	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 NOVIEMBRE 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	SMSM. LIBIA PATRICIA MENDIVELSO ALDANA
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 BOGOTA, el día 30 del mes de NOVIEMBRE de 2019, se reunieron la señora SMSM. LIBIA PATRICIA MENDIVELSO, en su calidad de supervisor suplente 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

	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 ENTREGADAS	CANTIDAD	OBSERVACIONES GENERALES
N/A		

DESCRIPCIÓN DE BIENES ENTREGADOS	CANTIDAD	OBSERVACIONES GENERALES
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 envió material de trabajo de 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 correspondientes al tercer trimestre 2019
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 videoconferencia sobre novedades del aplicativo de la DIGSA con la finalidad de capacitar y verificar el trámite de las PQRS por cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar según la normatividad.
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 trazabiljdad y monitoreo a los tiempos y calidad de respuesta para dar cierre oportuno a las PQRS recepcionadas en la Jefatura Salud.
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 y acompañamiento al plan de actividades 2019, se actualizaron las carteleras de Atención al Usuario, se realizó la socialización de la carta del trato Digno y proceso de orientación e información.
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 acompañamiento a la ejecución de las Encuestas de Satisfacción del segundo semestre de 2019 y se realizó socialización de resultados con los Establecimientos de Sanidad Militar
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 correspondientes al tercer 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 la respectiva retroalimentación a los informes del tercer trimestre en la cual se dejó evidencia de las novedades, acciones positivas y acciones a mejorar por cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar.
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 y formatos del nuevo informe de atención al usuario el cual se realizara en este mes.
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 y cumplimiento al Plan de Acción.
14.	Coordinó la asistencia y participación de la Jefatura Salud, 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 capacitación a los Esm con el fin de dar a conocer el aplicativo de PQRS de la página WEB de la DIGSA, su diligenciamiento, seguimiento y correcto registro en IRON
15.	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 socialización de los Protocolos de atención del Ministerio de Defensa y se socializo a los ESM, para su respectiva aplicación.
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 implementaron actividades y acciones orientadas al cumplimiento de las líneas de acción de Atención al Usuario, las 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 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.	Durante este periodo no se realizó ningún comité

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 ORDEN DE PAGO No. 42914819 del 08/03/2019
SEGUNDO PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 02 093-01-2019 ORDEN DE PAGO No 79323919 del 10/04/2019
TERCER PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 03 093-01-2019 ORDEN DE PAGO No. 106431719 del 09/05/2019
CUARTO PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 04 093-01-2019 ORDEN DE PAGO No. 143186419 del 11/06/2019
QUINTO PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 05 093-01-2019 ORDEN DE PAGO No. 181735719 del 11/07/2019
SEXTO PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 06 093-01-2019 ORDEN DE PAGO No. 213124919 del 9/08/2019
SEPTIMO PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 07 093-01-2019 ORDEN DE PAGO No. 261127619 del 17/09/2019
OCTAVO PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 08 093-01-2019 ORDEN DE PAGO No. 291719719 del 08/10/2019
NOVENO PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 09 093-01-2019 ORDEN DE PAGO No. 331981619 del 12/11/2019
DECIMO PAGO PARCIAL	$2.370.025,00	Cuenta de Cobro N° 10 093-01-2019
SALDO	$2.370.025,00	

	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

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 FISICO 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. 1.073.165.012
CONTRATISTA

SMSM. LIBIA PATRICIA MENDIVELSO ALDANA
C.C. 52.550.797
SUPERVISOR SUPLENTE

ELABORO: SMSM. MENDIVELSO

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN

UNIDAD Y/O DEPENDENCIA: JEFSA FAC

FECHA INFORME: 30/NOVIEMBRE/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 90.77%

Porcentaje de Ejecución (en relación a los bienes y/o servicios recibidos): 90.77%

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 N° 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

- TERCER PAGO PARCIAL 2019 $ 2,370.025,00

Cuenta de Cobro N° 03 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 106431719 DEL 09/05/2019

- CUARTO PAGO PARCIAL 2019 $ 2.370.025,00

Cuenta de Cobro N° 04 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 143186419 DEL 11/06/19

- QUINTO PAGO PARCIAL 2019 $ 2.370.025,00

Cuenta de Cobro N° 05 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 181735719 DEL 11/07/19

- SEXTO PAGO PARCIAL 2019 $ 2.370.025,00

Cuenta de Cobro N° 06 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 213124919 DEL 09/08/19

- SEPTIMO PAGO PARCIAL 2019 $ 2.370.025,00

Cuenta de Cobro N° 07 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 261127619 DEL 17/09/19

- OCTAVO PAGO PARCIAL 2019 $ 2.370.025,00

Cuenta de Cobro N° 08 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 291719719 DEL 08/10/2019

- NOVENO PAGO PARCIAL 2019 $ 2.370.025,00

Cuenta de Cobro N° 09 093-01-2019 ORDEN DE PAGO 331981619 DEL 12/11/2019

- DECIMO PAGO PARCIAL 2019 $ 2.370.025,00

Cuenta de Cobro N° 10 093-01-2019 ORDEN DE PAGO

Porcentaje de pagos realizados: 90.77%

Porcentaje de pagos pendientes de realizar 9.23 %

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: 90,77%

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, ADENDAS, PROPUESTA, CONTRATO Y OTROS DOCUMENTOS)

No ____ Si 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

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	OBSERVACIONES GENERALES
1. Informó, difundió, socializó supervisó 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 envió material de trabajo de 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 correspondientes al tercer trimestre 2019.
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 videoconferencia sobre novedades del aplicativo de la DIGSA con la finalidad de capacitar y verificar el trámite de las PQRS por cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar según la normatividad.
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 trazabilidad y monitoreo a los tiempos y calidad de respuesta para dar cierre oportuno a las PQRS recepcionadas en la Jefatura Salud.
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 y acompañamiento al plan de actividades 2019, se actualizaron las carteleras de Atención al Usuario, se realizó la socialización de la carta del trato Digno y proceso de orientación e información.
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	Se realizó acompañamiento a la ejecución de las Encuestas de Satisfacción del segundo semestre de 2019 y se realizó socialización de resultados con los Establecimientos de Sanidad Militar

continua	
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 correspondientes al tercer 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 la respectiva retroalimentación a los informes del tercer trimestre en la cual se dejó evidencia de las novedades, acciones positivas y acciones a mejorar por cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar.
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 y formatos del nuevo informe de atención al usuario el cual se realizara en este mes.
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 y cumplimiento al Plan de Acción.
14. Coordinó la asistencia y participación de la Jefatura Salud, 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	Se brindó capacitación a los Esm con el fin de dar a conocer el aplicativo de PQRS de la página WEB de la DIGSA, su diligenciamiento, seguimiento y correcto registro en IRON

salud, a fin de fortalecer sus competencias y por ende aumentar la fidelización y satisfacción de los usuarios, por ser de su competencia.	
15. 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 socialización de los Protocolos de atención del Ministerio de Defensa y se socializo a los ESM, para su respectiva aplicación.
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 implementaron actividades y acciones orientadas al cumplimiento de las líneas de acción de Atención al Usuario, las 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 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.	Durante este periodo no se realizó ningún comité

DESCRIPCION DETALLADA DE TRABAJOS PENDIENTES Y OBSERVACIONES:

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**____

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: SMSM. LIBIA PATRICIA MENDIVELSO ALDANA

FIRMA:

C.C. No. 52.550.797

DEPENDENCIA: OGISA - AGACA