	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-DEAJU-FR-027
	FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN BIENES Y SERVICIOS EN GENERAL	Versión N°:	01
		Vigencia:	17-11-2020

UNIDAD Y/O DEPENDENCIA: JEFSA

FECHA INFORME: Día: 2 Mes: 12 . Año: 2021

CONTRATO N°. 141-01-MDN-COGFM-DIGSA-JEFSA

CONTRATISTA: YULI ANDREA MURILLO TORRES

VALOR DEL CONTRATO: $7.110.075,00

FORMA DE PAGO: LA NACIÓN - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL - DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR –JEFATURA SALUD FUERZA AEREA pagará al Contratista el valor del contrato en pagos parciales, dentro de los términos de Ley, previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

FECHA FIRMA: Día 01. Mes 10 . Año 2021 .

OBJETO DEL CONTRATO:

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO TRABAJADORA SOCIAL PARA LA JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA.

PLAZO Y CUMPLIMIENTO DE EJECUCION DEL CONTRATO:

Plazo Ejecución Contractual, desde el 1 DE OCTUBRE DE 2021 hasta el 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Porcentaje Avance en tiempo: 57 %

Porcentaje de Ejecución (con relación a los bienes y/o servicios recibidos): 57 %

AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO:

Recursos Girados: (relacionar los pagos realizados a la fecha del informe)

Porcentaje de pagos realizados: 22 %

Porcentaje de pagos pendientes de realizar: 78%

PERSONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO (EXIGIDO EN LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS)

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	OTROS (TARJETA PROFESIONAL/TITULO PROFESIONAL O TECNICO)
YULI ANDREA MURILLO TORRES	TRABAJADORA SOCIAL	274671023-I

INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA O PROBLEMAS EN LA EJECUCIÓN ATRIBUIBLES AL CONTRATISTA:

No _X_____ Sí _____

Describir sucintamente los hechos de incumplimiento y las acciones emprendidas:

_____
_____
_____

INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA FAC O PROBLEMAS EN LA EJECUCIÓN ATRIBUIBLES A LA FAC:

No _X_____ Sí ____.

Describir sucintamente los hechos de incumplimiento y las acciones emprendidas:

_____
_____
_____

LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO ESTA ESTRUCTURADO SOBRE UN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:

No X__ Sí ____

(En caso afirmativo deberá anexarse el cronograma con el porcentaje de avance de cada tarea o actividad).

DESEMPEÑO DEL CONTRATISTA AJUSTADO A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS DOCUMENTOS DEL CONTRATO (PLIEGO DE CONDICIONES, INVITACION PUBLICA, SOLICITUD DE OFERTA, OFERTA, CONTRATO Y OTROS DOCUMENTOS)

No ____ Sí X__

En caso negativo explicar detalladamente las razones por las cuales no se ha dado cumplimiento a los términos y condiciones por parte del contratista:

DESCRIPCION DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS E INFORME DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL CONTRATISTA DENTRO DEL PERIODO ANALIZADO EN EL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN
(Listar actividades específicas realizadas)

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	OBSERVACIONES GENERALES
1. Informó, difundió, socializó superviso que los ESM den cumplimiento a la finalidad, alcance y cumplimiento de los lineamientos emitidos desde la Dirección General de Sanidad Militar DIGSA.	En el mes de noviembre se difundió el cronograma y material de trabajo de los lineamientos de Atención al Usuario a los Establecimientos FAC
2. Coordinó y supervisó 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	Se envía actividad para socialización y luego se recibe las actas de evidencia de actividad de cada ESM de las líneas de acción, para evidenciar cumplimiento de las actividades realizadas por los ESM y así consolidar para ser enviadas al plan de acción y consolidación para envío a la DIGSA a

