

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

Acta Consecutivo No.	FAC-S-2026-017175-AG	Lugar y Fecha	ESM 4031 CACOM2, 11-03-2026
Asunto	Reunión Usuarios y/o Veedores del Primer Trimestre año 2026 ESM 4031		
Oficina Productora	Jefe ESM 4031 CACOM2		
Hora Inicio	09:00	Hora Finalización	12:00
Ausentes	Listados asistencia		

Orden del día:

Saludo por parte de la Señora Mayor LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL.

1. Ejecución de la reunión
2. Agenda de la jornada
3. Lectura del acta anterior y descripción del cumplimiento de compromisos adquiridos
4. Desarrollo de la reunión (temas tratados)
5. Compromisos adquiridos para la próxima jornada con sus respectivos responsables y plazos de cumplimiento
6. Evidencia fotográfica de la jornada
7. Formato de firma de los asistentes
8. Anexos presentaciones (diapositivas) realizadas durante la jornada
9. Evidencia de las gestiones realizadas para el cumplimiento de los compromisos pendientes de las anteriores reuniones
10. Descripción de los Grupos de valor y de interés asistentes a la jornada de participación social
11. Indicador de cumplimiento
12. No de usuarios convocados / No de usuarios asistentes
13. Socialización evaluación escenarios asamblearios o reunión con usuarios

Desarrollo:

El día 11 de marzo de 2026 se llevó a cabo la reunión de Veedores en el Establecimiento de Sanidad Militar 4031, dirigida por la señora MY. Luz Daneisy Páez Carvajal Jefe del ESM 4031.

Se realizó la invitación a través de todos los canales institucionales disponibles, tales como correo electrónico y cartelera informativa, con el fin de garantizar la participación de todos los veedores y usuarios. Esta convocatoria fue gestionada desde la oficina de ATUS CACOM 2.

Se realizó la invitación por correo electrónico a 1.926 usuarios adscritos al ESM 4031 CACOM-2, con el propósito de garantizar su participación en la actividad programada.

Invitación reunión ESM 4031

1. CONVOCATORIA:

USUARIOS INVITADOS (CANTIDAD 1.926)

ASISTENTES: 9 USUARIOS

REUNIÓN DE USUARIOS PRIMER TRIMESTRE-ESM 84031



El Establecimiento de Sanidad Militar 84031 se permite invitar a la primera reunión de usuarios que se realizará el día 11 de Marzo de 2026 a las 09:00 en las instalaciones del CACOM-2.

- Fecha: 11 Marzo de 2026
- Hora: 09:00 horas
- Lugar: CACOM-2 Área de Atención Prioritaria

¡Estamos trabajando por una salud de altura!



Evidencias de los correo enviado

RV: Reunión de usuarios ESM 4031 CACOM2

Resumir

AU

ATENCION AL USUARIO

Responder

Responder a todos

Reenviar

Para: derlyagudelo86@gmail.com; lilianita.12@hotmail.com; mariosegundo30@gmail.com; y 462 más

Cco: MY. LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL; ST. KAREN JULIETHE SARMIENTO GONZALEZ; y 4 más

Miércoles 25/02/2026 14:01

Importancia alta

Apiay - Meta 25 de Febrero de 2026

Buenos días
Señores Usuarios del SSFM
ESM 84031 -CACOM-2
Veedores
Villavicencio -Meta

Respetados usuarios

Con toda atención, me permito realizar la extensiva invitación a la reunión de usuarios y veedores del SSFFM, la cual se llevará a cabo el día 11 de marzo o de 2026 en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Militar 84031.

RV: Reunión de usuarios ESM 4031 CACOM2

Resumir

AU

ATENCION AL USUARIO

Responder

Responder a todos

Reenviar

Para: CT. NANCY JANNETH RODRIGUEZ PRADA; NEVARDEL@GMAIL.COM; cjolmandavid; raultorres054@gmail.coM; y 634 más

CC: orlandorojas.abril@gmail.com; pacecr2@gmail.com; cgomezcontreras02@gmail.com; eframorago2258@hotmail.com; y 4 más

Cco: MY. LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL; ST. KAREN JULIETHE SARMIENTO GONZALEZ; y 2 más

Miércoles 25/02/2026 14:00

Apiay - Meta 25 de Febrero de 2026

Buenos días
Señores Usuarios del SSFM
ESM 84031 -CACOM-2
Veedores
Villavicencio -Meta

Respetados usuarios

Con toda atención, me permito realizar la extensiva invitación a la reunión de usuarios y veedores del SSFFM, la cual se llevará a cabo el día 11 de marzo o de 2026 en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Militar 84031.

RV: Reunión de usuarios ESM 4031 CACOM2

Resumir



ATENCION AL USUARIO



Responder



Responder a todos



Reenviar



Para: harveick@hotmail.com; maikki0841993@gmail.com; henryj1304@hotmail.com; **y 830 más**

Mié 25/02/2026 13:51

CC: **MY. LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL;** **TE. LEIDY LORENA GARZON MAYORGA;** **y 4 más**

Importancia alta

Apiay - Meta 25 de Febrero de 2026

Buenos días
Señores Usuarios del SSFM
ESM 84031 -CACOM-2
Veedores
Villavicencio -Meta

Respetados usuarios

Con toda atención, me permito realizar la extensiva invitación a la reunión de usuarios y veedores del SSFFM, la cual se llevará a cabo el día 11 de marzo o de 2026 en las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Militar 84031.

