

ATENCION AL
CIUDADANO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO
DISPENSARIO GILBERTO ECHEVERRY

Radicado **000805** MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMGEM-29.25

INFORME DE SUPERVISIÓN MES SEPTIEMBRE

FECHA: SEPTIEMBRE 2025

1- CONTRATISTA	Nombre completo: CAROL ANDREA MAYORGA CANO Identificación: C.C. N° 52935314 DE BOGOTA Nacionalidad: colombiana Dirección CL 148 N 7 D 41 Teléfono de contacto: 320210084 E-mail de contacto: CAROMAY831009@GMAIL.COM
2- SUPERVISOR	Nombre completo: T.E YEIMY YULIETH CASTAÑO MARMOLEJO Cargo: Oficial líder atención al ciudadano. Resolución de Nombramiento No: o. 2025342024741943 FECHA 19 DE AGOSTO DE 2025
3- No. DEL CONTRATO FECHA DE SUSCRIPCIÓN	No. Del contrato: 416-DISANEJC-DMSOC-2025 Fecha de suscripción: 15 FEBRERO 2025
4- PLAZO DE EJECUCIÓN	17 FEBRERO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025.
5- PÓLIZA DE GARANTÍA ÚNICA	No. De Póliza Cumplimiento y Calidad: N 11-46-101073915 Aseguradora: Seguros del estado Fecha oficio aprobación 17 FEBRERO 2025 No De Póliza de Responsabilidad Civil No 11-03-101025050 Aseguradora: Seguros del estado Fecha oficio aprobación 17 FEBRERO 2025 Aprobada por: Mayor EMMANUELA RESTREPO CELIS Ordenador del Gasto DMSOC
6- COMPROMISO PRESUPUESTAL (RP)	No. CRP 35325 -2025 Fecha expedición: 10-02-2025 Unidad/Sub-unidad ejecutora: DISPENSARIO MEDICO SUR OCCIDENTE Dependencia: 15-01-11-091 DISPENSARIO MEDICO SUR OCCIDENTE Posición catálogo de gasto: A-02-02-02-009-003 SERVICIOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD HUMANA Y SERVICIOS SOCIALES Fuente: Nación Recurso: 16
7- OBJETO CONTRACTUAL	LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO TRABAJADORA SOCIAL EN EL DISPENSARIO MEDICO

PATRIA HONOR LEALTAD

Carrera 86 N° 53B-80 sur
Bogotá D.C. Cundinamarca
www.ejercito.mil.co dmsoc@buzonejercito.mil.co

