

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO	Código:	GH-JEFS- 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		20/05/2020																																											
CONTRATO N°		No. 056-01-MDN-COGFM-DIGSA-JEFS-FA-2020																																											
FECHA SUSCRIPCIÓN		31 DE ENERO DE 2020																																											
OBJETO DEL CONTRATO		PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO TRABAJADORA SOCIAL PARA LA JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA.																																											
FORMA DE PAGO		<p>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 a pagar el valor del presente contrato al CONTRATISTA, en Doce (12) pagos, con los siguientes cortes:</p> <table><tr><th>PAGO</th><th>CORTE</th><th>VALOR</th></tr><tr><td>1</td><td>Hasta el 20 de febrero de 2020</td><td>\$ 1.422.015.00</td></tr><tr><td>2</td><td>Hasta el 20 de marzo de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>3</td><td>Hasta el 20 de abril de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>4</td><td>Hasta el 20 de mayo de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>5</td><td>Hasta el 20 de junio de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>6</td><td>Hasta el 20 de julio de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>7</td><td>Hasta el 20 de agosto de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>8</td><td>Hasta el 20 de septiembre de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>9</td><td>Hasta el 20 de octubre de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>10</td><td>Hasta el 20 de noviembre de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>11</td><td>Hasta el 20 de diciembre de 2020</td><td>\$ 2.370.025.00</td></tr><tr><td>12</td><td>Hasta el 31 de diciembre de 2020</td><td>\$ 790.008.33</td></tr><tr><td colspan="2">VALOR TOTAL</td><td>\$25.912.273,33</td></tr></table> <p>NOTA: EL pago correspondiente del 21 al 31 de diciembre de 2020 por valor de \$790.008.33, se constituirá en cuentas por pagar pagaderas durante los tres primeros meses de la vigencia 2021.</p>		PAGO	CORTE	VALOR	1	Hasta el 20 de febrero de 2020	\$ 1.422.015.00	2	Hasta el 20 de marzo de 2020	\$ 2.370.025.00	3	Hasta el 20 de abril de 2020	\$ 2.370.025.00	4	Hasta el 20 de mayo de 2020	\$ 2.370.025.00	5	Hasta el 20 de junio de 2020	\$ 2.370.025.00	6	Hasta el 20 de julio de 2020	\$ 2.370.025.00	7	Hasta el 20 de agosto de 2020	\$ 2.370.025.00	8	Hasta el 20 de septiembre de 2020	\$ 2.370.025.00	9	Hasta el 20 de octubre de 2020	\$ 2.370.025.00	10	Hasta el 20 de noviembre de 2020	\$ 2.370.025.00	11	Hasta el 20 de diciembre de 2020	\$ 2.370.025.00	12	Hasta el 31 de diciembre de 2020	\$ 790.008.33	VALOR TOTAL		\$25.912.273,33
PAGO	CORTE	VALOR																																											
1	Hasta el 20 de febrero de 2020	\$ 1.422.015.00																																											
2	Hasta el 20 de marzo de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
3	Hasta el 20 de abril de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
4	Hasta el 20 de mayo de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
5	Hasta el 20 de junio de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
6	Hasta el 20 de julio de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
7	Hasta el 20 de agosto de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
8	Hasta el 20 de septiembre de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
9	Hasta el 20 de octubre de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
10	Hasta el 20 de noviembre de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
11	Hasta el 20 de diciembre de 2020	\$ 2.370.025.00																																											
12	Hasta el 31 de diciembre de 2020	\$ 790.008.33																																											
VALOR TOTAL		\$25.912.273,33																																											
CONTRATISTA		YULI ANDREA MURILLO TORRES																																											
INTERVENTOR		N/A																																											
SUPERVISOR SUPLENTE		MY DIANA PAOLA BROCHERO BARRAGAN																																											
VALOR INICIAL DEL CONTRATO		\$25.912.273,33																																											
PLAZO DE ENTREGA		31 DE DICIEMBRE DE 2020																																											
FECHA DE INICIO		03 DE FEBRERO DE 2020																																											
FECHA DE SUSPENSIÓN																																													
FECHA DE REINICIACIÓN																																													
CONTRATO MODIFICATORIO N° 1																																													
FECHA DE SUSCRIPCIÓN																																													

