

 <b>FORMATO INFORME EJECUCION DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES A SUPERVISOR Y APROBACION</b>									
PROCESO DE PROCESO CONTRATACION				CODIGO	CON-FTO-128				
				VERSION	3				
				VIGENCIA	10/03/2025				
ORDEN DE PRESTACION DE SERVICIOS No	635-2025	CONTRATISTA	JUANA EDITH PULIDO VARGAS	Nit/Cedula	39812955				
OBJETO	PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DEL SUBPROCESO DE PARTICIPACION SOCIAL Y SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSE DE GUADUAS, CENTROS Y PUESTOS DE SALUD ADSCRITOS			VALOR \$	\$ 7,950,000.00	CDP No	1100-2025	RP No	1043
PLAZO	31 de diciembre de	ACTA DE INICIO	01 de octubre de 2025	Adición No 1 \$		CDP Adición No		RP Adición No	
Prórroga fecha		Fecha	Poliza No						
INFORME DE ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA									
MES A CERTIFICAR	Octubre	OBLIGACIONES ESPECIFICAS (Contratista)							
		ACTIVIDAD EJECUTADA (Contratista)	EVIDENCIA (Supervisor)						
1. Administrar el sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, mediante la Recepción, clasificación, radicación y control de los asuntos relacionados con atención al usuario, con características de oportunidades, estar pendiente del correo institucional respecto a la recepción y canalización oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias (PQRD) evitando así retrasos en la contestación de los mismos.		<p>Para el mes objeto de revisión, se llevaron a cabo las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recepción de 4 PQRS recibidas mediante buzón de sugerencias, relacionadas con enfoque diferencial y desinformación</li> <li>Se revisaron 7 PQRS recibidas mediante correo electrónico en las cuales se establecen aspectos como fallas en el sistema, no mejoría en el tratamiento requerido, no entrega de resultados de laboratorio</li> <li>Así mismo, se hizo el levantamiento de 2 actas de apertura de los buzones de Sugerencias, Quejas o Reclamos, donde se identificaron las siguientes PQRS:</li> </ol> <p>*Dos (1) queja y (1) reclamo referentes a:</p> <p>Falta de calidez y humanización en el trato con enfoque diferencial</p> <p>4. Se elaboró la proyección de las respuestas de los PQRS del mes de octubre según semana correspondiente</p> <p>5. Se realizó el registro de las PQRSFD en el archivo "consolidación Matriz de PQRS del mes de octubre", según semana asignada</p>	<p>Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link:</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1uO2pfb/kwHtzSwLoIzPl7InY4cz-LAD">https://drive.google.com/drive/folders/1uO2pfb/kwHtzSwLoIzPl7InY4cz-LAD</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro PQRSFD en el archivo Matriz consolidada PQRS octubre 2025, según semanas asignadas</li> <li>Actas de apertura de buzón de sugerencias</li> <li>PDF PQRS identificados en buzón de sugerencias y correo electrónico</li> <li>Correos de respuesta PQR</li> <li>Respuestas proyectadas PQR</li> </ul>						
2. Planear y ejecutar talleres, seminarios y demás encaminados a la divulgación de los programas de educación y servicios ofertados a los usuarios		<p>En el marco de las actividades previstas para el periodo se avanzó en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo Taller cliente interno en donde se trataron temas referentes a:</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Socialización guía de Procedimiento de gestión y Manejo de PQRSDF</li> <li>* Socialización guía Procedimiento Medición Satisfacción Del Usuario</li> <li>* Socialización guía Procedimiento Divulgación de Derechos y Deberes</li> </ul>	<p>Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link:</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/17LCd5P1uRUs2hRWMSU1P4EYKRd_-J27A">https://drive.google.com/drive/folders/17LCd5P1uRUs2hRWMSU1P4EYKRd_-J27A</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Acta Socialización guía de Procedimiento de gestión y Manejo de PQRSDF, Socialización Procedimiento Medición Satisfacción Del Usuario y Procedimiento Divulgación de Derechos y Deberes</li> </ul>						
3. Apoyar los programas del ICBF, e implementar visitas domiciliarias aplicando técnicas, procedimientos e instrumentos para garantizar un excelente servicio		<p>Conforme al periodo establecido para el presente informe se llevaron a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Comunicación con las Comisarias de Familia de Guaduas y Caparrapi para reporte de rutas de atención integral referentes a casos de negligencia y abandono presente en personas mayores y NNA</li> </ul>	<p>Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link:</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/19eLV0Cj01-1gWYfpoQv4C08nk66LGo9_">https://drive.google.com/drive/folders/19eLV0Cj01-1gWYfpoQv4C08nk66LGo9_</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Correo Electrónicos</li> </ul>						
4. Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de los planes y programas de atención al usuario.		<p>En el marco de las actividades previstas para el periodo se avanzó en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacitación en Participación y Control Social en Salud</li> </ul>	<p>Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link:</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1agUgXizGA9dW2RY2MVqAQgx3mCmuSD">https://drive.google.com/drive/folders/1agUgXizGA9dW2RY2MVqAQgx3mCmuSD</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Pantallazo asistencia</li> </ul>						
5. Desarrollar y recomendar a los superiores, las acciones que deban adoptarse para el logro de una excelente atención a los usuarios y la satisfacción del recurso humano de la Institución		<p>En el marco de las actividades previstas para el periodo se avanzó en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Se llevó a cabo el acompañamiento en las rondas médicas realizadas en urgencias y hospitalización de manera presencial</li> <li>* Queda pendiente programar reunión con la Subgerencia científica, Administrativa y Gerente de la ESE, con el fin de revisar la reincidencia de PQRSDF</li> </ul>	<p>Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link:</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1mli3e5UBjJCNfPL4NdqY0s55VAGeyzBP">https://drive.google.com/drive/folders/1mli3e5UBjJCNfPL4NdqY0s55VAGeyzBP</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Registro Fotográfico</li> </ul>						
6. Elaborar y presentar informes de medición y tabulación de la satisfacción del Usuario y los diferentes informes de carácter técnico y Profesional que requieran las diferentes áreas de acuerdo con el sistema de información vigente relacionadas con los asuntos a su cargo. Entrega oportuna y efectiva de las actividades direccionadas por la oficina de calidad y la Subgerencia científica con relación a los Planes Indicativos, Operativos y Plan de Gestión.		<p>En el marco de las actividades previstas para el periodo se avanzó en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Se llevó a cabo la sistematización de información de las encuestas de satisfacción recogidas en el mes de octubre, en lo concerniente a las preguntas 1 y 4, información registrada en la base de datos definida para la evaluación de satisfacción del usuario.</li> <li>*Actualización de la Ficha Técnica de Indicadores Satisfacción Global</li> <li>*Se recopilaron las encuestas de satisfacción del mes de octubre de las diferentes áreas involucradas, con el fin de realizar la tabulación en los primeros días del mes de noviembre. Para este proceso se hizo entrega de los formatos requeridos por cada área</li> <li>*Se remite al profesional de estadística reporte de las encuestas de satisfacción del mes de octubre</li> </ul>	<p>Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link:</p> <p><a href="https://drive.google.com/drive/folders/1R5mOsYeuZfqrMe0B6nb-zspmQfoRj">https://drive.google.com/drive/folders/1R5mOsYeuZfqrMe0B6nb-zspmQfoRj</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Archivo Excel discriminado Encuestas noviembre</li> <li>Archivo Excel Indicador encuestas noviembre</li> <li>Correo con informe estadístico de las encuestas de satisfacción</li> </ul>						

19. El contratista se compromete con la ESE a ejecutar las actividades que le designe el supervisor y que tengan lugar para prevenir, contrarrestar, controlar, mitigar y atender la propagación de la Covid-19 durante el tiempo que dure la misma en la Jurisdicción de la E.S.E.

A la fecha del presente informe no se designaron actividades relacionadas con esta obligación contractual

A la fecha del presente informe no se designaron actividades relacionadas con esta obligación contractual

#### ESPACIO PARA USO DEL SUPERVISOR

Una vez verificada cada una de las actividades realizadas por el contratista se encontro que se realizaron a cabalidad dando cumplimiento al objeto contractual, cumpliendo con el pago de los aportes a seguridad social y se puede continuar con el pago.

#### BALANCE FINANCIERO

Valor del Contrato Inicial	\$ 7,950,000.00	Octubre	\$ 2,650,000.00	Saldo por ejecutar	\$ 5,300,000.00
Adición	\$ -	Noviembre			
Total	\$ 7,950,000.00	Diciembre			
		Vr Ejecutado	\$ 2,650,000.00		
		% Ejecución	33.3%		

Firma contratista

Supervisor

Marcela Patricia Castro

Subgerencia Identifica