

	INFORME DE ACTIVIDADES		CÓDIGO : BS-F-26	
			FECHA : 08-02-2019	VERSIÓN : V-4

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	LINA MARIA PERDOMO ROJAS		
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	1.117.542.688	CONTRATO No.	1200 de 2022
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL (DEL 01 AL 15 DE SEPTIEMBRE DE 2022)		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	FLORENCIA - GT CAQUETÁ		

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.

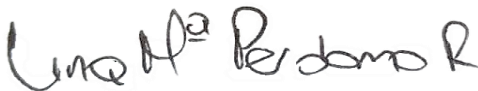
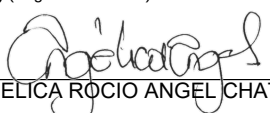
OBLIGACIONES	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO DE ACUERDO CON LAS OBLIGACIONES DEL CONTRATO
1. Dar información de los servicios y beneficios que tiene la población objeto de atención, de acuerdo con la normatividad vigente para cada proceso misional, de acuerdo con la demanda y requerimientos recibidos.	Se le brinda la información adecuada en cada uno de los servicios solicitados por las 95 personas que asistieron a la oficina del GT Caquetá en el mes de Septiembre; dando el adecuado procedimiento para el acceso a la atención según la necesidad de la población asistente a la oficina, teniendo en cuenta cada proceso misional.
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.	Se recepcionaron y tramitaron las solicitudes de información interpuestas a través de PQRSD a los PPR 2399-08(Solicitud Información Estado de la Ruta de Reintegración), PER 60-08035(Solicitud Certificado Actual de Mi Proceso de Reinserción); a quienes se les informo los días para la entrega de respuestas efectivas a las solicitudes de la población objeto; garantizando la eficiencia, oportunidad y cumplimiento con las políticas y procesos generales de atención establecidos por la entidad.
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.	Se revisa el instructivo AC-M-01 Manual PQRSD para el efectivo asesoramiento a la población de atención sobre los tiempos y los tipos de solicitudes que se pueden recibir por los diferentes canales existentes, garantizando que sean asignados al profesional responsable y se dé respuesta en los términos legales y de calidad exigidos, con base en la normatividad vigente y los procedimientos de atención al ciudadano. Se realiza revisión de mesa de salida del SIGOB todos los días para la verificación del cierre y respuesta de los PQRS-D presentado ante el GT y a los cuales se les da respuesta en los tiempos adecuados.
4. Registrar en el Sistema de Información para la Reintegración y Reinserción - 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.	Se realiza el registro en el Sistema de Información para la Reintegración y Reinserción - SIRR de las novedades en los datos de contacto, ubicación y asignación de profesional de los PER (60-08993, 60-06414, 60-08822, 60-12706, 60-12880, 60-05699, 60-09585, 60-08936, 60-03446, 60-03325, 60-11406, 60-13116, 60-02333, 60-02354) PPR (0340-16, 0086-22, 1037-14) PAD (S0147-2022). Quienes realizaron solicitud de traslado de atención bien sea para otro Grupo Territorial, Ingreso a este Grupo Territorial o traslado de municipio de residencia dentro del departamento del Caquetá.
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.	De acuerdo a la población atendida para el mes de septiembre, asistieron 95 personas a la oficina principal del GT Caquetá quienes en su mayoría asistieron para atención con los profesionales reintegradores y facilitadores o a realizar radicación de solicitudes de certificaciones del proceso al que pertenecen o la vinculación al programa; Se les oriento en la disposición del profesional para atención de forma amena y respetuosa, logrando un espacio de espera para atención amable para la satisfacción de las personas que ingresan a la oficina.
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.	Se informa a los profesionales facilitadores y reintegradores de las fechas de atención presencial para el mes de septiembre en la oficina del Grupo Territorial, y se apoya en el proceso de primera atención y posterior guía a las oficinas de atención de los profesionales, garantizando una atención amable y efectiva.
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 actualiza documento Excel con la información de los profesionales y colaboradores correspondiente al directorio de contacto (teléfonos, extensiones, direcciones, etc.) del Grupo Territorial; de igual forma no se reportaron novedades al Grupo de Atención al Ciudadano. De igual forma se esta pendiente de las directrices y solicitudes del Grupo de Atención al Ciudadano para el mes de septiembre, generandose una alerta por una PQRS D (EXT22-014782) la cual aparecia sin prueba de envio por certimail; se verifico la efectiva entrega fisica del documento mediante respuesta OFI22-020605 con comprobante de entrega GD-F-12 CONTROL DE RECEPCION, DISTRIBUCION Y ENVIO DE COMUNICACIONES OFICIALES; en los tiempos adecuados para la entrega y el respectivo cierre del proceso mediante el SIGOB; subsanando la solicitud de información de la respuesta a esta petición.
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.	Se realiza la adecuada custodia de la documentación entregada para las solicitudes de los participantes a través de las PQRS-D, al igual que los documentos de los nuevos ingresos de participantes de acuerdo a los lineamientos señalados por la entidad; de igual forma se realiza el apropiado uso y entrega de información y documentación a la población que solicita respuesta a una PQRSD radicada en el Grupo Territorial.
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.	En el mes de septiembre se realiza apoyo en las actividades en las que se requería acompañamiento en actividades administrativas, dirigidas a la población objeto de atención, sus familias, comunidad y actores externos, como lo es el apoyo a los aprendices de la formación en Auxiliar de Promoción de Productos a los cuales se les apoya con la revisión y creación de tareas que deben entregar en el proceso de la etapa productiva, asesorandolos en varias areas de su formación.

 ARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	INFORME DE ACTIVIDADES		CÓDIGO : BS-F-26
			FECHA : 08-02-2019

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL CONTRATISTA	LINA MARIA PERDOMO ROJAS		
C.C.-C.E.-NIT-RUT-ID No.	1.117.542.688	CONTRATO No.	1200 de 2022
PERIODO O PAGO QUE CUBRE EL INFORME	PERIODO CONTRACTUAL (DEL 01 AL 15 DE SEPTIEMBRE DE 2022)		
LUGAR DE EJECUCIÓN (CIUDAD-GT)	FLORENCIA - GT CAQUETÁ		

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.

10. Articular con el Grupo de Atención al Ciudadano, cuando se requiera en el cumplimiento de su objeto y obligaciones contractuales.	Se realiza jornadas de capacitación y recibimiento de información en Charla de Seguridad de la Información proceso de Implementación, Sensibilización para Grupos Territoriales - Políticas de MIPG por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información; y demás actividades contractuales que estaban desarrollando otros profesionales para el cumplimiento del contrato 1200-2022.
11. Desarrollar las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo al objeto contractual y a su rol en la entidad.	Se cumple con las actividades programadas para el mes de Septiembre teniendo en cuenta el cumplimiento del contrato No.1200-2022.
Cumplimiento de las obligaciones generales y demás contenidas en el contrato.	Se cumplieron con las obligaciones principales y demás contenidas en el contrato en especial con los numerales 13) Aplicación instructivos de Seguridad Integral, 19) organización y uso de la información institucional, 21) uso de los sistemas de información asignados, 22) Aplicación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y 26) Seguridad y protección de la información.

 Lina María Perdomo Rojas	Visto Bueno Supervisor(es) (diligenciar manual):	
	 NOMBRE(S): ANGELICA ROCIO ANGEL CHATES	
	Fecha VoBo: 15/09/2022	

"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>"