# INFORME DE SUPERVISIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJO No. C-04.06-025-2024, CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE CONCEPCION Y YENNY CAROLINA MORA GUERRERO

| | |
|---|---|
| CONTRATO NO. | C-04.06-025-2024 |
| NOMBRE DEL CONTRATANTE | E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL DE CONCEPCION |
| NIT | 890-203-551-9 |
| REPRESENTANTE LEGAL DEL CONTRATANT | SONIA CASTELLANOS CASTRO |
| IDENTIFICACIÓN | C.C. 63.394.013 DE MÁLAGA |
| NOMBRE DEL CONTRATISTA | YENNY CAROLINA MORA GUERRERO |
| IDENTIFICACIÓN | C.C. 1.098.150.557 DE CONCEPCIÓN |
| SUPERVISOR | MABEL CALDERON ACEROS |
| OBJETO DEL CONTRATO | CONTRATAR LOS SERVICIOS PERSONALES PARA EL APOYO A LA GESTIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS DENTRO DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN COMO AUXILIAR DE ESTADÍSTICA Y ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS Y RESPONSABLE DEL SIAU DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE CONCEPCION SANTANDER. |
| VALOR DEL CONTRATO | CUATRO MILLONES DE PESOS ($ 4.000.000) M/CTE. |
| FECHA DE INICIO | FEBRERO 01 DE 2024 |
| PLAZO DE EJECUCIÓN | DOS (02) MESES |
| FECHA DE TERMINACIÓN | MARZO 31 DE 2024 |
| LUGAR DE EJECUCIÓN | MUNICIPIO DE CONCEPCIÓN – SANTANDER |

En Concepción Santander a los treinta y un (31) días del mes de marzo de 2024, **MABEL CALDERON ACEROS**, mayor de edad identificada con la cédula de ciudadanía número 28.076.719 de Concepción en calidad de supervisor del presente contrato designado por el gerente de la ESE Hospital San Rafael del Municipio de Concepción suscribe el presente **INFORME DE SUPERVISIÓN** del cumplimiento del objeto del **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO No C-04.06-025-2024** descrito anteriormente.

## CONCEPTO POR PARTE DE LA SUPERVISIÓN:

**Cumplimiento del contrato:**

Se cumple el contrato como Auxiliar de Estadística y Archivo, de la E.S.E. Hospital San Rafael del Municipio de Concepción Santander, realizando las siguientes actividades:

1. Realizar la asignación de las citas médicas y odontológicas registrando la fecha y hora en el software.2. Realizar la búsqueda de las historias clínicas. 3. Realizar la conservación de las historias clínicas. 4. Realizar la custodia de las historias clínicas. 5. Asegurarse de realizar el correcto archivo. 6. Realizar la conservación de la documentación atendiendo las normas y procedimientos. 7. Evaluar cualitativa y cuantitativamente las historias clínicas. 8. Compaginar y foliar las historias clínicas colocando los formularios en el orden establecido y numerado tanto en la carpeta como en cada uno de los documentos. 9. Verificar permanentemente que los formatos correspondan realmente al paciente al igual que los números de historias marcados en las carpetas de registros. 10. Corregir las historias clínicas con inconsistencias en la numeración, identificación etc. Luego de verificar los datos en otros registros. 11. Ordenar y archivar en las historias clínicas los documentos tanto asistenciales como admirativos que provienen de las diferentes dependencias. 12. Controlar el flujo de historias clínicas a través del software de administración de documentos. 13. Ejecutar las acciones propias del puesto de trabajo ajustadas a las normas vigentes, 14. Velar por que el archivo clínico tanto de gestión como central esté adecuadamente organizado. 15. Asegurar la calidad y confiabilidad de la información que reporta desde su cargo para clientes internos y externos. 16. Realizar actividades de archivo y desarchivo de documentos e historia clínicos. 17. Administrar el sistema de estadísticas vitales (certificado de defunción y certificado de nacido vivo) de la institución y su relación con el sistema municipal. 18. Atender los requerimientos de fotocopias de historias y documentos acorde a los parámetros de acceso a documentos privados prometidos a reserva. 19. Archivar la correspondencia que entra y sale de la dependencia. 20. Recibir requerimientos de entes judiciales de control y dirección, generando respuestas oportunas. 21. Informar sobre los daños e irregularidades al supervisor. 22. Participar en las capacitaciones realizadas por la entidad para el desarrollo del objeto del presente contrato.23. Garantizar la consecución oportuna de los insumos necesarios y la racional utilización de los mismos. 24. Guardar la debida reserva y discreción de la información. 25. Mantener siempre como guía de trabajo el Manual de procedimientos del hospital.26. Realizar vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que constituyan factor de riesgo para la población que le ha sido asignada.27. Garantizar, la custodia, cuidado, buen uso y preservación de los muebles y enseres, equipos de oficina y demás, que se encuentren a su disposición para la prestación del servicio.28. Otras actividades inherentes al funcionamiento y gestión del área. **SIAU** 1. Asegurar técnicamente el desarrollo de actividades para el funcionamiento del servicio de información y atención al usuario "SIAU" para atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando canalización y resolución de sus peticiones. 2. Brindar información y orientación a los usuarios ya sea presencial, telefónica o vía electrónica, dando a conocer el portafolio de servicios, tramites, requisitos, ofreciendo apoyo a las necesidades sociales de los usuarios. 3. Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del servicio de información y atención al usuario en todas las

