

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO	Código:	GH-JEFSa-FR-049
	ACTA DE RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS JEFATURA SALUD FAC	Versión N°:	1
		Vigencia:	29-08-2018

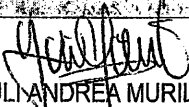
ACTA DE RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARCIAL		FECHA Abril 30 de 2019	
CONTRATO N°		No. 093-01-MDN-CGFM-DIGSA-JEFSa-FAC-2019	
FECHA SUSCRIPCIÓN		02/02/2019	
OBJETO DEL CONTRATO		PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO TRABAJADORA SOCIAL PARA LA JEFATURA SALUD FUERZA AEREA COLOMBIANA	
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: EL MINISTERIO se obliga con el CONTRATISTA a pagar el valor del presente contrato durante la vigencia 2019 en Once 11 pagos así: Un primer pago por valor de \$1.975.021,00 y diez (10) pagos mensuales iguales por valor de \$2.370.025,00 c/u, previo cumplimiento y entrega de los siguientes requisitos y documentos: 1. Recibo a Satisfacción emitido por el supervisor del contrato, y después de agotados todos los trámites administrativos a que haya lugar: 2. Fotocopia de recibo de pago de las obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social: Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales las cuales son de obligatorio cumplimiento para el pago del presente contrato. 3. Publicación en el SECOP II de la factura por el contratista una vez sea aprobada y radicada por la entidad.	
CONTRATISTA		YULI ANDREA MURILLO TORRES	
INTERVENTOR		N/A	
SUPERVISOR		MY. JANETH T RUIZ	
VALOR INICIAL DEL CONTRATO		\$25.675.271,00	
PLAZO DE ENTREGA		31/12/2019	
FECHA DE INICIO		04/02/2019	
FECHA DE SUSPENSIÓN			
FECHA DE REINICIACIÓN			
CONTRATO MODIFICATORIO N° 1			
FECHA DE SUSCRIPCIÓN			
OBJETO DEL CONTRATO			
FORMA DE PAGO			
PLAZO DE ENTREGA			
VALOR FINAL DEL CONTRATO		\$25.675.271,00	
En BOGOTÁ, el día 30 del mes de Abril de 2019, se reunieron la señora MY JANETH RUIZ, en su calidad de supervisor por parte del MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL – DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR – JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA y la señora YULI ANDREA MURILLO TORRES en su calidad de CONTRATISTA; con el objeto de efectuar el correspondiente recibo parcial de los bienes y/o servicios correspondiente(s) al objeto contractual descrito en la cláusula primera del citado contrato.			
Luego de adelantar la inspección a lo(s) bienes y/o servicios se estableció que estos cumplen con los requerimientos, normas y/o especificaciones técnicas y la(s) entrega(s) se cumplió (eron) dentro del plazo contractual establecido. A continuación se describen pormenorizadamente los bienes entregados y/o servicios prestados, así:			
DESCRIPCIÓN DE OBRAS ENTREGADAS		CANTIDAD	OBSERVACIONES GENERALES
N/A			
DESCRIPCIÓN DE BIENES ENTREGADOS		CANTIDAD	OBSERVACIONES GENERALES

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO	Código:	GH-JEFSa-FR-049
	ACTA DE RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS JEFATURA SALUD FAC	Versión N°:	1
		Vigencia:	29-08-2018

