

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

Acta Consecutivo No.	FAC-S-2026-028085-AG	Lugar y Fecha	ESM EMAVI, 25-03-2026
Asunto	Reunión Asociaciones, Veedurías y Usuarios ESM EMAVI I Trimestre de 2026		
Oficina Productora	Atus		
Hora Inicio	14+00	Hora Finalización	16+00
Ausentes	N/A		

Orden del día:

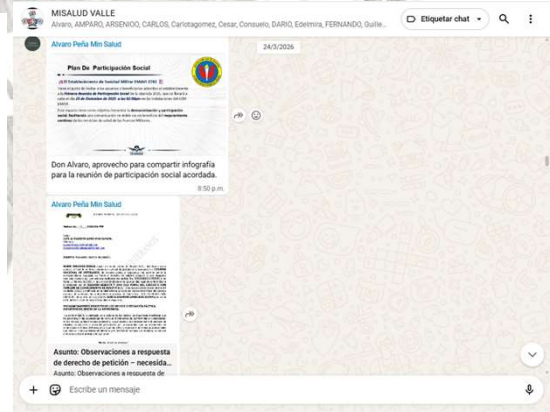
Bienvenida y apertura de la reunión.

- Agenda
- Socialización de derechos y deberes de los usuarios.
- Presentación de la capacidad instalada del ESM 2782.
- Portafolio de servicios disponibles.
- Estado de la red externa contratada y pendiente.
- Comportamiento de las PQRS en el trimestre.
- Socializaciones
- Espacio para dudas, inquietudes y propuestas de los asistentes.
- Conclusiones y cierre.

Desarrollo:

- Invitación al Encuentro

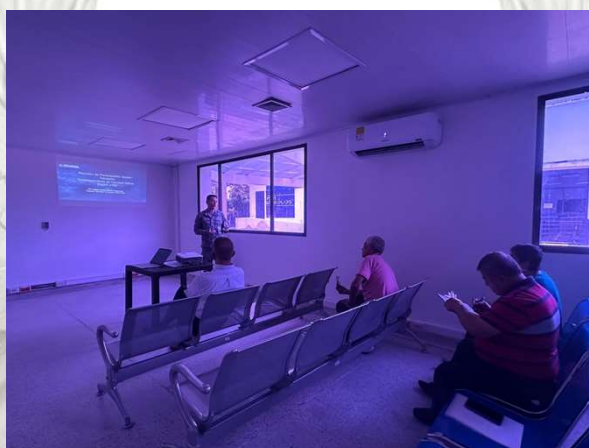
Se realizó la convocatoria a los usuarios, asociaciones y veedurías mediante los siguientes canales de comunicación: correo electrónico, cartelera de Atención al Usuario, carteleras digitales, grupos de WhatsApp, página de Facebook, así como a través de socializaciones constantes en la sala de espera, con el fin de garantizar una amplia difusión de la invitación. Como resultado de esta gestión, se confirma la asistencia de 06 usuarios y representantes de usuarios y la asociación de usuarios Mi Salud Valle.



En las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI 2782 de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, el día 25 de Marzo de 2026 a las 14:00 horas, se da inicio a la reunión con asociaciones, veedurías y usuarios, con la presencia de los asistentes relacionados en el listado anexo.

La reunión comienza con las palabras de bienvenida de la Señora TC. Lina Marcela Navarro Romero, Jefe del ESM EMAVI, quien agradece la asistencia y resalta la importancia de estos espacios de

participación ciudadana en la mejora continua de los servicios de salud prestados por la unidad.



Seguidamente, toma la palabra el Señor Aerotecnico Lopez Loaiza Edwin Alejandro, coordinador de la oficina de atención al usuario, quien procede con la lectura de la agenda programada para el encuentro. Se recordó a los asistentes los derechos y deberes de los usuarios, resaltando la importancia de la corresponsabilidad en el acceso y uso adecuado de los servicios de salud.



Durante su intervención, expone de manera detallada las acciones adelantadas para el cumplimiento de los compromisos establecidos en dicho espacio, destacando avances significativos en la atención, gestión de recursos y fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios.

Se presentó la capacidad instalada y el portafolio de servicios actuales, detallando los recursos disponibles, el talento humano y la infraestructura destinada a la atención de los usuarios.



- Se socializó el comportamiento de las PQRSFD recepcionadas durante el primer trimestre de la vigencia, evidenciando un total de cuarenta y siete (47) solicitudes, de las cuales treinta y nueve (39) corresponden a reclamos, representando el mayor porcentaje de las manifestaciones allegadas por los usuarios.

Del análisis efectuado, se identificó que las inconformidades se encuentran principalmente asociadas a la gestión de autorizaciones para consultas de medicina especializada, así como para la programación y realización de procedimientos médico-quirúrgicos, situación que impacta de manera directa la oportunidad en la prestación del servicio y la percepción de satisfacción de los usuarios.

