capacitación Plan de Acción y Fortalecimiento Institucional (PAFI) – SNARIV / Socialización nuevos servicios: Consulta pagos y Consulta BIE y/o Proyectos Productivos 18 de junio de 2026: Capacitación Primeros Auxilios Psicológicos.		
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.	Si	Durante este periodo se desarrollaron las siguientes acciones orientadas al cumplimiento de la obligación: Se desarrolló jornada de relacionamiento con profesionales de FONTUR, orientada a promover espacios de aprendizaje y reflexión en torno a la cultura de paz desde el marco institucional de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN). Durante la jornada se socializaron la misión de la entidad, la población sujeto y los procesos de atención, con el propósito de contribuir a la prevención y superación de la estigmatización, fortalecer la confianza y promover la reconciliación. En la actividad participaron 12 profesionales. La evaluación de la jornada evidenció una valoración positiva por parte de los asistentes, quienes destacaron la importancia de estos espacios pedagógicos para fortalecer conocimientos y promover una cultura de paz basada en el reconocimiento, el respeto, la inclusión y la prevención de la estigmatización. Asistencia a las siguientes reuniones en el marco de esta obligación: 4 de junio de 2026: Gestión Taller Fontur 11 de junio de 2026: Taller relacionamiento Fontur		

		INFORME DE ACTIVIDADES Y SUPERVISIÓN CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN		CÓDIGO : BS-F-26	
				FECHA : 2025-04-04	VERSIÓN: V5
1. Número del contrato		2. Informe		3. Período del informe	
72 - 2026		Mensual		1/06/2026 A 30/06/2026	
5	Apoyar el desarrollo de las acciones que promuevan la implementación del enfoque diferencial e intersectorial en la política de relacionamiento con el ciudadano.	Si	Durante este período se desarrollaron las siguientes acciones orientadas al cumplimiento de la obligación: Se brindó apoyo al desarrollo de la estrategia virtual "Un Café con Andrés", dirigida a sensibilizar a los servidores(as) públicos y contratistas del Nivel Central de la ARN sobre el aprendizaje y uso de la Lengua de Señas Colombiana (LSC). Este espacio de interacción contó con la participación de Andrés, persona sorda del Grupo de Atención al Ciudadano (GAC) y protagonista de la estrategia "Andrés Enseña", orientada a promover herramientas para fortalecer el relacionamiento y la atención inclusiva de las personas con discapacidad auditiva. La jornada permitió reforzar el aprendizaje del alfabeto dactilológico de la Lengua de Señas Colombiana, el cual fue puesto en práctica durante un ejercicio de presentación personal. Posteriormente, los participantes fortalecieron su aprendizaje mediante una actividad lúdica tipo "Concéntrate", en la que asociaron imágenes con el vocabulario abordado en la estrategia "Andrés Enseña" y relacionaron cada imagen con la seña correspondiente. Finalmente, se desarrolló un espacio de diálogo e interacción con Andrés, en el que los participantes formularon preguntas y practicaron los conocimientos adquiridos. En la actividad participaron 21 servidores(as) públicos y contratistas de la entidad a nivel nacional. La evaluación del espacio evidenció una percepción positiva por parte de los asistentes, quienes resaltaron la importancia de continuar promoviendo este tipo de iniciativas para fortalecer la implementación del enfoque diferencial, la accesibilidad y la atención incluyente dentro de la entidad. Se participó en el curso sobre Enfoques Diferenciales, un espacio de aprendizaje orientado al fortalecimiento de competencias. Durante la formación se abordaron temas relacionados con el reconocimiento de la diversidad y las bases históricas y políticas del enfoque diferencial; la revisión de los diferentes enfoques, incluido el enfoque territorial; el enfoque anticapacitista y la garantía de derechos en la gestión institucional. Este espacio permitió fortalecer los conocimientos y herramientas para promover una atención más inclusiva, equitativa y respetuosa de la diversidad de la población sujeto y de la ciudadanía. Se inició la participación en el curso Estrategias Comunicativas en Lengua de Señas Colombiana (LSC), orientado al fortalecimiento de las competencias para la atención incluyente y la comunicación con personas sordas. Durante las primeras sesiones se abordaron las características de las personas sordas, su comunidad y los fundamentos de la Lengua de Señas Colombiana (LSC). Fortaleciendo las habilidades comunicativas necesarias para brindar una atención más accesible e incluyente. Se brindó apoyo en la gestión, revisión y validación del material audiovisual correspondiente a los videos en lenguas indígenas elaborados por los Grupos Territoriales. Como parte de este proceso, se desarrollaron espacios de retroalimentación y articulación con el profesional Enlace Étnico del GT Meta y profesionales del Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de verificar la calidad, pertinencia y coherencia de los contenidos, garantizando que respondieran a los lineamientos institucionales y a las características culturales y lingüísticas de las comunidades destinatarias. Asistencia a las siguientes reuniones en el marco de esta obligación: 2 de junio de 2026: Curso "Enfoques Diferenciales 3 de junio de 2026: Prueba Café con Andres Virtual - Ejecución Un Café con Andres Virtual 9 de junio de 2026: Curso "Enfoques Diferenciales 12 de junio de 2026: Revisión video lenguas indígenas 16 de junio de 2026: Curso "Enfoques Diferenciales 19 de junio de 2026: Reunión validación video lenguas indígenas GT Meta / Revisión texto subtitulación para video Meta (lengua indígena Puivane) 23 de junio de 2026: Curso "Estrategias comunicativas en Lengua de Señas Colombiana" / Enfoques Diferenciales 25 de junio de 2026: "Estrategias comunicativas en Lengua de Señas Colombiana" 30 de junio de 2026: Estrategias comunicativas en Lengua de Señas Colombiana / Enfoques Diferenciales		