	de los usuarios.	la oficina de ATUS
3.	Desarrolló 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	Se realizó y envió del cronograma de acción de las líneas de Orientación e información y Humanización de los servicios de salud 2021 mes de noviembre (16 ESM)
4.	Facilitó el derecho, frente al acceso a los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios del sistema, información veraz, oportuna y de calidad.	Se recepcionan las diferentes PQRS allegadas a la ATUS, para ser remitidas a los ESM correspondientes, de estas se hace seguimiento y control diario a las respuestas y a las fechas de vencimiento. Así mismo, se hace el cargue de evidencias en el aplicativo control de cierre en el aplicativo DIGSA y Supersalud en este mes se recibieron 287 PQRS las cuales se remiten a cada dependencia correspondiente
5.	Determinó 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.	Se atendieron las solicitudes de orientación e información de forma permanente recepcionadas mediante el correo atencionusuariojefsa@fac.mil.co, se socializo en los 16 Establecimientos de Sanidad Militar el decálogo del buen trato y los Derechos deberes mediante las carteleras de Información.
6.	Brindó estrategias que fortalecieron el desarrollo de las Líneas de acción en JEFSA, DIMAE, DMEFA, CEOFA y los ESM de la Fuerza Aérea.	Se elaboró la infografía correspondiente a la líneas de Orientación e información y Humanización para ser socializadas en los ESM, con usuarios, funcionarios y ser publicadas en las carteleras ESM, de acuerdo con esto se reciben las actas de cumplimiento de la actividad para ser consolidadas, verificadas y enviadas a la DIGSA
7.	Lideró 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	Se realizó la socialización de los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes al tercer trimestre de 2021 de los Establecimientos de CACOM 1, CACOM 2, CACOM 3, CACOM4, DMEFA y EMAVI, y se está realizando la encuesta correspondiente al IV trimestre de 2021
8.	Recepcionó radicó, revisó, direccionó, gestionó, consolidó 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	Se recepcionan a través de los diferentes medios establecidos las diferentes PQRS allegadas a la oficina de ATUS a diario, para ser remitidas a los ESM correspondientes, de estas se hace seguimiento y control diario a las respuestas y a las fechas de vencimiento. Así mismo, se hace el cargue de evidencias en el aplicativo control de cierre en el aplicativo DIGSA y Supersalud en este mes se recibieron 287 PQRS las cuales se remiten a cada dependencia correspondiente

9.	Asistió a las reuniones y actividades de coordinación de la DIGSA, JEFSA FAC y otras fuerzas.	Se asistió a una reunión presencial y 2 reuniones virtuales programada por la DIGSA en el tema del Aplicativo de PQRS
10.	Socializó y verificó aplicabilidad de los protocolos de atención en cada uno de los momentos de verdad por los que Interactúan los Usuarios.	Se realizó la verificación y seguimiento de las peticiones de los 16 ESM, orientando a su correcta atención respuesta de calidad y cierre oportuno
11.	Mantuvo disponible, documentada, soportada, organizada y actualizada toda la información sobre el desarrollo de las líneas de atención al usuario.	Se consolida y organiza los reportes de las Líneas de Acción enviados de forma mensual por parte de los 16 Establecimientos y se tienen archivados y actualizados en el equipo de cómputo de Atención al Usuario para ser enviadas a la DIGSA y a en caso de ser solicitadas en una auditoria.
12.	Implementó 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.	Se realizó la actividad humanización en los servicios de salud con el tema de celeridad y diligencia en los procesos, o y se replicó en los 16 ESM. De igual manera se recibieron luego las actas de cumplimiento de la actividad para ser consolidadas para el informe trimestral
13.	Orientó a los Usuarios y/o familiares en relación con procedimientos y trámites propios del proceso de salud, deberes y derechos y direccionó y remitió asertivamente cuando no fue de su competencia, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.	Atención a usuarios y veedores de manera presencial, telefónica y por correo electrónico diariamente.
14.	Desarrolló actividades que promuevan la participación social en salud al igual que mantener actualizada la información relacionada con las asociaciones y veedurías legalmente constituidas.	Se mantuvo actualizada la base de datos de las asociaciones y 1 matriz de veedurías que se encuentran legalmente constituidas (2 matrices) y se participo en los cafés del Director con los usuarios en la DIGSA

ANEXOS SOPORTES DEL PAGO O PAGOS REALIZADOS DENTRO DEL PERIODO ANALIZADO EN EL PRESENTE INFORME DE SUPERVISION (SOPORTES DE LA FACTURACION).
(Cuando se trate de contratos de servicios de transporte (terrestre, aéreo y fluvial) servicios de operadores logísticos o cuyo objeto obedezca a servicios logísticos, servicios de atención de eventos institucionales)

_____
_____

DESCRIPCION DETALLADA DE TRABAJOS PENDIENTES Y OBSERVACIONES:
(Listar actividades específicas pendientes y demás aspectos a tener en cuenta sobre la ejecución del contrato)

_____
_____
_____

SEGUIMIENTO A RIESGOS:
"¿En el periodo de ejecución reportado existe la posibilidad de materialización de algún riesgo, atendiendo la matriz de riesgos definida en los estudios y documentos previos?

SI: _____ **NO:** __X_____

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-DEAJU-FR-027
	FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN BIENES Y SERVICIOS EN GENERAL	Versión N°:	01
		Vigencia:	17-11-2020

En el evento que la respuesta sea afirmativa, se requiere se anexe el correspondiente soporte documental para su posterior ajuste y tratamiento, el cual deberá ser verificado por el supervisor del contrato en los siguientes informes de supervisión.

NOMBRE SUPERVISOR: MY DIANA PAOLA BROCHERO BARRAGAN



FIRMA: _____

C.C No 52.439.391

DEPENDENCIA: JEFATURA SALUD FAC

NOTA: El presente formato deberá ser diligenciado, en su totalidad de forma obligatoria.