instancias: gerencia, administración, usuarios y funcionarios. 4. Adelantar acciones educativas que promuevan los deberes y los derechos de los pacientes y sus familias. 5. Tramitar y atender la PQR (peticiones, quejas y reclamos) y buzón de sugerencias. 6. Hacer uso de los instructivos de diligenciamiento y registro de peticiones (identificación del usuario), como instrumento básico para la operación. 7. Medir los niveles de satisfacción de los usuarios mediante la aplicación, análisis e informe de encuestas de satisfacción. 8. Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario. 9. Implementar sistemas internos defensa de los derechos de la salud de los usuarios. 10. Fortalecer el mejoramiento en la gestión organización y toma de decisiones de los servicios de la institución. 11. Realizar trámites de referencia y Contrarefencia que permitan articular los organismos de niveles de atención y grados de complejidad. 12. Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias. Implementar las políticas y estrategias trazadas por la ESE de mejoramiento organizacional de los servicios de salud existentes. 13. Propiciar espacios de participación social (asociaciones de usuarios). 14. Diseñar y desarrollar conjuntamente con otras dependencias de ESE estrategias orientadas a la humanización en salud. 15. Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información del usuario. 16. Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU. 17. Ffavorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la ESE en la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la E.S.E. 18. Presentar mensualmente consolidados de quejas y reclamos y su respectivo tramite a la Gerencia de la ESE. 19. Generar las bases para la creación de planes de mejoramiento de la calidad centrada en el servicio al usuario. **Adicionalmente se compromete a: 1.** Tratar con calidad, calidez y oportunidad a los clientes externos e internos del contratante. **2.** Socialización y puesta en marcha de las estrategias relacionadas con el sistema obligatorio de garantía de la calidad. **3.** Diligenciar y entregar en los diez primeros días calendario de cada mes, los formatos de recolección de información necesarios para alimentar el sistema de costos hospitalarios. **4.** Conservar siempre la pertinencia y coherencia por cada actuación. **5.** Atender y solucionar las objeciones presentadas por el contratante relacionadas con la calidad y oportunidad en los servicios prestados. **6.** Desarrollar el objeto del contrato a cabalidad. **7.** Responder por la buena calidad del objeto contratado. **8.** Cumplir con la clasificación de los residuos hospitalarios que se generan en los servicios según lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios. **9.** Reportar oportunamente las anormalidades en el desarrollo del objeto contractual y proponer alternativas de solución **10.** Tomar las medidas necesarias para garantizar la custodia y preservación de los bienes del contratante bajo su uso (herramientas) pólizas de manejo) so pena de responder como contratista, por el daño o pérdida de los implementos utilizados, ya sea en reposición o al precio comercial del bien, descuento que autoriza a efectuar de los honorarios por percibir. **11.** Utilizar el teléfono únicamente con fines oficiales, entiéndase por razones estrictamente relacionadas con el servicio. **12.** Satisfacer las expectativas de los usuarios y del contratante, o retirar a los trabajadores de la ejecución del objeto contractual. **13.** El contratista responderá por haber ocultado al contratar inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones, o por haber suministrado información falsa. **14.** El contratista responderá por cualquier responsabilidad patrimonial generada en desarrollo del objeto contractual e imputada a su responsabilidad a título de DOLO o CULPA generada por imprudencia, impericia, negligencia o por violación de reglamentos. En consecuencia, se compromete a mantener indemne a la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION. **15.** El contratista se obliga a cancelar los aportes de ley al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensiones. **16.** El personal del contratista deberá encontrarse identificado, dentro de la ESE a efectos de asegurar los derechos de los usuarios de los servicios de salud. **17.** Participar activamente en el programa de mejoramiento de la calidad PAMEC establecido mediante el decreto 1011 de 2006 y en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI. **18.** Conocer las políticas del Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). **19.** Conocer los riesgos identificados en el Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). **20.** Hacer sugerencias para mejorar el Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). **21.** Estar familiarizado con los planes de respuesta a emergencias de la institución. **22.** Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). **23.** Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo. **24.** El Contratista deberá presentar cuenta de cobro en la administración de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION debidamente legalizada el último día de cada mes, con fotocopia del pago de salud y pensiones. **25.** Asumir los Riesgos asignados al contratista en el estudio de Conveniencia y Oportunidad. **26.** Conocer y aplicar los derechos y deberes de los usuarios. **27.** Ejecutar acciones que garanticen la seguridad del cliente interno, usuario, su familia y ambiente físico. **28.** Establecer acciones de mejoramiento que propendan por el bienestar de las partes interesadas (cliente interno, usuario y familia, organización y entes de control). **29.** El contratista deberá presentar factura y/o cuenta de cobro en la administración de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE CONCEPCION debidamente legalizada el último día del mes del servicio prestado.