REUNION DE VEEDORES INVITACION

Resumir

REUNIÓN DE USUARIOS PRIMER TRIMESTRE- ESM 84031



El Establecimiento de Sanidad Militar 84031 se permite invitar a la primera reunión de usuarios que se realizará el día 11 de Marzo de 2026 a las 09:00 en las instalaciones del CACOM-2.

- Fecha: 11 Marzo de 2026
- Hora: 09:00 horas
- Lugar: CACOM-2 Área de Atención Prioritaria

¡Estamos trabajando por una salud de altura!



Los esperamos

OFICINA DE ATUS CACOM 2

REUNIÓN DE USUARIOS

Resumir



ATENCION AL USUARIO



Responder



Responder a todos



Reenviar



Para: orlandorjas.abril@gmail.com; pacecra@gmail.com; cgomezcontreras02@gmail.com; pacecr2@gmail.com

Mar 10/03/2026 9:54

Cco: **FRANCY ALEJANDRA BULLA BAJONERO;** **MY. LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL;** **CT. GINETH PAOLA LOZANO SUAREZ;** **y 4 más**

Importancia alta

Aplay - Meta 10 marzo 2026

Buenas tardes

Cordial salud

Respetados Usuarios

Con toda atención, respetuosamente me permito invitarlos el día 11 de marzo de 2026 a las 09: a.m., en el ESM 4031, en el área posterior de atención prioritaria, para el exposición del comité de ética que realiza en el ESM 4031 desde la oficina de Atención al Usuario..

Contamos con su asistencia

Gracias

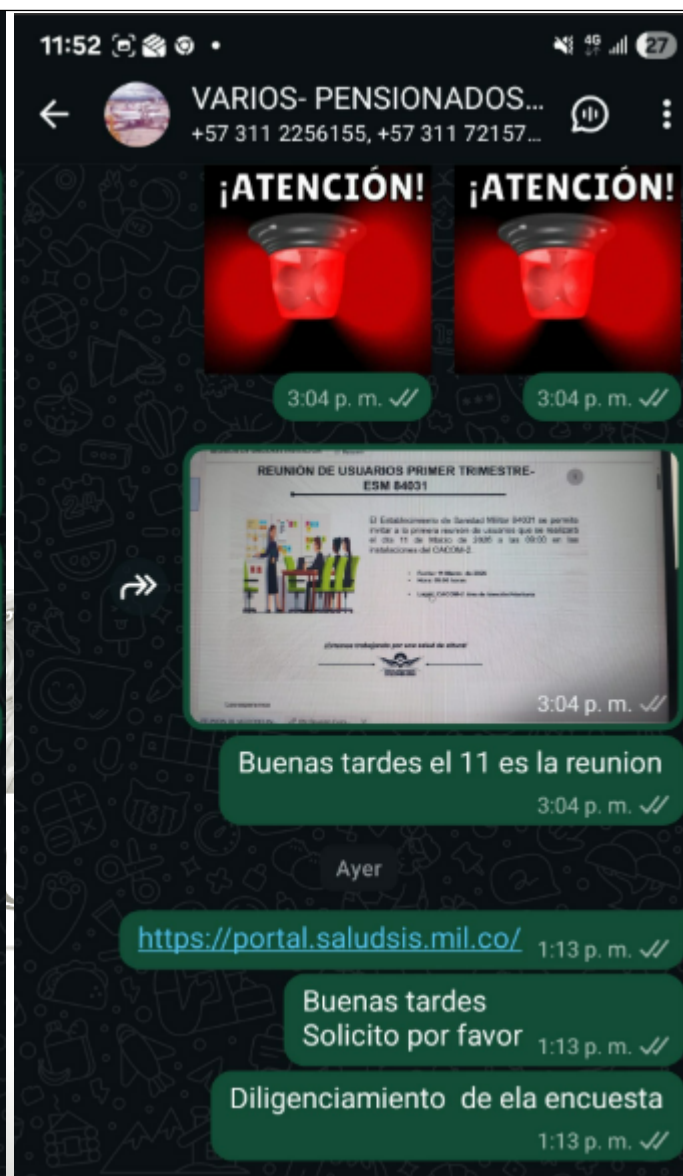
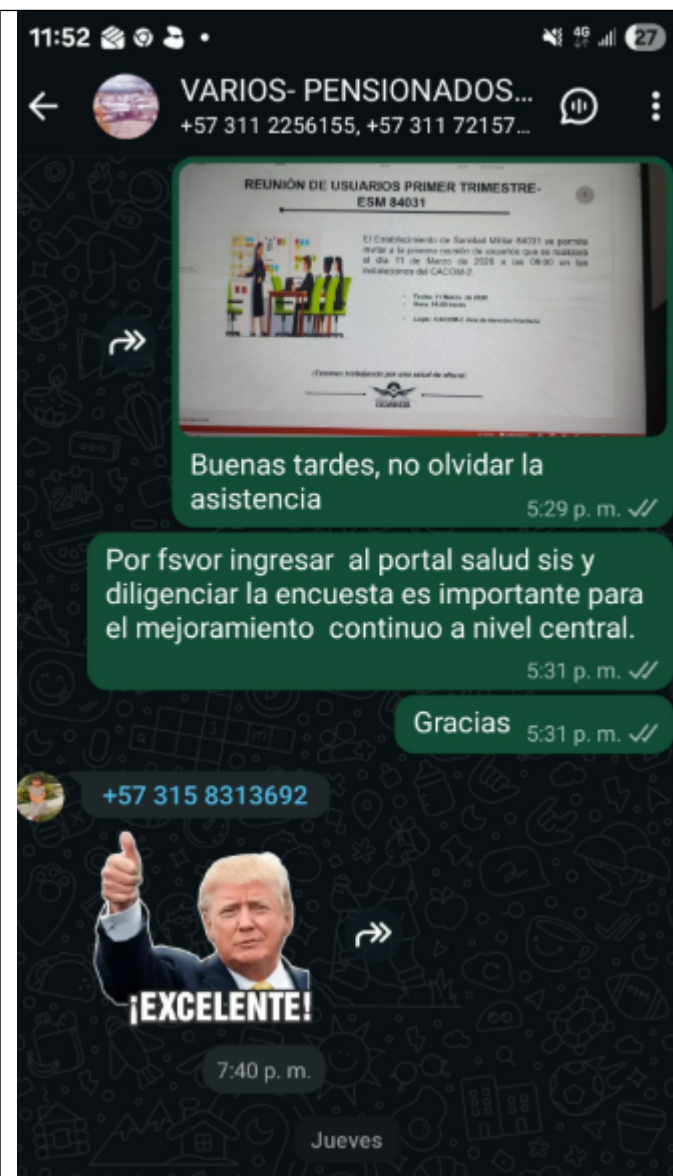
OFICINA ATENCIÓN USUARIO CACOM 2