	GILBERTO ECHEVERRY MEJIA.
<p>8- OBLIGACIONES ESPECIFICAS</p> <p>DEL CONTRATO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar a los diferentes ESM así: DMSOC (Ak.86 # 53 b sur Bosa Chicalá), DISNOR (Cl. 106 #8a-19 Cantón Norte) DISUR (km 3 av. Usme Cantón de Artillería) CRH (Carrera 50 no 18-92. Puente Aranda) ESMIC (Cl. 80 #50-07 Avenida Suba) de acuerdo a las necesidades y/o contingencias que se puedan presentar en los diferentes establecimientos, en este punto se hace hincapié en que una vez superada la misma deberá retornar al ESM de origen. 2. Efectuar la prestación del servicio como TRABAJADOR SOCIAL. 3. Establecer y mantener canales de comunicación adecuados con los usuarios, en coordinación con los funcionarios a cargo de las oficinas de servicio al ciudadano del establecimiento de sanidad militar. 4. Efectuar seguimiento; control y gestión de las peticiones, quejas y reclamos interpuestos por los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, a través de los diferentes canales de comunicación, con una meta diaria de 10 PQRS, gestionados y cerrados en los diferentes aplicativos. 5. Coordinar con el funcionario responsable de la oficina de atención al usuario del Dispensario Médico Echeverry Mejía, verificar el cierre mensual como mínimo del 80% de los requerimientos 6. Controlar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los usuarios; asociaciones, entes de control, veedurías se respondan en los términos de ley. 7. Elaborar y analizar los datos estadísticos; informes de gestión y/o documentos requeridos para realizar la trazabilidad de los procesos y procedimientos que se gestan al interior de la oficina de servicio al ciudadano del establecimiento de sanidad militar. 8. Cumplir con la política de seguridad informática para evitar la fuga de información y proteger la integración de la red nacional de datos y dar uso adecuado a los recursos suministrados por la institución para desarrollar las actividades contratadas. 9. Generar informes mensuales, trimestrales o según los requieran los diferentes entes de control. 10. Promover y garantizar los mecanismos de participación social y ciudadana tanto a los usuarios internos como externos del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. 11. Conocer y manejar los derechos y deberes de salud de los usuarios en general del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares. 12. Realizar atención al usuario brindando información directa, oportuna, precisa, observando siempre una actitud cordial, proactiva y buscando solución a los conflictos que se presenten durante la prestación de los servicios. 13. Gestionar y participar de manera activa en la estructuración e implementación de estrategias de intervención que promuevan la gestión de las líneas de acción: peticiones, quejas, reclamos; orientación e información; humanización del servicio, protocolo de abandono. 14. Apoyar la construcción colectiva de políticas, planes, programas y proyectos sociales que privilegien la justicia social, la protección y defensa de los derechos de los sujetos, el medio ambiente y las colectividades, 15. Promover espacios de discusión y comprensión de los problemas

PATRIA HONOR LEALTAD

Carrera 86 N° 53B-80 sur
 Bogotá D.C. Cundinamarca
www.ejercito.mil.co dmsoc@buzonejercito.mil.co

sociales y generar diálogos y concertaciones entre las asociaciones, veedurías y entes de control con la Dirección de Sanidad Ejército a nivel local, regional y nacional para la formulación de planes de mejoramiento en beneficio de la prestación de los servicios.

16. Capacitación permanente a funcionarios y usuarios sobre las líneas, estrategias de atención al ciudadano en las áreas de humanización e información y orientación

17. Realización de encuestas de satisfacción a los usuarios para garantizar la mejora de la prestación de los servicios de los establecimientos de sanidad militar.

18. Realizar Apertura de buzón de sugerencias cada semana, elaboración de acta y darle trámite a los requerimientos interpuestos por este medio a través de la plataforma de DISAN.

19. Realizar Atención presencial en ventanilla a los usuarios adscritos a sanidad militar.

20. capacitación de acuerdo 050 medida pedagógica a los usuarios adscritos a sanidad militar.

21. Diseñar y socializar información, folletos, piezas gráficas, boletines, cartillas, sobre información general y de interés para los usuarios y funcionarios.

22. Disponibilidad del manejo del aplicativo DIGSA Y SUPERSALUD los fines de semana y darle trámite a los requerimientos interpuestos por los usuarios adscritos al sistema de sanidad militar.

22. Evaluar críticamente las incidencias, los alcances y las transformaciones en la ejecución de políticas institucionales y de los procesos administrativos y asistenciales al interior del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

23. Utilizar y aplicar diferentes formas y técnicas de intervención en trabajo social a nivel grupal e institucional para el fomento de la cultura de la humanización.

24. Establecer relaciones personales y profesionales de acuerdo con los principios democráticos, éticos, de justicia social, de respeto por los derechos humanos, la inter y multiculturalidad, el medio ambiente y las diversidades.

25. Participar de manera activa en el proceso de auditoría interna, auditoría externa, visitas de acompañamiento y/o asesorías; programadas por Dirección de Sanidad Ejército.

26. Realizar el análisis social sobre los factores que interfieren de manera positiva o los aspectos por mejorar en el proceso de prestación de los servicios al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional, en beneficio de la satisfacción del usuario.

