DATOS REQUERIDOS

1. DATOS GENERALES

Datos Generales	**Contrato**	**X**	**Convenio**		**Orden**		**No.**	**2268 de 2022**
	Tipo							
Objeto	PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMO AUXILIAR DE GESTIÓN PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO - CONTAC CENTER DE LA ENTIDAD DESCENTRALIZADA DEL SECTOR DEFENSA - HOSPITAL MILITAR CENTRAL							
Contratista	TOLOZA DIAZ ANGELA GEORGINA							
Identificación (CC – Nit)	52441112							
Representante Legal								
Supervisora(or) / Interventora(or) del Contrato	**Nombre**	CAPITÁN YULI KATERINE CASTRO RIAÑO						
	Cargo	Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública Área de Atención al Usuario						

Nota: TIPO "Prestación de servicios, obra, interventoría, arrendamiento, comodato, compraventa, suministro".

2. FECHAS RELEVANTES

	FECHA DD/MM/AÑO
Suscripción	20 octubre 2022
Iniciación	1 noviembre 2022
Cesión	0
Suspensión	0
Reinicio	0

3. PLAZO DE EJECUCIÓN

PACTADO (meses)		FECHAS	
		Desde	**Hasta**
Inicial	8 meses	1 noviembre 2022	30 junio 2023
Prórroga	N/A		
PLAZO TOTAL	8 meses	1 noviembre 2022	30 junio 2023
PLAZO TOTAL EJECUTADO	8 meses	1 noviembre 2022	30 junio 2023

4. VALOR

CONCEPTO	VALOR EN PESOS
VALOR INICIAL	$12.040.000
VALOR ADICIÓN	$0
VALOR REDUCCIONES	$0
VALOR TOTAL	$12.040.000

DATOS REQUERIDOS

5. BALANCE FINANCIERO

FACTURA	ORDEN DE PAGO No.	FECHA	VALOR
N/A	N/A	Noviembre 2022	$1.400.000
N/A	N/A	Diciembre 2022	$1.400.000
N/A	N/A	Enero 2023	$1.540.000
N/A	N/A	Febrero 2023	$1.540.000
N/A	N/A	Marzo 2023	$1.540.000
N/A	N/A	Abril 2023	$1.540.000
N/A	N/A	Mayo 2023	$1.540.000
N/A	N/A	Junio 2023	$1.540.000

VALOR PAGOS EFECTUADOS	$12.040.000
SALDO A FAVOR DEL CONTRATISTA	$0
VALOR LIBERADO	$0
SALDO A LIBERAR O NO EJECUTADO	$

La(el) supervisora(or) / interventora(or) certifica:

- Que los aportes a parafiscales se hicieron dando cumplimiento a la ejecución del contrato.
- Que los pagos autorizados, se hicieron dando cumplimiento a la forma de pago pactada.

6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETO, ALCANCE Y OBLIGACIONES

La Supervisión deja constancia de haber verificado el cumplimiento de la totalidad de las obligaciones a cargo del contratista en los siguientes términos:

OBJETO	VERIFICACIÓN
Prestación de servicios como auxiliar de gestión para el servicio de atención al usuario - contact center de la entidad descentralizada del sector defensa - Hospital Militar Central	El contratista cumplió con sus obligaciones contractuales y su ejecución se logró evidenciar en las métricas de la plataforma del Contact Center llamado Genesys

ENTREGA DE BIENES O PRODUCTOS	VERIFICACIÓN
Hacer un buen uso de los equipos destinados para su labor, reportando oportunamente al supervisor del contrato las novedades detectadas y/o presentadas (daño o pérdida). Promover el adecuado orden en los puestos de trabajo.	Se realizó devolución de los equipos destinados para su labor en buen estado.

DATOS REQUERIDOS

OTRAS OBLIGACIONES	VERIFICACIÓN
1.Brindar atención integral a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares centrados en el paciente y su familia, poniendo en práctica las políticas de humanización y los valores institucionales que caracterizan al Hospital Militar Central. 2. Orientar al usuario mediante atención presencial en ventanilla, con relación a sus necesidades y expectativas de acuerdo con las políticas institucionales y normas de salud vigentes. 3. Realizar oficios de segundos y terceros requerimientos como parte del seguimiento a las PQRSDF, imprimir respuestas de los servicios y anexarlas a los antecedentes así como el envío de repuesta final a los peticionarios por correo electrónico o físico de acuerdo al caso. 4. Mantener comunicación asertiva, respetuosa y cordial, con los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, beneficiarios, familiares, con el equipo de trabajo y otros clientes internos 5. Propender por mantener un clima laboral basado en el respeto, tolerancia, comunicación asertiva y óptimas relaciones interpersonales. 6. Conocer, consultar y aplicar las recomendaciones de asignación de citas de Consulta externa, para cada especialidad en consulta y procedimientos especializados. Adicional de los protocolos que se establezcan para la recepción de llamadas que se reciben en el Hospital. 7. Recibir las agendas de consulta y procedimientos especializados de los diferentes servicios que ofrece consulta ambulatoria según las planillas institucionales. 8. Asignar citas médicas de acuerdo a la disponibilidad de agendas médicas de forma ordenada, secuencial, teniendo en cuenta las recomendaciones de asignación de citas y la optimización de las agendas médicas por las diferentes modalidades presencial y telemedicina. 9. Ingresar en aplicativo Dinámica Gerencial.Net en el módulo citas médicas la demanda insatisfecha y/o citas en espera cuando no haya disponibilidad de la agenda solicitada. 10. Verificar en el historial del usuario si la asignación de citas médicas es primera vez o control de la cita solicitada. 11. Consultar y verificar en el aplicativo Salud.Sis el estado de afiliación de los usuarios para la prestación del servicio médico en el Hospital Militar Central. 12. Consultar y verificar en el aplicativo Salud.Sis el estado del código de auditoria, número de autorización con su respectiva vigencia y servicio autorizado. 13. Ingresar en el aplicativo Dinámica Gerencial.Net al módulo de cancelación de citas médicas según solicitud del usuario, optimizando el proceso de atención	El contratista cumplió con sus obligaciones contractuales y su ejecución se logró evidenciar en las métricas de la plataforma del Contact Center llamado Genesys

