| | FUERZA AÉREA COLOMBIANA | 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 | 20/10/2020 |
|---|---|
| CONTRATO N° | No. 056-01-MDN-COGFM-DIGSA-JEFSA-FAC-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 | 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:<br>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** |

**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.**

| | |
|---|---|
| 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 | Código: | GH-JEFSA-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 | |

En Bogotá, el día 20 de octubre 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 correspondientes(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 difundió 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 realizó material de trabajo acorde al cronograma del mes |
| **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 realizó capacitación virtual del personal encargado de ATUS |
| **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 | A la espera de los resultados de la encuesta de satisfacción correspondientes al tercer trimestre de 2020 |

| | | |
|---|---|---|
| | 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, y aplicativo de la DIGSA los tiempos de respuesta a los usuarios con el fin de cumplir la normatividad vigente<br><br>Realizó seguimiento a las PQR ingresadas por los ESM que están en rojo, para solicitud de cierre de los casos<br><br>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 cuarto 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 las mesas de trabajo programada por la DIGSA, para la revisión del Acuerdo de Atencion al Usuario y Participación Social |
| 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. | Realizo envío de evidencias de lineamientos de atención al usuario e informe correspondiente al tercer trimestre de 2020 de todos los ESM |
| 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 capacitación de Trabajo en Equipo y participación ciudadana por parte del personal de Atención al Usuario de la Jefatura de Salud |
| 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 | Mantiene disponible, documentada, soportada, organizada y |

| | |
|---|---|
| y actualizada toda la información sobre el desarrollo de las líneas de atención al usuario. | 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 y trabajo el tema de políticas para humanizar el cual fue difundido y socializado con los funcionarios de los de 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 5/03/20202 |
| 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 Orden de Pago No 133085420 del 29/05/2020 |
| QUINTO PAGO PARCIAL | $ 2.370.025.00 | Cuenta de Cobro 005-056-01-2020 del 20 de junio 2020 Orden de Pago No 170042920 del 03/07/2020 |
| SEXTO PAGO PARCIAL | $ 2.370.025.00 | Cuenta de Cobro 06-056-01-2020 del 20 de julio 2020 |

| | | |
|---|---|---|
| | | Orden de Pago No 194653920 del 28/07/2020 |
| SEPTIMO PAGO PARCIAL | $ 2.370.025.00 | Cuenta de Cobro 07-056-01-2020 del 20 de agosto 2020 Orden de Pago No 235892420 del 28/08/2020 |
| OCTAVO PAGO PARCIAL | $ 2.370.025.00 | Cuenta de Cobro 08-056-01-2020 del 21 de septiembre de 2020 Orden de Pago No 268405720 del 30/09/2020 |
| NOVENO PAGO PARCIAL | $ 2.370.025.00 | Cuenta de Cobro 09-056-01-2020 del 20 de octubre de 2020 |
| **SALDO** | **5.530.058,33** | |

**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 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**

aportes en línea

# Planilla Integrada

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

| Identificación | dv | Razon Social | Clase Aportante | Sucursal Principal | Direccion | Ciudad-Departamento | Teléfono | Exonerado SENA e ICBF |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CC 1073165012 | | MURILLO TORRES YULI ANDREA | INDEPENDIENTE | PRINCIPAL | CALLE 6 NO 11 75 | MADRID-CUNDINAMARCA | 8280205 | No |

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

| Periodo | | Clave | | Tipo | Fecha | | Pago | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Pensión | Salud | Pago | Planila | Planilla | Limite | Pago | Banco | Dias Mora | Valor |
| 2020-09 | 2020-09 | 9202801929244001 | 9410757667 | I | 2020/10/05 | 2020/10/07 | BANCO DE OCCIDENTE | 0 | $275,300 |

**RESUMEN DE PAGO**

| RIESGO | CODIGO | NIT | DV | AFILIADOS | VALOR LIQUIDADO | INTERESES MORA | SALDOS E INCAPACIDADES | VALOR A PAGAR |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AFP (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 1 | $151,700 | $0 | $0 | $151,700 |
| PROTECCION | 230201 | 800,229,739 | 0 | 1 | $151,700 | $0 | $0 | $151,700 |
| ARL (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 1 | $5,000 | $0 | $0 | $5,000 |
| POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS | 14-23 | 860,011,153 | 6 | 1 | $5,000 | $0 | $0 | $5,000 |
| EPS (ADMINISTRADORAS: 1) | | | | 1 | $118,600 | $0 | $0 | $118,600 |
| FAMISANAR | EPS017 | 830,003,564 | 7 | 1 | $118,600 | $0 | $0 | $118,600 |
| TOTAL | | | | 1 | $275,300 | $0 | $0 | $275,300 |

**FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN**

**UNIDAD Y/O DEPENDENCIA:** JEFSA

**FECHA INFORME:** 20 DE OCTUBRE 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: 79%
Porcentaje de Ejecución (en relación a los bienes y/o servicios recibidos): 79%

**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

- CUARTO PAGO PARCIAL 2020 $2.370.025
Cuenta de Cobro N° 04 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 133085420 del 29/05/2020

- QUINTO PAGO PARCIAL 2020 $2.370.025
Cuenta de Cobro N° 05 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 170042920 del 03/07/2020

- SEXTO PAGO PARCIAL 2020 $2.370.025
Cuenta de Cobro N° 06 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 194653920 del 28/07/2020

- SEPTIMO PAGO PARCIAL 2020 $2.370.025
Cuenta de Cobro N° 07 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 235892420 del 28/08/2020

- OCTAVO PAGO PARCIAL 2020 $2.370.025
Cuenta de Cobro N° 08 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 268405720 del 30/09/2020

Porcentaje de pagos realizados: 70%
Porcentaje de pagos pendientes de realizar: 30%

**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: 79%

**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 | Durante este mes se difundió material de trabajo de los |

| | | |
|---|---|---|
| **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 realizó material de trabajo acorde al cronograma del mes |
| **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 realizó capacitación virtual del personal encargado de ATUS |
| **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 los resultados de la encuesta de satisfacción correspondientes al tercer trimestre de 2020 |
| **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<br><br>Realizó seguimiento a las PQR ingresadas por los ESM que están en rojo, para solicitud de cierre de los casos<br><br>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 cuarto 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 las mesas de trabajo programada por la DIGSA, para la revisión del Acuerdo de Atencion al Usuario y Participación Social |

| | | |
|---|---|---|
| **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. | Realizo envío de evidencias de lineamientos de atención al usuario e informe correspondiente al tercer trimestre de 2020 de todos los ESM |
| **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 capacitación de Trabajo en Equipo y participación ciudadana por parte del personal de Atención al Usuario de la Jefatura de Salud |
| **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 y trabajo el tema de políticas para humanizar el cual fue difundido y socializado con los funcionarios de los de 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** X

**DESCRIPCION DETALLADA DE TRABAJOS PENDIENTES Y OBSERVACIONES:**

NOMBRE SUPERVISOR: MY DIANA PAOLA BROCHERO BARRAGAN

FIRMA: 