

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA

EJERCITO NACIONAL



**DISPENSARIO MEDICO ORIENTE
DIRECCION DE SANIDAD EJERCITO NACIONAL
DISPENSARIO MEDICO ORIENTE
NIT 901541154**

**INFORME DE SUPERVISIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN No. 06
PARCIAL ☐ TOTAL ☐**

Villavicencio, 05 de agosto de 2026

1. CONTRATISTA	Nombre completo: ANGIE ALAIS FERNANDEZ SANCHEZ Identificación: 1007157571 Fecha de Expedición de la cédula: 11/06/2021 Nacionalidad: COLOMBIANA Dirección: TRANSVERSAL 20#12-205 Ciudad de residencia San José del Guaviare Teléfono de contacto: 3133134749 E-mail de contacto: Angiefernandez5615@gmail.com Cuenta de Ahorros: 724015256
2. SUPERVISOR	Nombre completo: SV. CAMACHO ALMEIDA PEDRO ANTONIO Cargo: director (E) ESM BAS 22 Resolución 128 del 2 de julio 2026 emitida por oficina de contratación DMORI
3. No. DEL CONTRATO – FECHA DE SUSCRIPCIÓN	No. Del contrato 155- DMORI-2026 Fecha de suscripción: 01 de febrero del 2026
4. PÓLIZA DE GARANTÍA ÚNICA	No De la Póliza 33-44-101273257 Entidad que expide la póliza: SEGUROS DEL ESTADO S.A. Fecha del acta de aprobación de la Póliza: 07/02/2026
5. CRP	No. CRP: 18126 Unidas/Sub-unidad ejecutora DMORI Dependencia DMORI Posición catálogo de gasto: A-02-02-02-009-003 SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES Fuente: NACION Recurso: 16 Valor \$37.752.000
6. FECHA INICIO EJECUCIÓN CONTRACTUAL	01 DE FEBRERO DEL 2026
7. PLAZO DE EJECUCIÓN	01/02/2026 al 31/12/2025
8. OBJETO CONTRACTUAL	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES COMO TRABAJADORA SOCIAL DEL ESM BAS 22 TC. BENEDICTO TRIANA" MILITAR N° 4008

9. OBLIGACIONES CONTRACTUALES

OBLIGACIONES PARTICULARES:

- 1) Establecer y mantener canales de comunicación adecuados con los usuarios, en coordinación con los funcionarios a cargo de las oficinas de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional.
- 2) 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.
- 3) En coordinación con el funcionario responsable de la oficina de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar, verificar el cierre mensual como mínimo del 80% de los requerimientos.
- 4) Controlar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por los usuarios; asociaciones, entes de control, veedurías se respondan en los términos de Ley.
- 5) Analizar, gestionar y efectuar seguimiento a los PQRS interpuestos por los usuarios a través del aplicativo web de la Dirección General de Sanidad Militar y/o otros medios tecnológicos.
- 6) 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 atención al usuario del Establecimiento de Sanidad Militar.
- 7) 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.
- 8) Generar informes mensuales, trimestrales o según los requieran los diferentes entes de control, el Comando del Ejército, la Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército.
- 9) 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.
- 10) Conocer y manejar los derechos y deberes de salud de los usuarios en general del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- 11) 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.
- 12) 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.
- 13) 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 usuarios, el medio ambiente y las colectividades, como estrategias de fortalecimiento de la línea de acción de orientación e información.
- 14) Promover espacios de discusión y comprensión de los problemas 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.