En virtud de lo anterior, se dejó constancia de la necesidad de fortalecer el seguimiento a los tiempos de respuesta, la articulación con las especialidades tratantes y la gestión administrativa de autorizaciones, con el propósito de implementar acciones de mejora orientadas a disminuir la recurrencia de reclamos por estos conceptos durante el siguiente trimestre.

COMPORTAMIENTO DE PQRS 2026 I Trimestre

07

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	CANTIDAD
RECLAMO	10	16	13	39
PETICIÓN	3	1	2	6
FELICITACIÓN	1	1	0	2
TOTAL				47

Durante el primer trimestre de la vigencia, se recibieron un total de 47 solicitudes, de las cuales 39 corresponden a reclamos. Estos están relacionados principalmente con la solicitud de autorizaciones para medicina especializada y procedimientos médico-quirúrgicos.



- Se socializó a los asistentes el reporte consolidado de inasistencias a citas correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2026, evidenciándose un total de cuatrocientas noventa y tres (493) inasistencias durante el periodo evaluado.

se recordó la importancia del cumplimiento oportuno de las citas asignadas por parte de los usuarios, toda vez que la inasistencia genera un uso inadecuado de los recursos institucionales, afecta la eficiencia en la programación del talento humano en salud y disminuye la oportunidad de acceso a las consultas por parte de otros usuarios que requieren atención.

Así mismo, se resaltó la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de confirmación, recordatorio y cancelación oportuna de citas a través de los canales institucionales, con el propósito de optimizar la disponibilidad de agendas, mejorar los indicadores de oportunidad y reducir el índice de ausentismo en los servicios ofertados.

Inasistencias 2026 I Trimestre

07

INASISTENCIAS I TRIMESTRE				
Especialidad	enero	febrero	marzo	Total general
FISIOTERAPIA (ADCT) - SSFM	1	15	21	37
FONOAUDILOGÍA Y/O TERAPIA DEL LENGUAJE (ADCT) - SSFM	1	2	1	4
GINECOBISTETRICA (CE) - SSFM	1	1	1	3
GINECOBISTETRICA (EMBARAZO) - SSFM	2		1	3
HIGIENE ORAL - SSFM	5	1	4	10
MEDICINA FAMILIAR (CE) - SSFM	7	4	6	17
MEDICINA GENERAL - SSFM	60	40	75	175
MEDICINA GENERAL / CASOS ESPECIALES (CE) - SSFM	12	2	4	18
NUTRICION Y DIETETICA (CE) - SSFM		1	5	6
ODONTOLOGIA GENERAL - SSFM	30	13	50	93
ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGIA (CE) - SSFM	2			2
OTROS EXAMENES DE APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA - SSFM		1		1
PEDIATRIA - SSFM	2	1	3	6
PSICOLOGIA (CE) - SSFM	5	7		12
RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS (ADCT) - SSFM	3	19	4	26
RIAS POR ENFERMERIA (CE) - SSFM	2	7	3	12
RIAS POR MEDICINA GENERAL (CE) - SSFM	16	15	34	65
TRABAJO SOCIAL - SSFM	2		1	3
Total general	149	131	213	493

Momento de Vida	enero	febrero	marzo	Total general
ADOLESCENCIA	6	9	13	28
ADULTEZ	42	38	73	153
INFANCIA	5	6	11	22
JUVENITUD	58	40	57	155
PRIMERA INFANCIA	6	6	7	19
VEJEZ	52	32	52	136
Total general	149	131	213	493



- Se socializó a los asistentes información general relacionada con el procedimiento para la solicitud de copia de historia clínica, explicando de manera clara, secuencial y paso a paso el trámite correspondiente, así como los canales oficialmente dispuestos para la recepción de la solicitud, con el fin de garantizar el acceso oportuno a la información clínica por parte de los usuarios, en observancia de los lineamientos de confidencialidad, custodia documental y normatividad vigente.

De igual forma, se brindó socialización sobre los diferentes canales de atención institucional disponibles para la gestión de trámites y servicios en salud, entre los cuales se destacaron el Call

Center, la línea de WhatsApp de autogestión, el número telefónico institucional y el aplicativo Portal SIS, herramientas a través de las cuales el usuario podrá realizar diversos trámites, efectuar solicitudes y gestionar la asignación de citas médicas, promoviendo el uso adecuado de los canales no presenciales y fortaleciendo la accesibilidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio.

Finalmente, se dejó constancia de la importancia de continuar difundiendo estos canales entre usuarios y personal institucional, como estrategia para mejorar la orientación, reducir barreras de acceso y optimizar la experiencia en la atención.



Para finalizar se realiza una encuesta de from, **Evaluación escenarios asamblearios o reunión con usuarios** conforme al linamiento implementado por la Dirección General de Sanidad Militar

Obteniendo estos resultados:

1. **ESM DE ADSCRIPCIÓN**
 - 4/5 ESM EMavi
2. **. RANGO DE EDAD**
 - 5/5 Mas de 60 años
3. **¿CÓMO CALIFICARÍA LA ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA JORNADA?**
 - 40 % Buena

- 60% Excelente

4. ¿LA PLATAFORMA UTILIZADA FUE ACCESIBLE Y FÁCIL DE USAR?

