

 FORMATO INFORME EJECUCION DE ACTIVIDADES CONTRACTUALES A SUPERVISOR Y APROBACION										
PROCESO DE PROCESO CONTRATACION					CODIGO	CON-FTO-128				
					VERSION	3				
					VIGENCIA	10/03/2025				
ORDEN DE PRESTACION DE SERVICIOS No		068-2026	CONTRATISTA	JUANA EDITH PULIDO VARGAS	Nit/Cedula	39812955				
OBJETO	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DEL SUBPROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE GUADUAS, CENTROS Y PUESTOS DE SALUD ADCRITOS				VALOR \$	\$ 23,850,000.00	CDP No	79	RP No	70
PLAZO	9 MESES	ACTA DE INICIO	07-ene-26		Adición No 1 \$	CDP Adición No		RP Adición No		
Prórroga fecha		Fecha		Poliza No						
MES A CERTIFICAR	Enero	INFORME DE ACTIVIDADES DEL CONTRATISTA								
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.				Para el mes objeto de revisión, se llevaron a cabo las siguientes actividades: 1. Recepción de 6 PQRS recibidas mediante buzón de sugerencias, relacionadas con el tiempo de respuesta en la atención de urgencias en aplicación de medicamentos o procedimientos, así como en la salida del paciente, al igual que la atención en el servicio de facturación de Laboratorio. Sumado a la inconformidad con la línea dispuesta para el agendamiento de citas de medicina general, aduciendo que no es contestada 2. Para este mes no se revisaron PQRS recibidas mediante correo electrónico, ya que en los periodos de verificación no se presentaron 3. Así mismo, se hizo el levantamiento de 3 actas de apertura de los buzones de Sugerencias, Quejas o Reclamos, donde se identificaron las siguientes PQRS: <u>*Tres quejas referentes a:</u> Demora en los tiempos de respuesta en la atención de urgencias en aplicación de medicamentos o procedimientos, así como en la salida del paciente, al igual que la atención en el servicio de facturación de Laboratorio. Sumado a la inconformidad con la línea dispuesta para el agendamiento de citas de medicina general, aduciendo que no es contestada 4. Se elaboró la proyección de las respuestas de los PQRS del mes diciembre 2025 y enero 2026 según semana correspondiente 5. Se realizó el registro de las PQRSFD en el archivo		Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1DylqLcAVVEdj7IzRcehJlplb_B0mkwl • Registro PQRSFD en el archivo Matriz consolidada PQRS Enero 2026, según semanas asignadas • Registro PQRSFD en el archivo Matriz consolidada PQRS Diciembre 2025, según semanas asignadas • Actas de apertura de buzón de sugerencias • PDF PQRS identificados en buzón de sugerencias y correo electrónico • Correos de respuesta PQR • Respuestas proyectadas PQR				
2. Planear y ejecutar talleres, seminarios y demás encaminados a la divulgación de los programas de educación y servicios ofertados a los usuarios				En el marco de las actividades previstas para este periodo se avanzó en: 1. Desarrollo Taller con cliente externo en donde se trataron temas referentes a: • Derechos y Deberes de los usuarios, haciendo énfasis en el cuidado de las instalaciones de la ESE Hospital San José de Guaduas		Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/16_8bajw3ihpgjOPEISdJfzduMhtgqoi • Actas de Socialización Derechos y Deberes de los usuarios				
3. Apoyar los programas del ICBF, e implementar visitas domiciliarias aplicando técnicas, procedimientos e instrumentos para garantizar un excelente servicio				Conforme al periodo establecido para el presente informe se llevaron a cabo las siguientes actividades: • Comunicación con las Comisarias de Familia de Guaduas y Caparrapi en donde se reportó de ruta de atención integral referentes a casos de negligencia y abandono • Comunicación PYP por falta de controles prenatales		Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1de-w9lnrL_DULYqKfinLRifa4SVsYNe • Correo Electrónicos				
4. Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de los planes y programas de atención al usuario.				En el marco de las actividades previstas se participó en la capacitación de la Registraduría Civil, relacionada con el registro de los nacidos vivos		Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1sYeldwk_9LBBiZhmUV919Pbo91e8P8Y- • Word con pantallazos				
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				En el marco de las actividades previstas para el periodo se avanzó en: • Conforme a las quejas reiterativas que se han recibido de manera verbal en la Oficina SIAU frente a la atención de la Oficina de Agendamiento de Especialistas, se hace retroalimentación al Líder de Facturación, Subgerencia Científica y Líder de Humanización.		Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1_vptWifjF6dJ-Q9zRYnVfBhQR2L44IB • Registro Fotográfico				