	15) Dinamizar la gestión de los grupos, las organizaciones y las comunidades en la puesta en marcha de las políticas institucionales acompañando procesos de cambio y empoderamiento. 16) 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. 17) Gestionar la creación, activación y consolidación de redes sociales y de apoyo para el fortalecimiento del tejido social de los usuarios que se encuentran en situación de riesgo psicosocial. 18) 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. 19) 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. 20) Participar de manera activa en el proceso de auditoría interna, auditoría externa, visitas de acompañamiento y/o asesorías; programadas por Dirección del Establecimiento de Sanidad Militar a las oficinas de atención al usuario de los dispensarios regionalizados-Regional 4. 21) 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 regional, en beneficio de la satisfacción del usuario. 22) Implementar medios de comunicación entre la administración y los usuarios, como forma de divulgación de procesos, procedimientos, fomentar la participación ciudadana, la orientación e información. 23) Participar activamente de las reuniones de la dependencia o las ordenadas por la institución o entes de control. 24) Atender y brindar a los usuarios en forma personalizada, información clara y oportuna, sobre las dudas e interrogantes en la prestación de los servicios médicos asistenciales del Subsistema de Salud, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. 25) Desarrollar de manera eficiente las 5 líneas de intervención de la Sección de Atención al Usuario del DISPENSARIO MEDICO ORIENTE DMORI- ESM BAS 22 TC. BENEDICTO TRIANA". 26) Recepcionar, clasificar, procesar, analizar e informar con criterios cuantitativos y cualitativos la información proveniente del usuario y otras fuentes y promover la participación ciudadana. 27) Difundir los resultados obtenidos de las peticiones, quejas y reclamos (PQR), estableciendo los aspectos de mayor incidencia de insatisfacción del usuario, haciendo relevancia los servicios que mayor número de dificultades presenten. 28) Coordinar con los servicios del DISPENSARIO MEDICO ORIENTE DMORI- ESM BAS 22 TC. BENEDICTO TRIANA" involucrados en peticiones, quejas y reclamos por deficiencia en la prestación de servicios, las respuestas claras y oportunas y garantizar que el usuario obtenga respuesta formal a las mismas. 29) Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios internos y externos del DISPENSARIO MEDICO ORIENTE DMORI- ESM BAS
--	---

	22 TC. BENEDICTO TRIANA" y presentar informe de los resultados a los Coordinadores respectivos, formulando planes de mejoramiento que permitan mejorar la calidad en la atención en salud. 30) Realizar actividades que permitan que los usuarios optimicen los servicios de salud a través de la aplicación del compendio pedagógico. 31) Actualizar y publicar el portafolio de servicios de la Institución. 32) Formar parte activa del Comité de Ética Hospitalaria y cumplir con las funciones que en su ejecución de le asignen. 33) Apoyar la promoción de las actividades que la Institución programe con los usuarios. 34) Solicitar la información sobre los pacientes hospitalizados y en observación para brindar la información oportuna y clara a los familiares que pregunten por su evolución. 35) Las anteriores obligaciones se realizarán en el Área de Trabajo Social (Atención al Usuario) del DMORI- ESM BAS 22 TC. BENEDICTO TRIANA", sin sujeción de horarios. Deberá prestar el servicio contratado de acuerdo a las necesidades propias de su cargo, con atención a los requerimientos que se le hagan por parte del personal del DMORI. Se distribuirá el servicio contratado en el horario de atención correspondiente según disposición del supervisor del área. 36) En coordinación con los profesionales del área debe garantizar la disponibilidad de personal en el punto de información del DISPENSARIO MEDICO ORIENTE DMORI. 37) Cumplir las demás obligaciones que estipule el supervisor del contrato que se encuentren acordes con la naturaleza del cargo en el área de atención al usuario en torno al fortalecimiento de las líneas de acción que por competencia se deben implementar. 38) El contratista se compromete a allegar en su totalidad el esquema de vacunación de acuerdo a los lineamientos de la DIGSA "Guía de requisitos de vacunación de acuerdo a la labor personal" Las demás funciones asignadas por el supervisor y/o coordinador del área de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. NOTA 1: La inobservancia por parte del contratista a la obligación # 38, procederá para la suspensión del contrato, de ser renuente al cumplimiento de la vacunación requerida, bastará como merito suficiente para la terminación unilateral del contrato por incumplimiento de sus obligaciones contractuales previo comunicado de la Sección de Seguridad y Salud en el trabajo. PARÁGRAFO PRIMERO Teniendo en cuenta las obligaciones específicas anteriormente mencionadas el contratista deberá cumplirlas a cabalidad so pena de configurarse un incumplimiento contractual debidamente soportado por el supervisor del contrato, teniendo como consecuencia la declaratoria de incumplimiento contractual, terminación del contrato, imposición de multas y sanciones enmarcados en los postulados del estatuto general de contratación pública, sus decretos reglamentarios y demás leyes que lo modifiquen y/o complementen. PARÁGRAFO SEGUNDO: independencia del Contratista. El Contratista es independiente del DISPENSARIO MEDICO ORIENTE DMORI, y en consecuencia, el Contratista no es su representante, agente o mandatario, El Contratista no tiene la
--	--

