

 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	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 \$	\$	23,850,000.00	CDP No	79	RP No	70	
PLAZO	9 MESES	ACTA DE INICIO	01-ene-26		Adición No 1 \$			CDP Adición No			RP Adición No	
Prórroga fecha		Fecha										
MES A CERTIFICAR		Febrero		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, tiempo de atención de auxiliares de facturación, mal trato por parte de los usuarios hacia el personal de la salud, trato amable por el personal de la institución (urgencias: auxiliares de facturación, enfermeras - profesional de Agendamiento especialidades) 2. Para este mes se revisaron 2 PQRs recibidas mediante correo electrónico, referentes a queja y denuncia (Plagas) 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 4. Se elaboró la proyección de las respuestas de los PQRs del mes enero y febrero de 2026 según semana correspondiente 5. Se realizó el registro de las PQRs en el archivo "consolidación Matriz de PQRs del mes de enero de 2026", según semana asignada. Y se actualizó matriz de enero y febrero de 2026				Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1AwX71yYy-D9fsr5uqY2nXwCg11reHd • Registro PQRs en el archivo Matriz consolidada PQRs Febrero 2026, según semanas asignadas • Registro PQRs en el archivo Matriz consolidada PQRs Enero 2026, 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 interno 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/u/1/folders/1oQvGWxctPljZPbhO3mElgiEfbhW4y8 • Actas de Socialización Derechos y Deberes				
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; abuso sexual • 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/u/1/folders/1Qnuwfvu9OJz7K3KnTz6oYsdOfbwOQD • Correo Electrónicos				
4. Participar en la formulación, diseño, organización, ejecución y control de los planes y programas de atención al usuario.				Para el mes objeto de revisión no se llevaron a cabo actividades relacionadas con esta actividad				Conforme al periodo establecido para el presente informe no se llevaron a cabo actividades relacionadas con la obligación contractual				
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 urgencias, tiempo de atención de auxiliares de facturación, mal trato por parte de los usuarios hacia el personal de la salud, trato amable por el personal de la institución (urgencias: auxiliares de facturación, enfermeras - profesional de Agendamiento especialidades)				Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1y45zpuKPNR0fAYzK3BORvpLOnWQ25W • 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 en el mes de febrero y conforme a la organización interna de la Oficina SIAU, se llevó a cabo el apoyo en la organización y entrega de los formatos de encuestas de satisfacción del mes de febrero; así mismo, se solicitó la base de datos de los servicios utilizados en el mes anterior				Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1T3ldmnbLFTL1R5osg/QZ6AXiQ0rB8Zr • Archivo Excel discriminado Encuestas diciembre • Correo solicitud base servicios utilizados				
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 enero 2026 2. Invitación Comité de Ética Enero 2026				Se adjuntan los soportes correspondientes, los cuales se visualizan en el siguiente link: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Go07Juc4Hf6oNqcy0AZz9w8BXz_my3E • 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/u/1/folders/14eiQCSecf4mKYyBet2sK5e2_G3Q7iC • 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/u/1/folders/1xmfm_0s5S-eY9_83jI0U9_cuBVPhb2 • 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				