

	INFORME DE EJECUCIÓN DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS					CÓDIGO: AP-CT-F-50			
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E. GESTIÓN CONTRACTUAL					VERSIÓN: 4			
						PÁGINA : 1 DE 1			
						FECHA: 07/11/2024			
ÁREA Y/O SERVICIO:OFICINA DE PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO						UNIDAD:			
No. DE CONTRATO: 6957-2025		PERIODO CERTIFICADO		Día	Mes	Año	Día	Mes	Año
NOMBRE DEL SUPERVISOR: ANDREA BLANCO				1	10	2025	31	10	2025
NOMBRE DEL CONTRATISTA: GERALDINE MELO BELLO		DOCUMENTO:1032504618							
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte ESE									
TOTAL DE EJECUCIÓN (%): 100%									
OBLIGACIONES ESPECIFICAS				ACTIVIDADES REALIZADAS					
1. Contribuir con el mantenimiento y mejora del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad Institucional durante el desarrollo de las responsabilidades asignadas, en el marco de operación de los componentes del Sistema único de Habilitación, Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Sistema Único de Acreditación y Sistema de Información.				Contribuir con el mantenimiento y mejora del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad Institucional durante el desarrollo de las responsabilidades asignadas, en el marco de operación de los componentes del Sistema único de Habilitación, Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad, Sistema Único de Acreditación y Sistema de Información					
2.Desarrollar las estrategias definidas a nivel institucional para el mantenimiento y mejora de los Ejes del Sistema Único de Acreditación: Gestión del Riesgo, Humanización de la Atención, Transformación cultural, Gestión clínica excelente y segura, Gestión de la Tecnología, Atención centrada en el usuario y Responsabilidad social, acorde al desarrollo de las responsabilidades asignadas.				Desarrollar las estrategias definidas a nivel institucional para el mantenimiento y mejora de los Ejes del Sistema Único de Acreditación: Gestión del Riesgo, Humanización de la Atención, Transformación cultural, Gestión clínica excelente y segura, Gestión de la Tecnología, Atención centrada en el usuario y Responsabilidad social, acorde al desarrollo de las responsabilidades asignadas.					
3.Apoyar el agendamiento de asignación de citas desde el contac center y/o en las Unidades del servicio de la Subred a los usuarios solicitantes informando sobre el derecho a elegir el profesional de su preferencia dentro de la oferta institucional disponible.				Se brindó acompañamiento y orientación a los usuarios para el agendamiento de citas, tanto en las unidades de servicio como a través del canal del Contact Center. Se socializó de manera verbal a cada usuario su derecho a elegir el profesional de su preferencia dentro de la oferta disponible al momento de la asignación. Se priorizó el respeto por la voluntad del usuario en la elección del profesional y se validaron las agendas disponibles para garantizar dicho derecho. Durante el periodo certificado, se apoyó la asignación de un total de (CAPACITACION) citas médicas y/o de servicios especializados					
4.Agendar, reprogramar, cancelar, solicitar, verificar y actualizar la información personal del paciente, información de contacto registrándolos en el sistema de información Dinámica.				Se realizó la gestión integral de citas médicas y otros servicios de salud, Se verificó y actualizó la información personal y de contacto de los usuarios, garantizando la calidad de los datos en el sistema Dinámica, con un total de: 21 registros actualizados (teléfonos, direcciones, EPS, etc.) Todos los registros se realizaron en el sistema Dinámica, asegurando la trazabilidad y disponibilidad de la información en tiempo real.					
5.Informar a los usuarios sobre la preparación previa y necesarios antes de la cita o procedimientos requeridos.				Se brindó orientación personalizada a los usuarios sobre los requisitos previos para la atención médica o la realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos. Se entregó información verbal clara y comprensible, complementada en algunos casos con instructivos físicos o digitales, según la complejidad del procedimiento.					
6.Verificar, identificar y registrar si el paciente necesita ser incluido en estrategias de citas en trámite o demanda insatisfecha.				Se realizó la verificación del estado de agendamiento de los usuarios atendidos, con el fin de identificar si presentaban solicitudes pendientes o dificultades para acceder a citas. Se identificaron usuarios que requerían inclusión en estrategias de “citas en trámite” o que hacían parte de la demanda insatisfecha, registrándolos adecuadamente en los canales institucionales dispuestos para tal fin. Se registró un total de 30 usuarios en citas en tramite					
7. Orientar y asesorar a los usuarios frente a como acceder a los servicios que oferta la Subred Norte, disminuyendo las barreras de acceso.				Se brindó orientación directa a los usuarios sobre los canales, rutas y requisitos para el acceso a los diferentes servicios que ofrece la Subred Norte (consultas médicas, especializadas, procedimientos, vacunación, laboratorio, imagenología, etc.). Se atendieron un total de 251 usuarios orientados					
8. Realizar el 100% de encuestas de satisfacción asignadas, garantizando la calidad del registro y la oportunidad.				Actualmente, el equipo de Servicio al Ciudadano de primer contacto en las unidades de servicio no tiene asignada de manera permanente la aplicación de encuestas de satisfacción. Sin embargo, en casos de contingencia, eventos especiales o requerimientos institucionales, se ha prestado apoyo para la aplicación de las encuestas, garantizando: - El adecuado diligenciamiento por parte de los usuarios. - La veracidad y oportunidad del registro. - El cumplimiento de los lineamientos establecidos por el área de Experiencia del Usuario o Calidad.					
9. Realizar diariamente el filtro en fila, garantizando la priorización y gestión de las solicitudes de las poblaciones preferentes y realizando comprobación de derechos del usuario en los casos que sea pertinente				Se implementó de manera diaria el filtro en fila en los puntos de atención al usuario, verificando de forma presencial los motivos de consulta y direccionando adecuadamente según la necesidad del servicio. Se priorizó la atención a poblaciones preferentes, en cumplimiento con la normativa vigente, entre ellas: Gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, niños y niñas menores de 5 años Durante el periodo se atendieron un total de 2000 usuarios en fila.					
10. Asistir al usuario que necesita apoyo especial para facilitar el acceso a los servicios administrativos y asistenciales que requiera.				Se brindó acompañamiento personalizado a usuarios con necesidades especiales, asegurando su acceso efectivo a los servicios administrativos y asistenciales. Este apoyo incluyó: Orientación directa en el desplazamiento dentro de la unidad, Apoyo en el uso de herramientas tecnológicas o trámites administrativos (agendamiento, entregas de documentos, información sobre EPS, etc.), Comunicación directa con profesionales asistenciales o personal de apoyo para canalizar adecuadamente sus solicitudes.					