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

OBJETO DEL CONTRATO	
FORMA DE PAGO	
PLAZO DE ENTREGA	
VALOR FINAL DEL CONTRATO	\$25.912.273,33

En Bogotá, el día 20 de Mayo de 2020, se reunieron la señora MY DIANA PAOLA BROCHERO BARRAGAN, 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
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 difundieron los cronogramas y material de trabajo de los lineamientos de Atención al Usuario a los Establecimientos y se realizó el seguimiento al Plan de acción 2020
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.
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 seguimiento al cronograma de Orientación e información y Humanización de los servicios de salud y se socializo mediante videoconferencia a los 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.		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 seguimiento a la atención brindada a los usuarios en cada Establecimiento, se dio cumplimiento a las actividades de humanización con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad.
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 2020, se realizo capacitación virtual del nuevo aplicativo de PQRS de la DIGSA
7. Lideró la Implementación de herramientas técnicas de medición de la satisfacción de los usuarios, con el fin de		A la espera de la primer encuesta de Satisfacción 2020, realizada por la DIGSA

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

evaluar los ESM y analizar los resultados para la mejora 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	<p>Verificó en los sistemas de la Supersalud, y aplicativo de la 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 actas de reunión de los establecimientos de acuerdo a las diferentes temáticas de socialización, y se consolidaron los informes trimestrales correspondientes al primer trimestre de 2020
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 realiza la revisión y control de la retroalimentación enviada por la DIGSA, y se realizar reporte a cada ESM
11. Asistió a las reuniones y actividades de coordinación de la DIGSA, JEFS-FA y otras fuerzas.	Asistió a dos videoconferencias programadas por la DIGSA, con el fin de conocer e interactuar con el nuevo aplicativo de PQRS
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, semanalmente reporta semaforización del estado de las PQRSD
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 realizó verificación de la realización del curso de Humanización en los servicios de salud de todos los ESM, y las personas nuevas en el cargo se inscribieron para realizar el curso de manera virtual, realice el curso de Lenguaje Claro para servidores Públicos
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 socializaron protocolos de atención del Ministerio de Defensa en los ESM

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

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 socializo el plan de actividades a desarrollar 2020 con los ESM, los cuales serán 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 mediante correo electrónico a usuarios y veedores del subsistema de Salud
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.	No se realizaron encuentros durante este periodo.

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	\$25.912.273,33	
ADICIÓN	\$	
VALOR FINAL CONTRATO	\$25.912.273,33	
PAGO ANTICIPADO O ANTICIPO	\$	
PRIMER PAGO PARCIAL	\$ 1.422.015.00	Cuenta de Cobro 001-056-01-2020 del 20 de febrero 2020 Orden de Pago No 41021420 del 5/03/2020
SEGUNDO PAGO PARCIAL	\$ 2.370.025.00	Cuenta de Cobro 002-056-01-2020 del 20 de marzo 2020 Orden de Pago No 72156520 del 30/03/2020
TERCER PAGO PARCIAL	\$ 2.370.025.00	Cuenta de Cobro 003-056-01-2020 del 20 de abril 2020 Orden de Pago No 106961620 del 05/05/2020
CUARTO PAGO PARCIAL	\$ 2.370.025.00	Cuenta de Cobro 004-056-01-2020 del 20 de mayo 2020
SALDO	17,380,183.33	

ANEXOS

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

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 1.073.165.012
CONTRATISTA


MY DIANA PAOLA BROCHERO BARRAGAN
C.C 52.439.391
SUPERVISOR

ELABORO: MY DIANA PAOLA BROCHERO BARRAGAN

FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN

UNIDAD Y/O DEPENDENCIA: JEFSA

FECHA INFORME: 20 DE MAYO DE 2020

CONTRATO N°: 056-01-MDN-COGFM-DIGSA-JEFSA-FAC-2020

CONTRATISTA: YULI ANDREA MURILLO TORRES

VALOR DEL CONTRATO: \$25.912.273,33

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 a pagar el valor del presente contrato al CONTRATISTA, en Doce (12) Pagos, con los siguientes cortes:

