	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	20/11/2020
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: EL MINISTERIO se obliga a pagar el valor del presente contrato al CONTRATISTA, en Doce (12) pagos, con los siguientes cortes:
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	

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.

	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 noviembre 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	Socialización de resultados encuesta de satisfacción tercer trimestre de 2020 a 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, 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 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 habilidades en la atención al usuario 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 Orden de Pago No 301324520 del 9/10/2020
DECIMO PAGO PARCIAL	$ 2.370.025.00	Cuenta de Cobro 10-056-01-2020 del 20 de noviembre de 2020
SALDO	**3´160.033,33**	

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

Resumen General de Pago

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	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Días Mora	Valor
2020-10	2020-10	92031119835756239	94118729?2	I	2020/11/05	2020/11/06	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 NOVIEMBRE 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: 88%
Porcentaje de Ejecución (en relación a los bienes y/o servicios recibidos): 88%

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

- 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

- NOVENO PAGO PARCIAL 2020 $2.370.025

Cuenta de Cobro N° 09 056-01-2020 ORDEN DE PAGO NO 301324520 del 29/10/2020

Porcentaje de pagos realizados: 79%
Porcentaje de pagos pendientes de realizar: 21%

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: 88%

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 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 continua	Socialización de resultados encuesta de satisfacción tercer trimestre de 2020 a 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, 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 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 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 habilidades en la atención al usuario 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: 

C.C. No. 52.439.391

DEPENDENCIA: JEFATURA SALUD FAC