**Cumplimiento de las obligaciones legales:**

Se verifico el cumplimiento del pago de aportes al Sistema General de Seguridad Social Integral de los meses de febrero a marzo de 2024.

**Cumplimiento Financiero:**

En la cláusula sexta del contrato se pactó el valor del contrato, forma de pago y descuentos. El valor del presente contrato es la suma de **CUATRO MILLONES DE PESOS ($ 4.000.000) M/CTE.** La ESE Hospital San Rafael de Concepción, en calidad de contratante pagara al contratista el 100% del valor del contrato una vez se ejecute el objeto contratado según informe presentado por el supervisor del contrato, previa presentación de la factura de

cobro debidamente legalizada y el pago de la seguridad social integral. Del valor del contrato, se descontará al contratista los emolumentos de ley que se harán efectivos sobre el pago que se realice.

| Concepto | Valor |
|---|---|
| VALOR DEL CONTRATO | $ 4.000.000 |
| Pago 1 Salario | $ 2.000.000 |
| Pago 2 Salario | $ 2.000.000 |
| TOTAL A PAGAR | $4.000.000 |
| SALDO A FAVOR DE LA ESE | $0 |

**Certificación de cumplimiento:**

De acuerdo con la información antes relacionada, como supervisor del Contrato de prestación de servicios C-04.06-025-2024, **CERTIFICO** que el contratista cumplió con el objeto y las obligaciones establecidas en el contrato, entrego al Contratante los bienes solicitados en las condiciones establecidas en el contrato.

Revisadas y verificadas las demás obligaciones del contrato tanto para contratante como para contratista se determina que las partes cumplieron a cabalidad y a satisfacción.

Dada en Concepción Santander, a los treinta y un (31) días del mes de marzo de dos mil veinticuatro (2024).

MABEL CALDERON ACEROS
Supervisor Contrato No. C-04.06-025-2024