PAGO	CORTE	VALOR
1	Hasta el 20 de febrero de 2020	\$ 1.422.015,00
2	Hasta el 20 de marzo de 2020	\$ 2.370.025,00
3	Hasta el 20 de abril de 2020	\$ 2.370.025,00
4	Hasta el 20 de mayo de 2020	\$ 2.370.025,00
5	Hasta el 20 de junio de 2020	\$ 2.370.025,00
6	Hasta el 20 de julio de 2020	\$ 2.370.025,00
7	Hasta el 20 de agosto de 2020	\$ 2.370.025,00
8	Hasta el 20 de septiembre de 2020	\$ 2.370.025,00
9	Hasta el 20 de octubre de 2020	\$ 2.370.025,00
10	Hasta el 20 de noviembre de 2020	\$ 2.370.025,00
11	Hasta el 20 de diciembre de 2020	\$ 2.370.025,00
12	Hasta el 31 de diciembre de 2020	\$ 790.008,33
VALOR TOTAL		\$ 25.912.273,33

FECHA FIRMA: 31 DE ENERO DE 2020

OBJETO DEL CONTRATO:

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

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

Fecha: 31 ENERO DE 2020

PLAZO Y CUMPLIMIENTO DE EJECUCION DEL CONTRATO:

Plazo Ejecución Contractual desde el 31 DE ENERO 2020 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

Porcentaje Avance en tiempo: 33%

Porcentaje de Ejecución (en relación a los bienes y/o servicios recibidos): 33%

AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO:

Recursos Girados:

- PRIMER PAGO PARCIAL 2020 \$1.422.015
Cuenta de Cobro N° 01 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 41021420 del 5/03/20202
- SEGUNDO PAGO PARCIAL 2020 \$2.370.025
Cuenta de Cobro N° 02 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 72156520 del 30/03/2020
- TERCER PAGO PARCIAL 2020 \$2.370.025
Cuenta de Cobro N° 03 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 106961620 del 05/05/2020

Porcentaje de pagos realizados: 24%
Porcentaje de pagos pendientes de realizar: 76%

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: 33%

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:

N/A

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 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.

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 difundieron los cronogramas y material de trabajo de los lineamientos de Atención al Usuario a los Establecimientos y se realizó el seguimiento al Plan de acción 2020
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.
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 seguimiento al cronograma de Orientación e información y Humanización de los servicios de salud y se socializo mediante videoconferencia a los 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.	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	Se realizó seguimiento a la atención brindada a los usuarios en cada Establecimiento, se dio

parámetros de calidad, con el fin de lograr la atención ágil y eficiente para el acceso a los servicios de salud.	cumplimiento a las actividades de humanización con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad.
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 2020, se realizó capacitación virtual del nuevo aplicativo de PQRS de 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	A la espera de la primera encuesta de Satisfacción 2020, realizada por la DIGSA
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, y aplicativo de la 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 actas de reunión de los establecimientos de acuerdo a las diferentes temáticas de socialización, y se consolidaron los informes trimestrales correspondientes al primer trimestre de 2020
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 realiza la revisión y control de la retroalimentación enviada por la DIGSA, y se realizar reporte a cada ESM
11. Asistió a las reuniones y actividades de coordinación de la DIGSA, JEFSA FAC y otras fuerzas.	Asistió a dos videoconferencias programadas por la DIGSA, con el fin de conocer e interactuar con el nuevo aplicativo de PQRS
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, semanalmente reporta semaforización del estado de las PQRSD
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 realizó verificación de la realización del curso de Humanización en los servicios de salud de todos los ESM, y las personas nuevas en el cargo se inscribieron para realizar el curso de manera virtual, realice el curso de Lenguaje Claro para servidores Públicos

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 socializaron protocolos de atención del Ministerio de Defensa en los ESM
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 socializo el plan de actividades a desarrollar 2020 con los ESM, los cuales serán 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 mediante correo electrónico a usuarios y veedores del subsistema de Salud
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
Participó en los comités en que se le requiera.	No se realizaron encuentros durante este periodo.

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?

Sí ☐ No ☒

DESCRIPCION DETALLADA DE TRABAJOS PENDIENTES Y OBSERVACIONES:

NOMBRE SUPERVISOR: MY DIANA PAOLA BROCHERO BARRAGAN

FIRMA:

C.C. No. 52.439.391

DEPENDENCIA: JEFATURA SALUD FAC