DATOS REQUERIDOS	
(Teniendo en cuenta y dejando registrado el motivo de la cancelación, quien la cancela, nombre y parentesco). 14. Portar el vestuario indicado por la institución promoviendo una adecuada imagen corporativa y e atención a seguir recomendaciones de bioseguridad, epidemiológica y de calidad de prestación de servicios de salud. 15. Adoptar las observaciones realizadas de manera proactiva, en atención al objeto del contrato. 16. Participar de las capacitaciones programadas por el servicio de consulta externa, atención al usuario, departamento de enfermería u otras áreas inherentes a las actividades objeto del actual contrato. 17. Participar activamente en la actualización de los procesos que se encuentren en la institución, como Sistema Único de Habilitación y Sistema Único de Acreditación. 18. Desarrollar las actividades necesarias para proporcionar un servicio de calidad, con las competencias, habilidades y actitudes de atención al usuario en un trato humanizado. Ejemplo: (saludo institucional y despedida institucional). 19. Realizar las actividades de acompañamiento necesarias durante el proceso de inducción al personal nuevo según formato de asignación de citas y demás protocolos establecidos por las diferentes áreas (administrativa y asistencial). 20. Hacer buen uso de los equipos destinados para la labor y puesto de trabajo, reportando oportunamente, al supervisor del contrato y del servicio, las novedades detectadas y/o presentadas (daño o pérdida). Promover el adecuado orden y organización en los puestos de trabajo. 21. Restringir el uso de equipos electrónicos (Celular, Tablet y portátiles) no asignados por la institución durante las actividades objeto del contrato. 22. Atender a las medidas de Seguridad informática establecidas por la institución. 23. Aplicar el sistema de información documental en la organización y archivo de documentación en el área de trabajo. 24. Disminuir errores de agendamiento o incumplimiento de los procedimientos de asignación de Citas del Hospital Militar Central. 25. Evitar otorgar citas de Consulta y/o procedimientos especializados que no cumplan con los valores institucionales, en los que se pueda incurrir en obtener cualquier beneficio económico. 26. Apoyar las emergencias sanitarias declaradas por el Gobierno Nacional, de acuerdo a la normatividad vigente, teniendo en cuenta la idoneidad, experiencia y las necesidades institucionales. 27. Cumplir requisitos, normas y procedimientos establecidos por el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo del Hospital Militar Central. 28. Procurar el cuidado de su salud y suministrar	

DATOS REQUERIDOS	
información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. 29. Hacer buen uso de los elementos de protección personal necesarios para la actividad contratada. 30. Mantener una actitud proactiva en el ejercicio diario de su profesión. 31. Cumplir y velar por el seguimiento de las normas de bioseguridad, salud ocupacional, gestión ambiental y calidad, con el fin de disminuir los riesgos tanto para el personal de la Entidad, como para la comunidad y el medio ambiente. 32. Promover en el grupo, la cultura de valores y principios de la institución. 33. Las demás actividades asignadas por la autoridad competente, de acuerdo con el nivel, naturaleza y el área de desempeño del contrato.	

7. VERIFICACIÓN OBLIGACIONES SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL Y RECURSOS PARAFISCALES

(Ley 789 del 27 de diciembre de 2002, el artículo 50, sobre control a la evasión de los recursos parafiscales).

El contratista acreditó durante la ejecución del contrato, los recibos de pagos de aportes parafiscales relativos al Sistema de Seguridad Social Integral, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

FECHA	VALOR TOTAL	SALUD	PENSION
05/06/2023	$358.900	$145.000	$185.600

Nota: Se deberá adjuntar el pago de Parafiscales y Seguridad social del último mes en que se firma la presente acta.

8. POLIZAS

Para la fecha de la firma del acta final deberán estar vigentes las pólizas

N° DE POLIZA	AMPARO	VIGENCIA	
		INICIO	FINAL

Nota 1: Este ITEM no aplica para los Contratos de Prestación de Servicios con persona natural, si no se requiere.
Nota 2: La vigencia de las pólizas deberá ser posterior a seis (06) meses una vez se firme la presente acta.

9. CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR

El supervisor en desarrollo de la ejecución del contrato deberá diligenciar las siguientes casillas, para medir el cumplimiento del proveedor

Concepto	1	2	3	4	5
Solución a inconvenientes				X	
Comunicación con la(el) supervisora(or) / interventora(or)				X	
Oportunidad en la gestión				X	
Calidad del bien o servicio				X	
Cumplimiento				X	

Nota: Califique al contratista de conformidad con la siguiente tabla, siendo el 5 el puntaje más alto y el 1 el puntaje más bajo.

DATOS REQUERIDOS

9. OBSERVACIONES Y CONSTANCIAS FINALES

Para constancia se firma en Bogotá, a los (30) días del mes de (junio) de (2023)

El SUPERVISOR		El CONTRATISTA	
Nombre	YULI KATERINE CASTRO RIAÑO	**Nombre Representante Legal**	Angela G. Toloza Diaz. TOLOZA DIAZ ANGELA GEORGINA
Cargo	Oficial Superior en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública Área de Atención al Usuario	**Identificación**	52441112