N/A		
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.	Durante este mes se difundió el Directorio de Atención al Usuario, los derechos y deberes los cronogramas y actividades referentes a los lineamientos de Atención al Usuario a los Establecimientos.
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 de los usuarios.	Se realizó seguimiento y supervisión a las actividades desarrolladas por los Establecimientos según la actividad humanizada del lema "Estamos trabajando por una salud de altura" la salud es de todos.
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	Lidero videoconferencia el 29 de Abril con los Coordinadores de Atención al Usuario realizando capacitación actualización y retroalimentación de los lineamientos de Atención al Usuario
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.	Verificó y realizó seguimiento a las solicitudes hechas por los usuarios diariamente con el fin de brindarle mejor acceso a los servicios de Salud
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 realizó mesa de trabajo con el fin de generar el plan de mejoramiento a los procesos y atributos que según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción DATEXCO debían realizar estrategia de mejoramiento.
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 realizó el seguimiento al plan de actividades a desarrollar para 2019 y se realizó la retroalimentación al I informe Trimestral 2019
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 envía y da cumplimiento a la semaforización semanal de las PQRSD, consolidando la información que enviada.
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	Verificó en los sistemas de la Supersalud, IRON y DIGSA los tiempos de respuesta a los usuarios con el fin de cumplir la normatividad vigente Realizó seguimiento a las PQR ingresadas por los ESM que están en rojo, para solicitud de cierre de los casos Recepcionó, radicó, orientó y gestionó las PQRSD del periodo, haciendo seguimiento de las PQRSD que se encontraban pendientes por resolver
9.	Consolidó y verificó 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.	Se realizó la consolidación de los informes de Atención al Usuario de los Establecimientos y se envió a la DIGSA el informe general del I Trimestre 2019
10.	Retroalimentó 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.	Se realizó retroalimentación a cada uno de los ESM, sobre el Informe Trimestral y sus evidencias.
11.	Asistió a las reuniones y actividades de coordinación de la DIGSA, JEFSa FAC y otras fuerzas.	Asistió a reunión en DIGSA, el día 9 de Abril para realizar la socialización y retroalimentación del I informe Trimestral 2019 y actualización plan de acción ATUS
12.	Sirvió de consultor para clarificar y desarrollar lineamientos para el correcto desempeño de la atención al usuario.	Apoyó con la consolidación y actualización del procedimiento de PQRSD, de acuerdo con la normatividad vigente y asistió la Auditoría realiza por IGEFA
13.	Efectuó los reportes periódicos a la DIGSA 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.	Realizó informes a la DIGSA, semanalmente reporta semaforización del estado de las PQRSD, se envió matriz consolidada de PQRS por cada uno de los ESM y consolidado de tablas estadísticas por cada ESM. Se envió cronograma y actas de Participación Social
14.	Coordinó la asistencia y participación de la Jefatura de Sanidad, Director 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 la Oficina de Gestión Humana 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.	Se brindó el material informativo y de sensibilización a los coordinadores de Atención al Usuario de los ESM para que sea socializado con los funcionarios de la salud.
15.	Socializó y verificó aplicabilidad de los protocolos de atención en cada uno de los momentos de verdad por los que interactúan los Usuarios.	Actualmente en revisión de protocolos de atención en cada uno de los momento de verdad por lo que interactúan los usuarios
16.	Mantuvo disponible, documentada, soportada, organizada y actualizada toda la información sobre el desarrollo de las líneas de atención al usuario.	Mantiene disponible, documentada, soportada, organizada y actualizada toda la información sobre el desarrollo de las líneas de Atención al Usuario.
17.	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 superviso el cumplimiento por parte de los ESM al plan de actividades a desarrollar 2019 basados en la política de humanización de los servicios.
18.	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 personalizada a usuarios y veedores de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico diariamente.
19.	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 realizó actualización de la base de datos de las asociaciones y veedurías que se encuentran legalmente constituidas
20.	Participó en los comités en que se le requiera.	Participo en el Comité de Encuestas de Satisfacción y la elaboración del plan de mejoramiento

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO	Código:	GH-JEFSa-FR-049
	ACTA DE RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS JEFATURA SALUD FAC	Versión N°:	1
		Vigencia:	29-08-2018

DESCRIPCIÓN DE OBRAS, BIENES Y SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS (Ofrecidos por el contratista y que fueron objeto de ponderación y escogencia del contratista, para seguimiento por parte del supervisor)	CANTIDAD	OBSERVACIONES GENERALES
N/A		

