

FICHA TECNICA CONTRATACION TRABAJADORA SOCIAL PARA ATENCION AL USUARIO 2021

Para el desarrollo del objeto contractual, se deben realizar las siguientes actividades y obligaciones específicas, que enmarcan el alcance del mismo:

1. Informar, difundir, socializar supervisar que los ESM den cumplimiento a la finalidad, alcance y cumplimiento de los lineamientos emitidos desde la Dirección General de Sanidad Militar.
2. Coordinar y supervisar el desarrollo de los componentes del programa de atención al usuario, tanto en JEFSA como en DIMAE, DMEFA, CEOFA y los ESM con el fin de prestar un servicio humanizado, de calidad en busca de la satisfacción de los usuarios.
3. Desarrollar estrategias de capacitación y actualización normativa y del desarrollo de las líneas de atención al usuario dirigidas al personal que coordina las oficinas en JEFSA, DIMAE, DMEFA, CEOFA y los ESM de la Fuerza Aérea
4. Facilitar el derecho, frente al acceso a los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios del sistema, información veraz, oportuna y de calidad.
5. Determinar los mecanismos para el desarrollo de una cultura de atención al usuario dentro de los parámetros de calidad, con el fin de lograr la atención ágil y eficiente para el acceso a los servicios de salud.
6. Brindar estrategias que fortalezcan el desarrollo de las Líneas de acción en JEFSA, DIMAE, DMEFA, CEOFA y los ESM de la Fuerza Aérea.
7. Liderar la Implementación de herramientas técnicas de medición de la satisfacción de los usuarios, con el fin de evaluar los ESM y analizar los resultados para la mejora continua
8. Recepcionar, radicar, revisar, direccionar, gestionar, consolidar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y felicitaciones que los usuarios realicen a través de los medios dispuestos para tal fin de manera sistemática en la base de datos y hacer seguimiento de las PQRDfs, coordinar con el competente la respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley establecidos y velar por el cumplimiento a los tiempos de respuesta estipulados en la Normatividad legal vigente y a los requerimientos interpuestos por los usuarios de SSFM
9. Consolidar y verificar la información remitida por DIMAE, DMEFA, CEOFA y los ESM respecto al desarrollo del programa, indicadores de desempeño de las oficinas de atención y participación social analizarla para determinar

fortalezas y oportunidades de mejora, con el fin de dar cumplimiento a las políticas emitidas por la Dirección General de Sanidad Militar.

- 10.** Retroalimentar a los Coordinadores de Atención al Usuario en forma trimestral respecto a los informes de actividades para optimizar los resultados del programa de atención al usuario.
- 11.** Asistir a las reuniones y actividades de coordinación de la DGSM, JEFSa FAC y otras fuerzas.
- 12.** Servir de consultor para clarificar y desarrollar lineamientos para el correcto desempeño de la atención al usuario.
- 13.** Efectuar los reportes periódicos a la DGSM de acuerdo a las actividades que hacen parte del desarrollo de los componentes del programa de atención al usuario y verificar el cumplimiento de las acciones que los operativizan en DIMAE, DMEFA, CEOFA y los ESM de la Fuerza Aérea.
- 14.** Coordinar la asistencia y participación de la Jefatura de Sanidad, Directos del ESM y jefe de Atención al Usuario en las reuniones que convoca la SUPERSALUD y la Caja de retiro de las Fuerzas Militares. Informar a Recursos humanos para que gestione la sensibilización y capacitación en temas relacionados con la gerencia del servicio al cliente, para el personal de salud, a fin de fortalecer sus competencias y por ende aumentar la fidelización y satisfacción de los usuarios, por ser de su competencia.
- 15.** Socializar y verificar aplicabilidad de los protocolos de atención en cada uno de los momentos de verdad por los que Interactúan los Usuarios.
- 16.** Mantener disponible, documentada, soportada, organizada y actualizada toda la información sobre el desarrollo de las líneas de atención al usuario.
- 17.** Implementar actividades orientadas a la humanización de los servicios de salud y desarrollar los lineamientos ordenados desde JEFSa para el establecimiento de esta cultura en la prestación de los servicios.
- 18.** Orientar a los Usuarios y/o familiares en relación con procedimientos y trámites propios del proceso de salud, deberes y derechos y direccionar o remitir asertivamente cuando no sea de su competencia, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- 19.** Desarrollar actividades que promuevan la participación social en salud al igual que mantener actualizada la información relacionada con las asociaciones y veedurías legalmente constituidas.
- 20.** Participar en los comités en que se le requiera.

Dadas las características de lo que se requiere contratar la Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana, el futuro contratista debe cumplir con los siguientes aspectos técnicos:

- Hoja de vida en el formato del Departamento Administrativo de la Función Pública
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Registro Único Tributario
- Visto bueno exámenes ocupacionales
- Formato de Bienes y Rentas
- Certificación bancaria vigente
- Formato Datos Básicos Beneficiario Cuenta – SIIF
- Planilla de pago como independiente (cuando no es primera vez) o constancia de afiliación EPS como independiente (Primera vez)
- Planilla de pago aportes a pensión (cuando no es primera vez) o certificación de afiliación a Fondo de Pensiones (Primera vez)
- Certificación de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para contratar y notificación electrónica



MY DIANA PAOLA BROCHERO BARRAGAN
GERENTE DEL PROYECTO