

# Garantía de nuestro servicio

- ◉ EL Laboratorio Clínico Martha Dussan y Cia Ltda ha demostrado por muchos años un excelente desempeño en las evaluaciones de calidad realizadas por los clientes; entidades como Ecopetrol han calificado nuestro servicio y nivel de cumplimiento del 100% en el último semestre y Colsanitas nos ha calificado con el 98%, Clínica Emperatriz, Hospital Militar, Colmedica nos han calificado con cumplimiento Total. Esto es garantía de una adecuada prestación de servicio y nos motiva cada día a entregar lo mejor de nosotros para obtener grandes resultados.
- ◉ Somos un Laboratorio de Referencia para nuestra región con una experiencia de 38 años en el área Diagnóstica, propendemos la mejora continua de nuestro servicio.
- ◉ Prestamos servicios 24 horas a través de una de nuestras sedes ubicada en Clínica Martha en Villavicencio.
- ◉ El respaldo tecnológico brindado por la casa matriz ROCHE, brinda máxima seguridad, precisión y confiabilidad en nuestros resultados. Además de contar con la plataforma tecnológica y la disponibilidad de apoyo técnico las 24 horas.
- ◉ Nuestro Laboratorio cuenta con bacteriólogas de amplia experiencia, competencia y rigor científico quienes reciben educación continuada para fortalecer sus competencias en la toma de muestras, análisis y reporte de exámenes.

# Evaluaciones de Desempeño

- Ecopetrol 100%

FORMATO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE CONTRATISTAS		
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE ABASTECIMIENTO		
GAB-F-245	Elaborado 29/02/2016	Versión I
<b>A. DATOS INICIALES</b>		
Contratista:	LABORATORIO CLINICO MARTHA DUSSAN Y CIA LTDA	RIT / C.C. 822.002.671-3
<input checked="" type="checkbox"/> Proveedor	<input type="checkbox"/> Inter-temporal	<input type="checkbox"/> Onerosa
<input type="checkbox"/> Subvención		
No. de Contrato:	5207017	
Fecha Inicación:	21/03/2016 DD/MM/AA	Fecha Terminación: 30/06/2017 DD/MM/AA
		Fecha Liquidación: 28/10/2017 DD/MM/AA
Objeto del Contrato:	PRESTACION DE SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO A LOS BENEFICIARIOS CON SUS PROPIOS MEDIOS, EN FORMA INDEPENDIENTE Y CON AUTONOMIA PROFESIONAL, A LOS PRECIOS QUE SE CONSIGNAN EN EL MANUAL DE TARIFFAS DE ECOPEPETROL VIGENTE Y/O EN LA LISTA DE PRECIOS UNITARIOS (SI APLICA), QUE HACEN PARTE INTEGRAL DEL CONTRATO. DICHO SERVICIOS DEBRAN PRESTADOS POR EL PROVEEDOR EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO - META CUANDO LA EMPRESA LO SOLICITE.	
Tipo de contrato:	<input checked="" type="checkbox"/> Otro servicio	<input type="checkbox"/> Empleado
	<input type="checkbox"/> Onerosa	<input type="checkbox"/> Onerosa
Valor Final del Contrato en CUANTÍA INDETERMINADA	Valor Final en SMLM:	VALOR INDETERMINADO
<b>B. FACTORES DE EVALUACION</b>		
	VALOR INITE	VALOR FACTOR
<b>B1. CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TECNICAS</b>		
Cumplimiento de especificaciones técnicas	85	85 100%
<b>B2. CUMPLIMIENTO DE PLAZO</b>		
Suspensión del acta de inicio en la fecha prevista	0	0 0%
Cumplimiento del porcentaje de avance previsto	0	0 0%
Cumplimiento del plazo final de ejecución	10	10 100%
Calificación Total del Criterio	20	20 100%
<b>B3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>		
Cumplimiento de obligaciones laborales	3	3 100%
Liquidación correcta del pago a sus empleados	3	3 100%
Pago oportuno de las obligaciones con sus empleados	3	3 100%
Afiliación oportuna a l Sistema de Seguridad Integral y Caja de	3	3 100%
Pago oportuno de obligaciones parafiscales	3	3 100%
Entrega oportuna de documentos del contrato	3	3 100%
Calificación Total del Criterio	15	15 100%
<b>CALIFICACION FINAL OBTENIDA: 100   100   100%</b>		
<b>C. DATOS FINALES</b>		
OBSERVACIONES: EVALUACION DE DESEMPEÑO PARCIAL DEFECTIVA No.14		
Período a evaluar: 31/03/2016 al 30/01/2017		
Dependencia que certifica: COORDINACIÓN DE SALUD DEBIOQUE		
Lugar y Fecha:		Villavicencio, 18 de enero de 2017
ADMINISTRADOR		
Firma:		
Nombre:	CESAR ANDRES ALFONSO BARRERO	
Registro o Cédula:	10850460	
<small>Toda la información contenida en este documento es propiedad de Ecopetrol S.A. Ninguna reproducción, copia o transformación digital de esta publicación puede ser realizada sin el consentimiento escrito de Ecopetrol S.A. y cualquier uso no autorizado de esta información puede ser considerado delito. Este documento es propiedad de Ecopetrol S.A. y cualquier uso no autorizado de esta información puede ser considerado delito.</small>		