AUMENTO VIDA ÚTIL DE LOS BIENES, EFECTIVIDAD OPERATIVA, CAPACIDAD PRODUCTIVA Y CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O BIENES		
N/A		
SITUACIÓN FINANCIERA DEL CONTRATO		
DETALLE DEL PAGO	VALOR	OBSERVACIONES
VALOR INICIAL DEL CONTRATO	\$25.675.271,00	
ADICIÓN	\$	
VALOR FINAL CONTRATO	\$25.675.271,00	
PAGO ANTICIPADO O ANTICIPO	N/A	
PRIMER PAGO PARCIAL	\$1.975.021,00	Cuenta de Cobro N° 01 093-01-2019 del 28/02/2019 ORDEN DE PAGO N° 42914819 del 08/03/2019
SEGUNDO PAGO PARCIAL	\$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 02 093-01-2019 del 31/03/2019 ORDEN DE PAGO No 79323919 del 10/04/2019
TERCER PAGO PARCIAL	\$ 2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 03 093-01-2019 del 30/04/2019
SALDO	\$ 18.960.200,00	
ANEXOS		
Para la revisión de los requisitos de entrada a satisfacción de bienes, el supervisor debe allegar documentos citados en la Circular No. 20132130582693 del 17-06-201/MDN-CGFM-FAC-COFAC-JEMFA-EMAFI-SECON-13.4 Reglamentación Requisitos para Pago y Derecho a Turno, de acuerdo a los Anexos A y B (la circular completa se puede consultar en la Suite Visión Empresarial SVE por la opción documentos /Consultar/buscar por parámetro de búsqueda: Tipo: circular, otros parámetros Proceso: Gestión administrativa).		
TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTOS	RADICADO EN FÍSICO SIEMPRE
Original	Factura y/o Documento equivalente a factura	X
Copia	Entrada de bienes y/o servicios (SAP)	
Copia	Certificación de parafiscales firmada por el revisor fiscal y/o representante legal y/o recibo del último pago (planilla pago para contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión)	X
EN CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON		
 YULI ANDREA MURILLO TORRES C.C. 1.073.065.012 CONTRATISTA	 Mayor JANETH ALICIA RUIZ VELASQUEZ C.C. 52.341.423 SUPERVISOR	

ELABORO: MY. RUIZ



FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN

UNIDAD Y/O DEPENDENCIA: JEFSA FAC

FECHA INFORME: 30/ABRIL/2019

CONTRATO No.: 093-01-MDN-CGFM-DIGSA-JEFSA-DAC-2019

CONTRATISTA: YULI ANDREA MURILLO TORRES

VALOR DEL CONTRATO: \$25.675.271,00

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: EL MINISTERIO se obliga con el CONTRATISTA a pagar el valor del presente contrato durante la vigencia 2019 en Once 11 pagos así: Un primer pago por valor de \$1.975.021,00 y diez (10) pagos mensuales iguales por valor de \$2.370.025,00 c/u, previo cumplimiento y entrega de los siguientes requisitos y documentos: 1. Recibo a Satisfacción emitido por el supervisor del contrato, y después de agotados todos los trámites administrativos a que haya lugar: 2. Fotocopia de recibo de pago de las obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social: Salud, Pensiones y Riesgos Profesionales las cuales son de obligatorio cumplimiento para el pago del presente contrato. 3. Publicación en el SECOP II de la factura por el contratista una vez sea aprobada y radicada por la entidad.

FECHA FIRMA: 02 de FEBRERO de 2019

OBJETO DEL CONTRATO:

PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO TRABAJADORA SOCIAL PARA LA JEFATURA SALUD FUERZA AEREA COLOMBIANA.

FECHA CUMPLIMIENTO ÚLTIMO REQUISITO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO (Registro Presupuestal, Aprobación Garantía Única y/o Acta de Inicio):

Fecha: 04 FEBRERO 2019

PLAZO Y CUMPLIMIENTO DE EJECUCION DEL CONTRATO:

Plazo Ejecución Contractual, desde el 04 de febrero de 2019 hasta el 31 de Diciembre de 2019

Porcentaje Avance en tiempo: 26.65%

Porcentaje de Ejecución (en relación a los bienes y/o servicios recibidos): 26.65%

AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO:

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

-PRIMER PAGO PARCIAL 2019 \$1.958.264

Cuenta de Cobro No 01 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 42914819 del 08/03/2019

-SEGUNDO PAGO PARCIAL 2019 \$2.370.025,00

Cuenta de Cobro N° 02 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 79323919 del 10/04/2019

Porcentaje de pagos realizados: 26.15%

Porcentaje de pagos pendientes de realizar: 73.8%

AVANCE FISICO DEL CONTRATO: (aplica para los contratos de obra, mantenimiento, prestación de servicios profesionales (interventoría y/o consultoría) y en general aquellos cuyas prestaciones se extiendan en el tiempo y los llamados de trato sucesivo).