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.	En el marco de las actividades previstas para el periodo se indica que para el mes de enero y conforme a la organización interna de la Oficina SIAU, para el mes se llevó a cabo el procesamiento de encuestas de satisfacción del mes de diciembre; presentando los informes e indicadores correspondientes al mes de diciembre, los cuales se presentan mes vencido	Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1yNzF_IRcUn8U2YcWzDFQSeODGccKbZr • Archivo Excel discriminado Encuestas diciembre • Archivo Excel indicador encuestas diciembre • Correo con Informe estadístico de las encuestas de satisfacción
7. Participar activamente en actividades que apunten al cumplimiento del sistema obligatorio de garantía de calidad y de acreditación, en los comités a su cargo y representación, como también, juntas y demás programas para los cuales sea delegada.	Para el mes objeto de revisión, se llevaron a cabo las siguientes actividades: 1. Organización Comité de Ética Octubre y Noviembre 2. Participación Comité de Ética Octubre y Noviembre	Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1NZcv02quAQeLwDQpE1HHEIBI3O7CDtF • Registro fotográfico • Lista de asistencia • Oficio invitación Comité de Ética Octubre y Noviembre
8. Socializar permanentemente las líneas de atención y mecanismos de comunicación del Hospital.	Se hizo atención de usuarios, orientando sus solicitudes e inquietudes de consecución de citas médicas, medicina especializada y laboratorios; mediante la entrega de material de comunicaciones que registra las líneas de atención y mecanismos de comunicación del Hospital; así como la gestión directa de las atenciones requeridas con los respectivos médicos y profesionales de la salud. Se gestionó: • Modificación de ordenes médicas • Modificación de fórmulas de medicamentos • Impresión y entrega de historias clínicas • Impresión y entrega de ordenes médicas • Impresión y entrega de resultados de laboratorio	Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1cUdR53Kw3wqegIPfK053dH24D2xtfId • Archivo Excel con relación de usuarios atendidos
9. Garantizar el funcionamiento de las ventanillas preferenciales	Se acompañó el proceso de atención de los usuarios, gestionando la atención preferencial de adultos mayores, personas en condición de discapacidad y mujeres gestantes.	Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1cUdR53Kw3wqegIPfK053dH24D2xtfId • Archivo Excel con relación de usuarios atendidos
10. Participar con la oficina de calidad en el diseño del plan de comunicación del Hospital	Conforme al periodo establecido para el presente informe no se llevaron a cabo actividades relacionadas con el plan de comunicación	Conforme al periodo establecido para el presente informe no se llevaron a cabo actividades relacionadas con la obligación contractual
11. Verificar el adecuado funcionamiento del proceso de entrega de turnos para la solicitud de citas respondiendo por la correcta, oportuna y eficaz elaboración de los diferentes documentos, registros, fichas, encuestas, informes, relativos a la prestación de los servicios en especial la historia clínica teniendo en cuenta la resolución 1995 del año 99 y sus modificaciones que permitan facilitar los trámites administrativos y suministrar los datos sobre la atención del usuario requerida por las diferentes dependencias de la institución. Presentar alternativas de mejoramiento para optimización del servicio.	Para el mes objeto de revisión, se llevaron a cabo las siguientes actividades: *Se acompañó el proceso de entrega de fichas para la atención de los usuarios por medicina general, gestionando la atención preferencial de adultos mayores, personas en condición de discapacidad y mujeres gestantes. *Se apoyó el acompañamiento de filas, con el fin de orientar a los usuarios según sus requerimientos *Así mismo, se gestionó de manera directa las atenciones requeridas con los respectivos médicos y profesionales de la salud. *Se gestionó el ajuste de órdenes médicas y de medicamentos y entrega de Historias Clínicas. *Se articuló permanentemente con la Oficina de Facturación solicitudes relacionadas con citas de medicina general, citas de especialistas y demás requerimientos relacionados con esta área	Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1aHi8U0p7a9JR9_1brT2MuNE4mpcsnqb • Registro fotográfico • Archivo Excel con relación de usuarios atendidos
12. Cumplir con la clasificación de los residuos hospitalarios que se generan en los servicios según lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, así como también todas las acciones y estrategias encaminadas a mantener la seguridad del individuo, familia y comunidad direccionada a través de la subgerencia científica y la oficina de calidad	Conforme al periodo establecido para el presente informe no se llevaron a cabo actividades de clasificación de los residuos hospitalarios	Conforme al periodo establecido para el presente informe no se llevaron a cabo actividades de clasificación de los residuos hospitalarios
13. Dar cumplimiento estricto al registro diseñado en el sistema de información (CNT) en el módulo de historia clínica, para garantizar el estándar mínimo de calidad de la institución; si por causa del mal diligenciamiento de la historia clínica o el mal manejo y/o deficiencia de la información allí consignada imputable al CONTRATISTA, el HOSPITAL no pueda hacer el recobro al asegurador correspondiente, el HOSPITAL podrá descontar el valor dejado de facturar o de recobrar de cualquiera de los pagos pendientes.	Se registró la información requerida de 27 interconsultas de Trabajo Social, 1 consultas de primera vez	Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1gDBItM7m7zpaW_Gy1j9BfWm8QDPeg8dI *Estadísticas de servicios CNT
14. Responder por cualquier responsabilidad patrimonial generada en desarrollo del objeto contractual e imputado a título de DOLO o CULPA generada por imprudencia, impericia, negligencia o por violación de reglamentos	Frente a esta obligación contractual se establecen acciones encaminadas a cumplir con los reglamentos determinados por la ESE Hospital San José de Guaduas	No se adjuntan soportes, ya que hace parte de las actividades diarias.
15. El contratista será responsable ante las autoridades de los actos u omisiones en el ejercicio de las actividades que desarrolle en virtud del presente contrato, cuanto con ellos cause perjuicio al Hospital o a terceros.	Frente a esta obligación contractual se establecen acciones encaminadas a cumplir con los reglamentos determinados por la ESE Hospital San José de Guaduas	No se adjuntan soportes, ya que hace parte de las actividades diarias.