También se publico en las carterleras del ESM 4031



GRUPO DE PENSIONADOS WHATSAPP

SIC ITUR AD ASTRA



2. EJECUCIÓN DE LA REUNIÓN

- Agenda de la jornada

Saludo por parte de la Señora Mayor LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL.

La señora Mayor extiende un cordial saludo y agradece la participación en esta jornada, la cual tiene como propósito fortalecer la comunicación entre los usuarios, brindar un servicio humano y gestionar el bienestar de todos los usuarios adscritos al Establecimiento de Sanidad Militar 4031.

Se resalta la importancia de la participación de todos y del cumplimiento puntual del horario establecido

- Lectura del acta anterior y descripción del cumplimiento de compromisos adquiridos

FAC-S-2025-103044-AG

	FUERZA AEROSPAECIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

Acta Consecutivo No.	FAC-S-2025-103044-AG	Lugar y Fecha	ESM 4031 CACOM-2,28-11-2025
-----------------------------	----------------------	----------------------	-----------------------------

Asunto	Reunión Veedores IV Trimestre año 2025 ESM 4031		
Oficina Productora	Dirección - ATUS		
Hora Inicio	11:00	Hora Finalización	13:00
Ausentes	Listado de asistencia		

Orden del día:			
Agenda			
1. Saludo por parte de la Señora Mayor LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL. 2. Organigrama 3. Sistema Atención al Usuario 4. Normatividad Vigente 5. Líneas de Atención 6. Canales de Comunicación 7. Portafolio de Servicios del ESM 4031 8. Actividades de humanización, capacitación ,sensibilización, manejo de situaciones emocionales de los funcionarios y usuarios del ESM 4031, Jornada de Vacuna Fiebre Amarilla, Brigada de Salud mes de Octubre. 9. Participación veedores. 10. Aspectos positivos Jefe del ESM 4031			

Desarrollo:			
El día 28 de noviembre de 2025 se llevó a cabo la reunión de Veedores en el Establecimiento de Sanidad Militar 4031, dirigida por la señora MY. Luz Daneisy Páez Carvajal Jefe del ESM 4031.. 1. Saludo por parte de la Señora Mayor LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL. • La señora Mayor extiende un cordial saludo y agradece la participación en esta jornada, la cual tiene como propósito fortalecer la comunicación entre los usuarios, brindar un servicio humano y gestionar el bienestar de todos los usuarios adscritos al Establecimiento de Sanidad Militar 4031. 2. Organigrama • Se explica al personal de veedores el organigrama que compone nuestro Establecimiento de Sanidad Militar, así como el funcionamiento de cada una de sus áreas y procesos.			

10.Participación Veedores
SP.J.Fidelino Reina

Página 16 de 24

FAC-S-2025-103044-AG

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

- Se agradece a la Señora Mayor Luz Daneisy Páez Carvajal por la gestión y la labor desarrollada en el ESM 4031.
- Como sugerencia, se solicita que se socialice el procedimiento para agilizar el ingreso de los usuarios por la guardia, con el fin de facilitar el cumplimiento de las citas médicas, ya que en horas de la mañana las filas suelen ser largas debido al ingreso del personal de contratistas.
- Con respecto a brigadas queda atento a la socialización para poder tener acceso a ellas.
- Como sugerencia para mejorar el proceso, el señor TJR solicita que la entrega de tiras y lancetas se realice en una sola consulta junto con los medicamentos, cada dos meses.

SP.R JULIO EDUARDO PAEZ

- Como aspecto positivo expresa la atención por parte de los funcionarios es lo mejor.
- Como sugerencia, el veedor indica que las reuniones se realicen en horario de 08:00 de la mañana.