Porcentaje de ejecución de prestación del servicio: 26.65%

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 ☒ Sí ☐

Describir sucintamente los hechos de incumplimiento y las acciones emprendidas:

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

No ☒ 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, ADENDAS, PROPUESTA, CONTRATO Y OTROS DOCUMENTOS)

No ☐ Sí ☒

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

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.	Durante este mes se difundió el Directorio de Atención al Usuario, los derechos y deberes los cronogramas y actividades referentes a los lineamientos de Atención al Usuario a los Establecimientos.
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 de los usuarios.	Se realizó seguimiento y supervisión a las actividades desarrolladas por los Establecimientos según la actividad humanizada del lema "Estamos trabajando por una salud de altura" la salud es de todos.
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	Lidero videoconferencia el 29 de Abril con los Coordinadores de Atención al Usuario realizando capacitación actualización y retroalimentación de los lineamientos de Atención al Usuario
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.	Verificó y realizó seguimiento a las solicitudes hechas por los usuarios diariamente con el fin de brindarle mejor acceso a los servicios de Salud
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 realizó mesa de trabajo con el fin de generar el plan de mejoramiento a los procesos y atributos que según los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción DATEXCO debían realizar estrategia de mejoramiento.
6. Brindó estrategias que fortalecieron el desarrollo	Se realizó el seguimiento al plan de actividades a desarrollar para

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 envía y da cumplimiento a la semaforización semanal de las PQRSD, consolidando la información que enviada.
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	<p>Verificó en los sistemas de la Supersalud, IRON y DIGSA los tiempos de respuesta a los usuarios con el fin de cumplir la normatividad vigente</p> <p>Realizó seguimiento a las PQR ingresadas por los ESM que están en rojo, para solicitud de cierre de los casos</p> <p>Recepcionó, radicó, orientó y gestionó las PQRSD del periodo, haciendo seguimiento de las PQRSD que se encontraban pendientes por resolver</p>
9. Consolidó y verificó 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.	Se realizó la consolidación de los informes de Atención al Usuario de los Establecimientos
10. Retroalimentó 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.	Actividad trimestral, se encuentra realizando el consolidado para el respectivo informe y se realizara la primer semana del mes de abril
11. Asistió a las reuniones y actividades de coordinación de la DIGSA, JEFSA FAC y otras fuerzas.	Asistió a reunión en DIGSA, para recibir instrucciones sobre las actividades a entregar de Atención al Usuario para el año 2019
12. Sirvió de consultor para clarificar y desarrollar lineamientos para el correcto desempeño de la atención al usuario.	Apoyó con la consolidación y actualización del procedimiento de PQRSD, de acuerdo con la normatividad vigente.
13. Efectuó los reportes periódicos a la DIGSA 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.	Realizó informes a la DIGSA, semanalmente reporta semaforización del estado de las PQRSD, se envió matriz consolidada de PQRS por cada uno de los ESM y consolidado de tablas estadísticas por cada ESM.
14. Coordinó la asistencia y participación de la Jefatura de Sanidad, Director 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 la Oficina de Gestión Humana 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.	Se brindó el cronograma de Humanización a cada uno de los ESM, con el fin de fortalecer las competencias de cada uno de los funcionarios hacia los usuarios.
15. Socializó y verificó aplicabilidad de los protocolos de atención en cada uno de los momentos de verdad por los que Interactúan los Usuarios.	Actualmente en revisión de protocolos de atención en cada uno de los momento de verdad por lo que interactúan los usuarios
16. Mantuvo disponible, documentada, soportada, organizada y actualizada toda la información sobre el desarrollo de las líneas de atención al usuario.	Mantiene disponible, documentada, soportada, organizada y actualizada toda la información sobre el desarrollo de las líneas de Atención al Usuario.
17. Implementó actividades orientadas a la	Se socializo el plan de actividades a desarrollar 2019 con los ESM,

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.	los cuales fueron realizadas en cada uno de los ESM y reportadas en el Informe Trimestral
18. 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 personalizada a usuarios y veedores de manera personalizada, telefónica y por correo electrónico diariamente.
19. 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 realizó actualización de la base de datos de las asociaciones y veedurías que se encuentran legalmente constituidas
20. Participó en los comités en que se le requiera.	Participo del Comité de Calidad el día 21 de Marzo de 2019

DESCRIPCION DETALLADA DE TRABAJOS PENDIENTES Y OBSERVACIONES:

SEGUIMIENTO A RIESGOS:

“En el período 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 _____

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 JANETH ALICIA RUIZ VELASQUEZ

FIRMA:

Janeth Ruiz

C.C. No.

52.341.423

DEPENDENCIA:

OFICINA ATENCION AL USUARIO