1. Número del contrato

72 - 2026

2. Informe

Mensual

3. Periodo del informe

1/06/2026 A 30/06/2026

6	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.	No aplica	Durante este periodo no se realizaron acciones para esta obligación.
7	Apoyar los procesos de promoción de la participación ciudadana a través de los mecanismos con que cuente la entidad.	No aplica	Durante este periodo no se realizaron acciones para esta obligación.
8	Apoyar la elaboración, ajustes y actualización de los documentos de la Oficina de Relacionamento	Si	Durante este periodo se desarrollaron las siguientes acciones orientadas al cumplimiento de la obligación: Durante este periodo se realizaron ajustes a la Guía de Protocolos de Atención, la revisión y actualización de conceptos a la luz de la Política de Relacionamento con la Ciudadanía, la incorporación de ajustes relacionados con la atención a personas en situación de crisis y la aplicación de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), así como la estandarización del lenguaje inclusivo mediante el ajuste de la denominación "el/la empleado(a) público(a) o contratista" a lo largo del documento.
9	Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato.	Si	Asistencia a las siguientes reuniones en el marco de esta obligación: 1 de junio de 2026: Reunión de equipo 17 de junio de 2026: Reunión de equipo 18 de junio de 2026: Tercera Mesa Técnica de prevención y superación de la estigmatización.

11. CERTIFICACIONES

En mi calidad de supervisor(a) del contrato certifico:

a. El(la) contratista durante el periodo, desarrolló y cumplió con las obligaciones contratadas así como las demás

SI: ☒ NO: ☐

b. El(la) contratista efectuó el pago de salud, pensión y riesgos laborales (adjuntar comprobante)

SI: ☒ NO: ☐

c. Apruebo los informes, productos y demás documentos y entregables presentados por el contratista durante el periodo

SI: ☒ NO: ☐

d. Se realizó el respectivo tratamiento y monitoreo a los riesgos por parte del(la) contratista y por mi parte como supervisor(a)

SI: ☒ NO: ☐

Recuerde que el presente informe debe ser publicado en la plataforma SECOP II dentro de los 3 días hábiles siguientes a su generación y debe ser entregado al Grupo de Gestión Contractual para que repose en el expediente contractual.

12. FIRMAS

Contratista

Aprobación supervisión (firma electrónica)

Nombre: Lina Constanza Zambrano Pedraza

Cargo: Cordinadora GAC

Nombre: Nathaly Lorena Guerrero Castellanos

Nombre: Viviana Andrea Amado Moreno

Cargo: Cordinadora Encargada GAC

Fecha

30/06/2026

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/es/atencion/Paginas/Aviso-de-privacidad.aspx>