	facultad de hacer declaraciones, representaciones o compromisos en nombre del DISPENSARIO MEDICO ORIENTE DMORI, ni de tomar decisiones o iniciar acciones que generen obligaciones a su cargo. CLÁUSULA ADICIONAL: SUJECCIÓN A LAS DISPOSICIONES INTERNAS Y REGLAMENTOS INSTITUCIONALES. El contratista se encuentra en la obligación de mantener en todos sus actos tendientes a la ejecución y cumplimiento del contrato, la observancia de las disposiciones internas y reglamentos institucionales que se encuentren dirigidos a establecer medidas de seguridad y trámites internos para el cumplimiento de la misión institucional. Debiendo prestar sus servicios dentro del marco del respeto, decoro y buen trato hacia el personal que labora en la institución. Así mismo el contratista deberá garantizar que las relaciones interpersonales derivadas de la ejecución del objeto contractual se desarrollen dentro de los parámetros normales, atendiendo las debidas consideraciones, respeto y cortesía que por naturaleza de la institución deben existir, respecto al personal uniformado, no uniformado y civil que labora o presta sus servicios profesionales para la institución militar, evitando que se presenten conflictos, riñas, percances o incidentes que alteren la convivencia o el normal desarrollo de las labores diarias del lugar designado para el desarrollo del objeto del contrato		
10. PERIODO DEL INFORME	Del 01 de junio al 31 de junio del 2026		
11. DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	1. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) Recepción y registro de PQRS a través de los diferentes canales. Seguimiento y control a los requerimientos interpuestos por los usuarios. Coordinación con los servicios involucrados para garantizar respuestas oportunas. Elaboración de informe estadístico de PQRS del mes. 2. Atención y Orientación al Usuario Atención personalizada brindando información clara y oportuna. Orientación sobre portafolio de servicios y rutas de atención. Sensibilización sobre los bloqueos bajo el acuerdo 050 del 2009 3. Encuestas de Satisfacción Aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios internos y externos. Identificación de oportunidades de mejora. 4. Informes y Estadísticas Elaboración y entrega de estadísticas mensuales de productividad. 5. Participación Institucional Asistencia a reuniones y comités programados. Participación en auditorías internas y actividades de mejoramiento continuo. Apoyo en actividades de humanización del servicio. 6. Gestión Administrativa Organización y actualización de archivos del área. Cumplimiento de políticas de confidencialidad y seguridad informática. Entrega oportuna de soportes de seguridad social.		
12. VALOR DEL CONTRATO	Valor total del Contrato \$37.752.000 Valor autorizado a pagar mes \$ 3.432.000.00		
13. CUMPLIMIENTO PAGO SEGURIDAD SOCIAL	OBLIGACIÓN	ENTIDAD	Vlr. PAGO

	PENSIÓN	PORVENIR	\$280.200
	SALUD	NUEVA EPS	\$218.900
	ARL	SURA	\$42.700
14. CONSTANCIAS	En el presente informe se deja constancia que el/la contratista cumplió con las obligaciones contractuales y legales reguladas para este tipo de contrato y como consecuencia se recibe a satisfacción de forma PARCIAL ☒ TOTAL ☐ Así mismo, se deja constancia que durante la ejecución del contrato no se han configurado los presupuestos legales que regulan el contrato laboral.		
15. RECOMENDACIONES	SE INVITA AL CONTRATISTA A CONTINUAR CON SU CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.		
16. CONCLUSIONES	EL CONTRATISTA CUMPLIO A CABALIDAD CON EL OBJETO DEL CONTRATO.		

Para constancia se firma en, Villavicencio, **05 de agosto de 2026**



SV. CAMACHO ALMEIDA PEDRO ANTONIO
Director (E) ESM BAS22
Supervisor de Contrato No 155