27. Implementar medios de comunicación entre la administración y los usuarios, como forma de divulgación de procesos, procedimientos, orientación e información.

28. Participar activamente de las reuniones de la dependencia o las ordenadas por la institución o entes de control.

29. Participar de manera activa de las actividades de formación organizadas por la DISAN EJC, relacionadas con el programa de atención al usuario y participación social.

30. Realizar seguimiento, control y cierre de los requerimientos interpuestos de los entes de control de Estado, grupos de interés con

PATRIA HONOR LEALTAD

Carrera 86 N° 53B-80 sur
Bogotá D.C. Cundinamarca
www.ejercito.mil.co dmosc@buzonejercito.mil.co

el fin de emitir respuesta de fondo dentro de los términos de ley. 30. Cumplir las demás obligaciones que estipule el supervisor del contrato y que se encuentren acordes con la naturaleza del cargo. 31. Mantener reserva y confidencialidad frente a temas de asuntos tratados.

Al terminar el contrato de prestación de servicios, cada profesional deberá realizar la respectiva entrega de su archivo.

Cumplir las demás obligaciones que estipule el supervisor del contrato y que se encuentren acordes con la naturaleza del cargo.

Mantener reserva y confidencialidad frente a temas de asuntos tratados

Realizar el cargue de cada uno de los documentos solicitados por la entidad que correspondan a su ejecución contractual en la plataforma SECOP II, en cualquiera de las etapas del proceso contractual. (informes de ejecución o gestión, cuenta de cobro, planillas de pago aportes en pila, certificado pago aportes fiscales) y demás documentos a lugar, que corresponda al desarrollo de sus obligaciones contractuales.

Hacer uso racional de los recursos del Estado.

Informar al supervisor del contrato de cualquier situación que impida o entorpezca el no cumplimiento de las obligaciones contractuales dentro de los tres (3) días siguientes a su ocurrencia, así mismo es el contratista de asumir personalmente los compromisos que de esto se derive.

Utilizar las medidas y elementos de protección personal. Tener actitud respetuosa y trato digno hacia los usuarios y el equipo de trabajo.

Ejecutar las demás actividades que sean necesarias para lograr un total y fiel cumplimiento del objeto, el alcance y las obligaciones contratadas, aunque no estén específicamente señaladas en el documento, siempre y cuando las misma correspondan a la naturaleza y objeto del contrato.

Cumplir a cabalidad el objeto del contrato.

Anexar a las certificaciones del cumplimiento del servicio copia legible de los pagos realizados al Sistema General de Seguridad Social Integral (Salud – Pensiones, ARL), en calidad de cotizante y por cada mes, entendido que la base de cotización no podrá ser inferior al 40% del valor del contrato, pero en razón a que el pago es por instalamentos mensuales la base de cotización debe corresponder como mínimo al 40% de dicho pago; así mismo todos y cada uno de los documentos que EL DISPENSARIO MEDICO SUR OCCIDENTE "HEROES DE SUMAPAZ" considere necesarios.

PATRIA HONOR LEALTAD

Carrera 86 N° 53B-80 sur
Bogotá D.C. Cundinamarca
www.ejercito.mil.co dmosc@buzonejercito.mil.co