11.Aspectos relevantes por parte Jefe del ESM 4031 MY.LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL

- Se resalta que el respeto y la humanización en la prestación de los servicios de salud son fundamentales.
- Su propósito principal es atender, orientar y apoyar a los pacientes y sus familias en todo lo relacionado con la prestación de los servicios de salud.
- Asegurar los derechos de los usuarios se cumplan durante su gestión.
- Velar por que se respeten los derechos en salud.
- Ayudar a los usuarios a conocer y ejercer sus derechos y deberes
- La comunicación es una atención más segura, oportuna y de calidad. Escuchar al paciente, brindar información comprensible y demostrar cercanía y comprensión son prácticas que refuerzan la confianza y el vínculo entre el usuario y el equipo de salud.(Horarios los miercoles desde las 15:00 en la oficina de la dirección)
- Apoyar en trámites administrativos que requieran a todo nivel.
- Facilitar la comunicación entre usuarios y la institución.
- Se invita a los asistentes a replicar la información relacionada con el cumplimiento de las citas médicas y el uso del Portal Salud SIS, dado que estas acciones contribuyen a mejorar el acceso y la oportunidad en la asignación de citas.
- Cualquier requerimiento relacionado con visitas a las instalaciones del ESM debe realizarse siguiendo el procedimiento establecido, dirigido a la Jefe del ESM 4031 o al señor Comandante de la Unidad.

Página 17 de 24

FAC-S-2025-103044-AG

	FUERZA AEROSPAECIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

FUEZA AEROSPAECIAL COLOMBIANA		Código:	DE-DEGED-FR-003				
FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA		Versión:	1				
Tema Reunión: Reunión de trabajo ESM 4031		Vigencia:	14/11/2024				
OFICINA PRODUCTORA: Los Carnes							
Lugar y Fecha: Bogotá - 03-03-2025							
Hora: 11:00							
INTERVENIMIENTOS ASISTENTES							
Nº	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TÉLEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	SP	LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL	JEFE	ESM 4031	80073441	luz.daneisy.paez@fuerzaaeroespacial.co	
2	SP	PAULINA B. CALACED	Asesorando	-	80073441	paucal@fuerzaaeroespacial.co	
3	SP	PAULO A. VALDEZ	Asesorando	-	80073441	paucal@fuerzaaeroespacial.co	
4	SP	LILIANA PAEZ	Asesorando	-	80073441	liliana.paez@fuerzaaeroespacial.co	
5	SP	ANDREA CASTILLO	Asesorando	-	80073441	andrea.castillo@fuerzaaeroespacial.co	
6	SP	LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL	JEFE	ESM 4031	80073441	luz.daneisy.paez@fuerzaaeroespacial.co	
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

Actividades a Realizar			
Actividad	Responsable	Fecha Entrega	
Reunión primer semestre año 2026	Jefe del ESM 4031 - ATUS	30-03-2026	

Convocatoria Próxima Reunión			
Tema	Fecha - Hora	Lugar	
	-		


Mayor LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL
 Jefe Establecimiento Sanidad Militar

Elaboró: T1. FONSECA / ESM 4031 Revisó: MY. PAEZ / ESM 4031 Aprobó: MY. PAEZ / ESM 4031

- Desarrollo de la reunión (temas tratados)

- Misión y Visión
- Censo Poblacional
- Portafolios de Servicios
- Inasistencias
- Gestion PQRS Causales PQRSF
- Medios de Recepción
- Canales de Atención

- Compromisos adquiridos para la próxima jornada con sus respectivos responsables y plazos de cumplimiento

Gestión de la Jefe –ESM 4031

Durante la gestión de la Mayor Luz Daneisy Páez se han evidenciado importantes cambios y avances a

nivel asistencial, orientados a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la atención a los usuarios del sistema de salud.

Gestión realizada

1. **Fortalecimiento de la capacidad asistencial** Se han implementado mejoras en los procesos de atención y en la capacidad operativa del servicio, buscando optimizar la atención integral a los usuarios.
2. **Mejoras en comunicación con los usuarios** Se instaló un televisor en el área de consulta externa con el fin de mejorar la comunicación, brindar información relevante y orientar a los usuarios sobre los servicios disponibles y procesos del sistema de salud.
3. **Gestión contractual con red externa** Se han realizado contratos con diferentes instituciones y prestadores de servicios de salud, de acuerdo con los recursos asignados, entre ellos:
 - 3.1. Hospital de la Gente
 - 3.2. Hospital Departamental
 - 3.3. Imágenes del Llano
 - 3.4. Empresas de manejo de residuos hospitalarios
 - 3.5. Cuidar Terapias, para la atención de niños con discapacidad
4. **Apertura de agendas los fines de semana** Se implementó la apertura de agendas médicas durante los fines de semana para ampliar la cobertura de atención. Esta iniciativa fue exaltada por la jefatura y posteriormente implementada en todas las ESM de la Fuerza Aeroespacial, convirtiéndose en un modelo a seguir.
5. **Fortalecimiento de la red institucional de salud** Se cuenta con el Dispensario Médico FAC y el Hospital Militar, instituciones que disponen de alta tecnología para la atención de los usuarios.
6. **Resultados en salud**
Durante el año 2026 se han logrado salvar siete vidas en el ESM, reflejando el impacto positivo de la atención y la gestión realizada.
7. **Gestión administrativa y contractual** Los contratos se han realizado de acuerdo con los recursos disponibles, garantizando la prestación de servicios esenciales. El objetivo es mantener contratos con vigencias futuras que permitan atender oportunamente las urgencias vitales.

Situación del sistema de salud

Actualmente el sistema de salud enfrenta grandes retos. El Hospital Departamental de Villavicencio presenta una sobreocupación cercana al 400 %, lo que evidencia la necesidad de cuidar y fortalecer el sistema de salud, que se encuentra en una situación crítica.