# ○ Colsanitas 94%

Señores:  
**LABORATORIO MARTHA DUSSAN**  
 Villavieja, Colombia

**ASUNTO: INFORME DE EVALUACION DE PRESTADORES DE SERVICIOS**

Cordial Saludo,

Por medio de la presente queremos comunicarle la calificación obtenida por su Organización en la evaluación de Prestadores que realizamos durante el año 2016.

**1. METODOLOGIA**

Se realizó visita de campo, verificando el cumplimiento del decreto 1011 y de la resolución 2003 del 2014 (Habitación - Sistema Garantía de calidad). De igual manera se revisa el desempeño del prestador y el cumplimiento de los acuerdos de servicio establecidos.

**2. RESULTADOS**

PARAMETRO A EVALUAR	IMPACTO	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE DEL PRESTADOR
Recurso Humano	Garantizar la competencia e idoneidad del personal	10%	7%
Documentos Legales	Evidencia del cumplimiento de los requisitos mínimos legales	10%	10%
Dotación y Mantenimiento	Garantizar el buen funcionamiento de los equipos que se utilizan en la prestación del servicio.	10%	10%
Medicamentos y Dispositivos médicos (Reactivos)	Garantizar la calidad de los reactivos y el cumplimiento de los requisitos del INVIMA, para sales productos	10%	10%
Procesos Prioritarios asistenciales	Garantizar la calidad técnica y objetividad de los procedimientos estandarizados que se utilizan.	30%	27%
Registros asistenciales	Garantizar y asegurar la información de los pacientes y sus resultados.	10%	10%
Atención al cliente	Garantizar la oportunidad y calidad del producto ofrecido, para la satisfacción del cliente	10%	10%
Acuerdos de Servicio y Seguimiento	Desempeño del prestador en el último periodo evaluado + incidentes y planes de mejora	10%	10%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>94%</b>
<b>TIPO DE CALIFICACION</b>		<b>MUY CONFIABLE</b>	

**TIPO DE CALIFICACION**

1. **MUY CONFIABLE (90-100%):** Cumple los requisitos del Banco de Sangre Clínica Colsanitas y demuestra tener un excelente desempeño.
2. **CONFIABLE (80-90%):** Cumple con los requisitos y demuestra tener un buen desempeño, presenta aspectos que debería mejorar.
3. **CONDICIONAL (70-80%):** Cumple con los requisitos. Sin embargo ha presentado incidencias en su desempeño que requiere un plan de mejoramiento.
4. **NO CONFIABLE (MENOS DEL 70%):** No cumple los requisitos.

Para el Laboratorio Clínico Sanitas, Banco de Sangre y Servicios Transfusionales de la Clínica Colsanitas S.A., es muy grato contar con su Organización dentro de nuestra red de Prestadores y esperamos seguir contando con la oportunidad y calidad de sus servicios.

Cordialmente,

Martha Patricia Combariza Azuero  
 Bacteriólogo Coordinador Administrativo  
 Clínica Colsanitas S.A.  
 mpcombari@colsanitas.com

# Garantía de nuestro servicio

- ◉ Nuestros programas de control de calidad tanto interno como externo garantizan la Alta confiabilidad de nuestros resultados, por esta razón el convenio con la firma internacional RIQAS y la firma certificada PROASECAL aseguran la evaluación de la calidad en cada una de las áreas del laboratorio.
- ◉ El Modelo de atención amigable y flexible que le garantiza al usuario atención oportuna y entrega de resultados confiables.
- ◉ Envío de resultado por correo electrónico, correo certificado o de manera presencial según lo prefiera el usuario y la innovación de nuestro portafolio de servicios de manera constante.
- ◉ Nuestro servicio es evaluado permanentemente y de manera objetiva con el fin de mantener y mejorar la satisfacción de nuestros clientes, es por esta razón que este proceso tan importante y que requiere información veraz, oportuna y objetiva es realizada a través de un proveedor externo quien encuesta telefónicamente a los usuarios.

# La Satisfacción de nuestros clientes

- Los resultados de las mediciones de satisfacción de nuestros usuarios en los últimos tres meses ha sido del 100%.