16. Cumplimiento de los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (Decreto 780 de 2016), así como el cumplimiento y mantenimiento en el tiempo de los estándares de habilitación, establecidos en la Resolución 3100 de 2019 y las demás normas que la adicionen modifiquen o sustituyan.	Frente a esta obligación contractual se establecen acciones encaminadas a cumplir con los reglamentos determinados por la ESE Hospital San José de Guaduas	No se adjuntan soportes, ya que hace parte de las actividades diarias.
17. El contratista se compromete y obliga a contribuir desde el desarrollo de las actividades propias del objeto contractual con el programa de Humanización de la atención en la prestación de los Servicios de Salud, Programa de Seguridad del Paciente, la Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos, el Modelo Integrado de Planeación y políticas adoptadas para el programa de Gestión Ambiental de la ESE	Frente a esta obligación contractual se establecen acciones encaminadas a cumplir con los reglamentos determinados por la ESE Hospital San José de Guaduas	No se adjuntan soportes, ya que hace parte de las actividades diarias.
18. Las demás que sean asignadas de acuerdo al desarrollo del objeto contractual	Se registró la información requerida de 27 interconsultas de Trabajo Social, 1 consultas de primera vez	Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1tqx1RCxwH7gvXUQ5VxchMgnBfism-IS *Estadísticas de servicios CNT
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	Conforme al periodo establecido para el presente informe no se llevaron a cabo actividades relacionadas con la obligación
20. Cumplir y mantener los estándares de habilitación, establecidos en la Resolución 3100 de 2019 y las demás normas que la adicionen modifiquen o sustituyan	A la fecha del presente informe no se designaron actividades relacionadas con esta obligación contractual	Conforme al periodo establecido para el presente informe no se llevaron a cabo actividades relacionadas con la obligación
21. El contratista se compromete y obliga a contribuir desde el desarrollo de las actividades propias del objeto contractual con el Programa de Humanización de la atención en la prestación de los Servicios de Salud, Programa de Seguridad del Paciente, la Implementación del Sistema de Gestión de Riesgos, el Modelo Integrado de Planeación y Calidad-MIPG y las políticas adoptadas para el Programa de Gestión Ambiental de la ESE	En el marco de las actividades previstas para el periodo se avanzó en: • Conforme a las quejas reiterativas que se han recibido de manera verbal en la Oficina SIAU frente a la atención de la Oficina de Agendamiento de Especialistas, re hace retroalimentación al Líder de Facturación, Subgerencia Científica y Líder de Humanización.	Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/folders/1h3t1sEAs8B3fT56AsXlTbCfZW7Bk7P

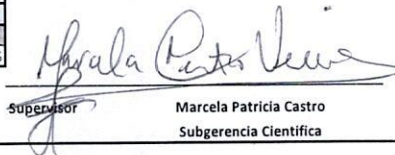
ESPACIO PARA USO DEL SUPERVISOR

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	\$ 23,850,000.00	Enero	\$ 2,650,000.00	Saldo por ejecut	\$ 21,200,000.00
Adición	\$ -	Febrero			
Total	\$ 23,850,000.00	Marzo			
		Abril			
		Mayo			
		Junio			
		Julio			
		Agosto			
		Septiembre			
		Vr Ejecutado	\$ 2,650,000.00		
		% Ejecución	11.1%		


Firma contratista


Supervisor
Marcela Patricia Castro
Subgerencia Científica