30. Cumplir y que se aerva y ará

ez No

E

ACTIVIDADES SOPORTAN OBLIGACIÓN

QUE LA

REALIZAR FILTRO EN FILA EN LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO ATENCION PRESENCIAL EN EL PUNTO DE ORIENTACION E INFORMACION DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO (340 USUARIOS) ASIGNACION 125 CASOS
 TRAMITE 137 - RESPUESTA A PQRDS DE SUPERSALUD Y DIGSA 115
 GESTION DE APLICATIVO 1 FIN DE SEMANA
 REALIZACION DE 6 PLAZOS DISAN - DIGSA /TRAMITE DE REQUERIMIENTOS VERBALES OTRAS OFICINAS DE LA REGIONAL 9
 PLAZO HUMANIZACION: PROMOVER ESTRATEGIAS DE RECONOCIMIENTO EN LENGUAJE NO VERBAL, ACCIONES DE MEJORA EN TORNOS AL RECONOCIMIENTO DE PAUTAS ACTA - 2698
 CAPACITACION ORIENTACION, SOCIALIZAR A LOS USUARIOS SOBRE LOS TRAMITES QUE SE PUEDEN REALIZAR EN EL PORTAL SIS ACTA 2711
 ACTUALIZACION DE CARTELERIA DEBERES Y DERECHOS ACTA 2710
 APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS -
 ELABORACION DE ACTAS 4 ACTAS # 2650-2651-2708-2709-2707
 CAPACITACION DIGSA PQR Y CIERRES 5 DE AGOSTO
 ELABORACION DE OFICIO - SEGUIMIENTO DE ENTREGA DE ORTESIS OFICIO: # 2863 3138
 ELABORACION DE CUENTAS DE COBRO.
 Identificar y mantener canales de comunicación adecuados con los usuarios, jefes de dependencia, coordinador de servicio, jefe de área y demás personas que se consideren necesarias para el desarrollo de sus funciones, con el fin de mantener un ambiente de cordialidad que permita el desarrollo adecuado de sus actividades."

10 EJECUCION DEL CONTRATO

No. De pago: 08
 Mes Por Pagar: SEPTIEMBRE
 Valor mensual: 3.207.000
 Valor total contrato: \$35.277.000

NÚMERO DE PAGO	NÚMERO DE ORDEN DE PAGO	FECHA DE PAGO	VALOR DE PAGO
1	68317825	20/03/2025	3.207.000.00
2	102785225	09/04/2025	3.207.000.00
3	118783025	02/05/2025	3.207.000.00
4	157554625	03/06/2025	3.207.000.00
5	215283625	01/07/2025	3.207000.00
6	279990225	11/08/2025	3.207000.00
7	303199225	01/09/2025	3.207000.00
8			3.207000.00

11. CUMPLIMIENTO PAGO SEGURIDAD SOCIAL

Nro. Planilla	Valor pagado	Periodo de pago MES- AÑO	Fecha de pago Dia - mes - año
89140713	\$ 442.300	AGOSTO /2025	09/09/2025

PATRIA HONOR LEALTAD


Carrera 86 N° 53B-80 sur
 Bogotá D.C. Cundinamarca
www.ejercito.mil.co dmosc@buzonejercito.mil.co

Yo, CAROL ANDREA MAYORGA CANO, identificado con cédula de ciudadanía No 52. 935.314 en calidad de contratista del Dispensario Médico Dispensario Médico Gilberto Echeverry Mejía, certifico que he realizado los pagos correspondientes a los aportes a la Seguridad Social, conforme a la legislación vigente, de acuerdo con el Certificado de Pago de Aportes a Seguridad Social **89140713**. Declaro, bajo la gravedad de juramento, que no me encuentro en mora con los aportes a la seguridad social (salud, pensión y riesgos laborales, correspondientes al periodo (**AGOSTO**) y autorizo a la entidad contratante a realizar la verificación en los distintos operadores de información que se encuentren autorizados con los mencionados conceptos.

12.OTRAS OBSERVACIONES DEL RELEVANTES SUPERVISOR	EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL HA PERMITIDO EL CABAL DESARROLLO DE LA MISISON ASIGNADA EN EL DMGEM
---	---

Para constancia se firma en la ciudad de Bogotá D.C., SEPTIEMBRE 2025

FIRMA



TE YEIMY YULIETH CASTAÑO MARMOLEJO
SUPERVISOR CONTRATO No. **416-DISANEJC-DMSOC-2025**

PATRIA HONOR LEALTAD

Carrera 86 N° 53B-80 sur
Bogotá D.C. Cundinamarca
www.ejercito.mil.co dmsoc@buzonejercito.mil.co