Limitaciones operativas

Es importante reconocer que actualmente se cuenta con una sola enfermera encargada de la asignación de citas y una sola línea telefónica, lo cual dificulta la atención inmediata a todos los usuarios. No obstante, también se dispone del portal **Salud SIS**, que permite gestionar citas y trámites de manera virtual.

COMPROMISOS

La Jefe de la ESM 4031 solicita a todos los asistentes y usuarios del sistema de salud asumir los siguientes compromisos para mejorar la atención y el cuidado de su salud:

1. **Puntualidad:**
Se solicita a los usuarios ser puntuales en la asistencia a sus citas médicas y actividades programadas, con el fin de garantizar una atención oportuna y organizada para todos.
2. **Cumplimiento de deberes y derechos:**
Los usuarios deben conocer y cumplir los deberes y derechos que tienen dentro del sistema de salud, actuando con responsabilidad en el uso de los servicios.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



DEBERES: !

- Suministrar de manera oportuna la información suficiente que se requiera, para efectos de prestación del servicio.
- Atender las recomendaciones formuladas en los programas de prevención.

DERECHOS: ✓

- A la prestación del servicio según su complejidad.
- Acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral al suministro y dispensación de medicamentos.



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



DEBERES: !

- Actuar de buena fe y cumplir las normas frente al subsistema de salud.
- Cumplir con las citas programadas y atender los requerimientos del personal administrativo y central de salud.

DERECHOS: ✓

- Conocer sus derechos y obligaciones.
- Elegir libremente el profesional de la salud según su complejidad.
- A que su historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada



DEBERES Y **DERECHOS** DE LOS USUARIOS



DEBERES:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y de la comunidad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas.

DERECHOS:

- A una comunicación plena y clara con el equipo de salud.
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.



DEBERES Y **DERECHOS** DE LOS USUARIOS



DEBERES:

- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Usar adecuada y racionalmente los recursos del subsistema.

DERECHOS:

- A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.



DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS



DEBERES: !

- Informar a los responsables y autoridades pertinentes sobre todo acto o hecho que afecte al subsistema
- Informar oportunamente la exclusión de beneficiarios por muerte, separación o cumplimiento de límite de edad.

DERECHOS: ✓

- A que no trasladen los cargos administrativos que le corresponden asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
- A reclamar y sugerir mejoras del servicio.



- Uso oportuno de las autorizaciones médicas:**
Como médica especialista, se solicita que las autorizaciones enviadas sean utilizadas de manera oportuna. No se deben volver a solicitar después de un año si no fueron utilizadas, ya que la consulta se pierde y la agenda médica es limitada y altamente demandada.
- Responsabilidad en el autocuidado:**
Cada usuario debe asumir responsabilidad en su propio cuidado, manteniendo respeto por los procesos del sistema y contribuyendo al adecuado funcionamiento de la prestación de servicios de salud integral.
- Modelo de atención integral:**
La institución trabaja en la implementación de un modelo de atención asistencial y operacional integrado, enfocado en el bienestar del usuario y su familia, garantizando un servicio sostenible y de calidad.
- Gestión de citas médicas:**
Entre los deberes como usuarios está solicitar, gestionar y asistir a sus citas médicas de manera responsable.
- Organización de la vida y cultura de prevención:**
Se invita a los usuarios a organizar su vida con hábitos saludables. El modelo de atención busca promover la prevención, el bienestar y una vejez saludable.
- Cuidado de la salud y prevención:**
Es fundamental prevenir enfermedades y cuidar órganos vitales como el riñón y el hígado, manteniendo su adecuada funcionalidad mediante controles médicos y hábitos saludables.
- Compromiso institucional:**
La LESM trabaja día y noche por la salud de sus usuarios, promoviendo la prevención como eje fundamental para evitar complicaciones y mejorar la calidad de vida.
- La Jefe hace un llamado a todos los usuarios a:
 - Replicar la información sobre las gestiones realizadas y la importancia de asistir oportunamente al ESM.
 - Cuidar el sistema de salud y hacer un uso responsable de los servicios.
 - Sensibilizarse frente a la importancia del autocuidado y la prevención de enfermedades.
 - Participar activamente en el modelo de atención que busca prevenir enfermedades y promover el bienestar.

Como política de gestión, la Jefe mantiene el compromiso de trabajar permanentemente en la prevención de enfermedades, fortaleciendo la atención en salud y promoviendo hábitos que permitan mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Por último, la señora **Mayor** jefe del ESM 4031 Luz Daneisy Paez Carvajal informa a todos los asistentes que cualquier situación, inquietud o novedad relacionada con exámenes médicos y/o atenciones en salud **debe quedar registrada por escrito** ante la secretaría del ESM 4031.

Indica que es importante **dejar constancia formal de cada hecho o caso puntual, con nombres propios y la información correspondiente**, con el fin de que estos reportes puedan ser elevados a la **Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial Colombia**.

Este procedimiento permitirá **analizar cada caso de manera adecuada y gestionar una solución oportuna y eficaz**, garantizando una mejor atención y seguimiento a las solicitudes de los usuarios.