- 80% Si
- 20% Parcialmente

5. ¿LOS TEMAS ABORDADOS FUERON PERTINENTES Y DE INTERÉS?

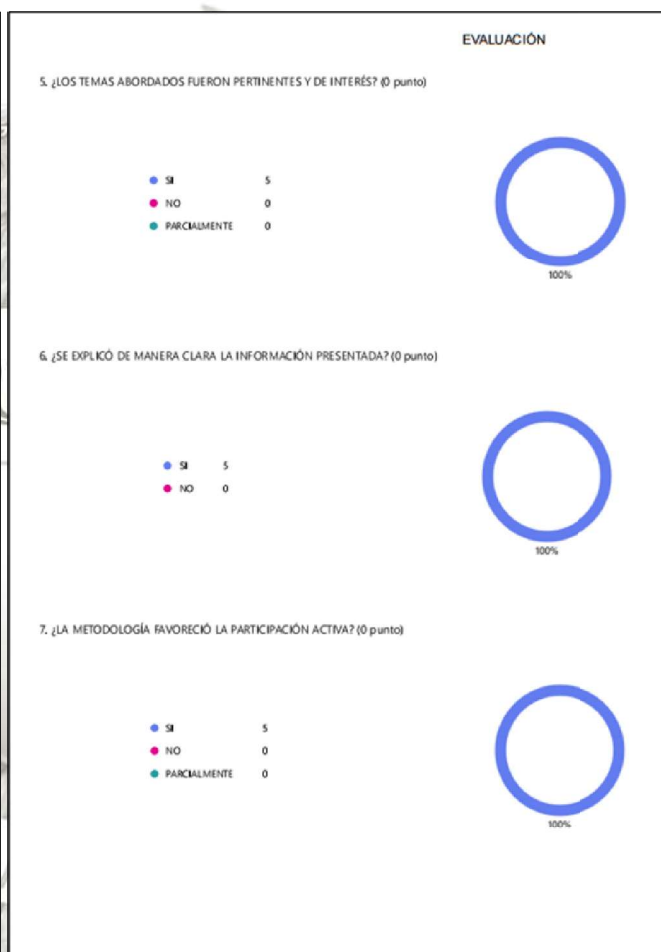
- 100% Si

6. ¿SE EXPLICÓ DE MANERA CLARA LA INFORMACIÓN PRESENTADA?

- 100% Si

7. ¿LA METODOLOGÍA FAVORECIÓ LA PARTICIPACIÓN ACTIVA?

- 100% Si



No siendo otro el motivo de la presente reunión, se da por finalizado el encuentro a las 16:30 horas del día 25 del mes de marzo de 2026, dejando constancia de los temas tratados, las observaciones presentadas por los asistentes y los compromisos adquiridos en procura del fortalecimiento del servicio.

Se reitera a los usuarios la importancia de su asistencia y participación activa en estos espacios, en razón a que constituyen un escenario estratégico para fortalecer la articulación y el sinergismo entre el Establecimiento de Sanidad Militar (ESM) y los usuarios adscritos al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, promoviendo la comunicación efectiva, la mejora continua y la optimización en la prestación de los servicios de salud.

Actividades a Realizar			
Actividad		Responsable	Fecha Entrega
Reunión de Participación Social		Atus	Junio de 2026
Convocatoria Próxima Reunión			
Tema			
Fecha - Hora		Lugar	ESM EMAVI

FIRMAS,



Teniente Coronel LINA MARCELA NAVARRO ROMERO
Jefe Establecimiento Sanidad Militar

Elaboró: AT. LOPEZ / ESM 3027 Revisó: TC. NAVARRO / ESM 3027 Aprobó:TC. NAVARRO / ESM 3027





FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

Código:

DE-SEMEP-FR-006

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

Versión:

5

Vigencia:

14/11/2024

TEMA REUNIÓN: Reunión de Participación Social I Trimestre

OFICINA PRODUCTORA: Atención al Usuario

LUGAR Y FECHA: Cali, 25 MARZO 2026.

HORA: 14:10 horas

INTERVIENEN Y/O ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	AT	William GATA	Usuario AS	Emavi	32-8326483	williamgata@gmail.com	[Firma]
2		Nelson Gonzalez C	Usuario AS	Emavi	3173151739	Gonzalez Cortes nelson	[Firma]
3		César Sánchez PEO	Usuario AS	Emavi	3162534560	cesarsanchezpeo@gmail.com	[Firma]
4		Nancy Gutiérrez R	Usuario AS	Emavi	3222602233	nancy30@gmail.com	[Firma]
5		DARIO MEZA BETANCOURT	Usuario AS	Emavi	3185417648	DARIO.MEZA1948@HOTMAIL	[Firma]
6	TC	Lina Norelan Navarrete	Jefe ESM	Emavi	3112118300	lina.navarrete@falconi	[Firma]
7	AT	Lopez Garcia Alejandro	ATCS	ESMAVI	68694	edwin.lopez@falconi	[Firma]
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							