Canales de información ESM 4031

CANALES DISPONIBLES DE ATENCION	
DEPENDENCIA	TELEFONO Y/O CORREO ELECTRONICO
CENTRAL CITAS MEDICAS LUNES A VIERNES 07:30 AM A 12:00 Y DE 13:00 A 16:00	3153466587 CA2ESM4031.CITAS@FAC.MIL.CO PORTAL SALUD.SIS - PRESENCIAL
ATENCIÓN PRIORITARIA	608-6616412 Ext 65861 – 3209195002 cacom2.urgencias@fac.mil.co
AUTORIZACIONES (Atención presencial de 07:30 a.m – 12:30 p.m de Lunes a Viernes.	AUTORIZACIONES.CACOM2@FAC.MIL.CO
VACUNACIÓN	CACOM2.VACUNACIÓN@FAC.MIL.CO
LABORATORIO CLÍNICO	BRIYID.CELIS@FAC.MIL.CO
ATENCIÓN AL USUARIO	ATUSCACOM2@FAC.MIL.CO
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	601-6598888 -3227693149 GESTIONCITASMEDICAS@HOMIL.GOV.CO Archivodehistorias@fac.mil.co hogardepaso@fac.mil.co Celular 3123700163
HOGAR DE PASO	
LÍNEA CALL CITAS MEDICAS BOGOTÁ ATENCIÓN AL USUARIO DMEFA	6017944222 atencionusuariodmefa@fac.mil.co apiay.ceraf@sanidad.mil.co
CENTRO DE AFILIACIONES –SEDE VILLAVICENCIO IV DIVISION –EJERCITO	



- Evidencia fotográfica de la jornada







- Formato de firma de los asistentes

		FUERZA AEROSPAZIAL COLOMBIANA				Código:	DE-SEMEP-FR-008
		FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA				Versión:	5
						Vigencia:	14/11/2024
TEMA REUNIÓN: Reunión Operativa y/o de trabajo							
OFICINA PRODUCTORA: ATUS CACOM 2 - Dirección							
LUGAR Y FECHA: Aplay - mta 11 de mayo 2026							
HORA: 09:00							
INTERVIENEN Y/O ASISTENTES							
No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1		NAPOLEÓN GUESCÓN H.	Asesoría		3112575278	paccer2@gmail.com	[Firma]
2		Osvaldo Rojas	Vocal		3158313697	osvaldo.rosas@fuerzaaerospacial.co	[Firma]
3		Humberto Gómez	Veedor		3246865746	humberto.gomez57@hotmail.com	[Firma]
4		Oliverio Ortiz Acosta			311-8834209	oliverio.ortiz@fuerzaaerospacial.co	[Firma]
5		JULIO CESAR BONEZ L.	VOCAL		3108693503	juce1balita@gmail.com	[Firma]
6		Fco Zenual Lago	TI		3118042983	opalluolago@gmail.com	[Firma]
7		Boris Rexa Rumbos	TS/R		320807601	boris.rumbos@fuerzaaerospacial.co	[Firma]
8		Flavio Moreno Quinchuan	TI(V)		3146309626	flamercqui61@hotmail.com	[Firma]
9		Luz Marina Huertas H	Esposa TS Pensionado		3117215782	luzmarina.huertas@gmail.com	[Firma]
10		Luz Paz Canabal	Jefe ESM	CACOM 2	7110	luz.daneys1@fac.mil.co	[Firma]
11		Albia fonsard Castillo	ESM 4031	ATUS	7114	albiafonsard@fac	[Firma]
12							
13							
14							
15							
16							

- Anexos presentaciones (diapositivas) realizadas durante la jornada



REUNIÓN DE USUARIOS I PRIMER TRIMESTRES 2025

Mayor LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL
Jefe Establecimiento de Sanidad Militar 4031



AGENDA

1. Misión y Visión
2. Censo Poblacional
3. Portafolios de Servicios
4. Inasistencias
5. Gestión PQRS
6. Causales PQRSF
7. Medios de Recepción
5. Canales de Atención





MISIÓN Y VISIÓN ESM CACOM-2

MISIÓN

Prestar servicios desde su primer nivel de atención de salud, a través de un modelo de atención Integral y en apoyo a las operaciones militares, garantizando la salud de los usuarios del SSFFMM.

VISIÓN

Ser un referente en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en la prestación de servicios de salud integral, implementando un modelo de atención asistencial y operacional (integrado) para los usuarios y su familia, sostenible económicamente.



NIVEL I COMPLEJIDAD



CENSO POBLACIONAL

7



ARC	EJC	FAC	TOTAL
514	20	2178	2.712



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

8



PORTAFOLIO DE SERVICIOS ESM
COMANDO EN JEFE FUERZA AERONAVAL No. 2

Todos usuarios a continuación acceden a información de salud, relacionada con los servicios prestados por este Establecimiento de Sanidad Militar.

- CONSULTA EXTERNA**
El servicio de consulta externa se presta de lunes a viernes de 07:00 a 18:00, con los siguientes servicios:
 - Medicina General: consulta desde las 07:00 hasta las 18:00
 - Medicina Infantil y gerontología
 - Medicina Familiar
 - Odontología General
 - Psiquiatría
 - ECG por medicina general
 - ECG por medicina
 - Psicología
 - Vacunación
 - Indagación Diagnóstica
- LABORATORIO CLÍNICO**
No debe solicitar cita por centros de diagnóstico externos.
 - Tiempo de respuesta: Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00
 - Examen de hemograma y sedimentación: Lunes a viernes de 11:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:00
 - Examen de orina: Lunes a viernes de 11:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:00
- FARMACIA**
La Farmacia funciona de 07:00 a 17:00 p.m. (Lunes a viernes, los sábados de 07:00 a.m. a 12:00 p.m.)
Excepción para la atención de urgencia de 24 horas.
- AUTORIZACIONES**: Validez de autorizaciones en medicina y terapia del siguiente centro de atención:
 - AUTORIZACIONES: CACOM-2
- COMITÉ TÉCNICO CENTRALIZADO**
Resolución de casos de atención a la salud.
 - El comité de CTE se reúne por medio del siguiente correo electrónico: comitecentralizado@fuerzaaeromil.mil.co
 - Resolución de casos de atención a la salud
 - Resolución de casos de atención a la salud
 - Resolución de casos de atención a la salud
 - Resolución de casos de atención a la salud

PORTAFOLIO DE SERVICIOS ESM
COMANDO EN JEFE FUERZA AERONAVAL No. 2

Todos usuarios a continuación acceden a información de salud, relacionada con los servicios prestados por este Establecimiento de Sanidad Militar.

- OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**
Este servicio se presta de:
Lunes a viernes de 07:00 a 18:00
Teléfono: 1111111111
Correo electrónico: atencionciudadano@fuerzaaeromil.mil.co
- SERVICIO DE ATENCIÓN PRIORITARIA**
Este servicio es:
Medicina general: 001-800-0000000
Lunes a Viernes 24 horas
Odontología general: Lunes de 08:00 a 18:00 y viernes de 08:00 a 18:00
- CALL CENTER**
Para solicitar citas debe comunicarse al (número de atención):
1111111111
1111111111
1111111111
- VACUNACIÓN**
Reserva de atención:
De lunes a viernes de 08:00 a 18:00 y de 18:00 hasta las 18:00
Correo electrónico: vacunacion@fuerzaaeromil.mil.co
- DE FARMACIA**
Lunes a Viernes 07:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00



OPORTUNIDAD CITAS

9

Las estrategias adelantadas por el Establecimiento de Sanidad Militar del CACOM-2, para mejorarla oportunidad en la asignación de citas de medicina general y especializada; se destaca la estrategia de ofrecer consulta resolutoria los días sábados, domingos, festivos y en horario nocturno durante la consulta prioritaria lo cual permitió cumplir la meta de otorgar citas de medicina general en menos de 3 días; así mismo, la ejecución de una brigada de salud con la atención de 280 usuarios por más de 16 especialistas y capacitación de más de 500 usuarios durante una jornada de 2 días, logrando un ahorro presupuestal de aproximadamente \$25.000.000.





10



11



CONTRATACIÓN ESM - CACOM 2

12



INASISTENCIAS POR ESPECIALIDAD I TRIM 2026

13

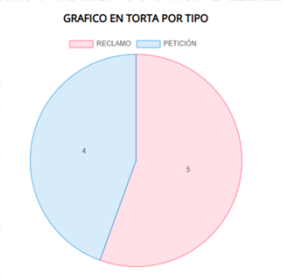
INASISTENCIAS ESM 4031			
Especialidad	Cantidad I TRIM	Valor Unitario	Valor total
FISIOTERAPIA	3	14.300	\$ 42.900,00
HIGIENE ORAL	3	38.300	\$ 114.900,00
MEDICINA FAMILIAR	6	46.400	\$ 2.830.400,00
MEDICINA GENERAL	61	31.700	\$ 1.172.900,00
ODONTOLOGIA	37	31.700	\$ 253.600,00
PSICOLOGIA	8	24000	\$ 144.000,00
RADIOLOGIA	6	14.300	\$ 171.600,00
RIAS X ENFERMERIA	12	17.400	\$ 104.400,00
RIAS MEDICINA GENERAL	21	46.400	\$ 974.400,00
TOTAL	157	\$264,500	\$5,809,100



GESTIÓN DE PQRSR I TRIM 2026

14

TIPOLOGIA		I Trimestre 2026	II Trimestre 2026	III Trimestre 2026	IV Trimestre 2026	TOTAL
Reclamos		5				
Multicausalidad		0				
Reconocimientos		0				
Sugerencia		0				
Petición entre autoridades		0				
Quejas		0				
Peticiones	Orientación e Información	4				
	Aseguramiento	0				
	Junta médica laboral	0				
TOTAL		9				



CAUSALES DE PQRSR I TRIM 2026

15

05 PRINCIPALES CAUSALES PQRSR	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO > DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	1
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN > INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICIILIARIA	1
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN > PASAJES Y VIATICOS	1
PRESTACIÓN DEL SERVICIO > DEMORA EN EL TRAMITE DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	1
PRESTACIÓN DEL SERVICIO > RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS	1
PRESTACIÓN DEL SERVICIO > INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA > MEDICINA INTERNA	1
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN > RESPUESTA REQUERIMIENTO	1
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN > PASAJES Y VIATICOS	1
PRESTACIÓN DEL SERVICIO > RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS	1



MEDIO DE RECEPCIÓN DE PQRSR I TRIM 2026

16

MEDIO DE RECEPCION	I TRIMESTRE 2025	II TRIMESTRE 2025	III TRIMESTRE 2025	IV TRIMESTRE 2025
Buzón de sugerencias	0			
Correo electrónico	0			
Correspondencia física	0			
Página web	9			
Presencial	0			
SUPERSALUD RIESGO SIMPLE	0			
SUPERSALUD RIESGO PRIORIZADO	0			
SUPERSALUD VITAL	0			
Telefónico	0			
TOTAL	9			



- Evidencia de las gestiones realizadas para el cumplimiento de los compromisos pendientes de las proximas reuniones

Intervención del señor TJ. R. Luis Fernando Bernal Rozo - PERTENECE A LA ASOCIACION VEEDURIA DE LA SALUD DE LOS VETERANOS DE LA FUERZA PUBLICA

El señor TJ. R. Luis Fernando Bernal Rozo expresa su agradecimiento por la gestión realizada por la Jefe del ESM 4031, destacando los esfuerzos que se han venido desarrollando para mejorar la atención y los servicios de salud para los usuarios.

Dentro de su intervención, menciona la importancia de diferenciar y separar las funciones y responsabilidades entre el ESM y la Jefatura de Salud, con el fin de evitar confusiones en los procesos y facilitar una mejor comprensión del funcionamiento del sistema por parte de los usuarios.

Asimismo, recuerda que en años anteriores se contaba con salas de cirugía, lo cual hace parte de los cambios que ha tenido el modelo de prestación de servicios de salud a lo largo del tiempo.

Como retroalimentación, propone que durante el servicio de guardia se implemente una fila preferencial para el personal que asiste a citas médicas, con el objetivo de evitar largas filas y mejorar la organización en la atención.

Por su parte, el Jefe comparte su número de celular 3110842923 como canal de comunicación para facilitar el contacto y la atención de inquietudes.

Finalmente, se deja constancia de que se cumplió con la realización de la reunión correspondiente al primer trimestre del año 2026.

Intervención del señor T.J. Orlando Ortiz PERTENECE ASOCIACION DE USUARIOS DEL SISTEMA DE LA SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y LLANOS ORIENTALES

En su intervención, el señor **Orlando Ortiz** manifiesta que las unidades de la Fuerza Aérea deberían asignar los recursos de acuerdo con las **UPS (Unidades Prestadoras de Servicios)**, con el fin de fortalecer la capacidad de atención y garantizar un mejor funcionamiento del sistema de salud.

Asimismo, exalta y agradece la atención recibida en el ESM, señalando que **siempre ha sido atendido de manera adecuada junto con su esposa y su hijo con discapacidad**, lo cual reconoce como un esfuerzo importante por parte del personal de salud.

Finalmente, expresa que comprende las limitaciones existentes en el sistema, indicando que muchas de estas situaciones **corresponden a decisiones y procesos que se manejan a un nivel gerencial**, lo cual implica análisis y gestión más profundos dentro de la administración del servicio de salud.

Intervención Jose Ramirez - No pertenece a ninguna es usuario del sistema de Salud de las Fuerzas Militares

El interviniente manifiesta que **no recibió la información relacionada con las brigadas de salud**, por lo que solicita que este tipo de actividades sean **comunicadas con mayor anticipación**, permitiendo a los usuarios organizar su asistencia y aprovechar los servicios ofrecidos.

Compromiso

De igual manera, solicita que **los exámenes médicos realizados en la ciudad de Villavicencio puedan ser validados en Bogotá**, tanto en el **Dispensario Médico** como en el **Hospital Militar**, teniendo en cuenta un caso particular que presentó con su esposa, en el cual se evidenció la necesidad de contar con dicha validación para facilitar la continuidad del proceso médico.

Intervención Orlando Rojas PERTENECE A LA ASOCIACION DE USUARIOS DE LA SALUD DE LAS FF.MM EN EL META Y LLANOS ORIENTALES AUSFUMETA

Compromiso

Solicita el apoyo para el ingreso al ESM 4031 en la guardia de la sede Prioridad, ya que en los horarios de la mañana se presentan filas extensas.

Descripción de los Grupos de valor y de interés asistentes a la jornada de participación social

Si pertenecen a asociaciones o veedurías se debe incluir:

NOMBRE	DOCUMENTO	ASOCIACION	VEEDURIA	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN	N.º REGISTRO O NIT
LUIS FERNANDO BERNAL ROZO	30935540	VEEDURIA DE LA SALUD DE LOS VETERANOS DE LA FUERZA PUBLICA	ASOCIACION	A\$VELLANERA	N-A
ORLANDO ORTIZ	14317133	ASOCIACION DE USUARIOS DEL SISTEMA DE LA SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y LLANOS ORIENTALES	ASOCIACION	ASOCIACION DE USAURIOS DE LA SALUD DE LAS FF.MM EN EL META Y LLANOS ORIENTALES AUSFUMETA	N-A

WILSON RIVAS RIVERO	17330180	ASOCIACION DE USAURIOS DE LA SALUD DE LAS FF.MM EN EL META Y LLANOS ORIENTALES AUSFUMETA	ASOCIACION	ASUSFUMETA	N-A
---------------------	----------	--	------------	------------	-----

Si son usuarios en general

NOMBRE	DOCUMENTO
LUIS FERNANDO BERNAL ROZO	30935540
ORLANDO ORTIZ	14317133
WILSON RIVAS RIVERO	17330180

1. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Para la reunión realizada el día **11 de marzo de 2026**, se convocaron **1.926 usuarios**, de los cuales **asistieron 9 usuarios**.

2. SOCIALIZACION EVALUACIÓN ESCENARIOS ASAMBLEARIOS O REUNIÓN CON USUARIOS

N-A

Actividades a Realizar		
Actividad	Responsable	Fecha Entrega
Reunión de usuario	Jefe del ESM 4031	10 Junio de 2026
Convocatoria Próxima Reunión		
Tema	N-A	
Fecha - Hora	N-A	Lugar

FIRMAS,

Mayor LUZ DANEISY PAEZ CARVAJAL
Jefe Establecimiento Sanidad Militar