

	Proceso	Gestión Documental PROGDOCU – Área Gestión Documental AREDO
	Formato	Acta de reunión DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROGDOCU-DIGSA-FU.95.1-27
	Vigente	Mayo de 2023



Acta de reunión No. 0124008734602/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO-2.25

Asunto:	Acta espacio de participación Hablando con el Director		
Lugar y Fecha: (DD/MM/AAAA)	Bogotá 01/08/2024		
Hora Inicio	8:00 a.m.	Hora Finalización	1:00 p.m.
Subdirección/Grupo/Proceso: GRAPS- Línea Participación Social		Responsable de la elaboración del acta: PS. Nidia Carolina Pérez Garavito-	
Ausentes:			

Orden del día:
✓ Conexión y verificación de asistencia ✓ Saludo Director General de Sanidad Militar, Mayor General José Enrique Walteros Gómez ✓ Georreferenciación Asociaciones internas ✓ Intervenciones de los representantes de las asociaciones internas de usuarios ✓ Finalización de la reunión
Se da inicio con el saludo del Mayor General José Enrique Walteros Gómez Director General de Sanidad Militar, a continuación se realiza una presentación por parte de la coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar Teniente Coronel Catalina Ruiz, en la cual se socializa el reglamento del espacio de participación a desarrollar, posteriormente explica la forma en la cual se llevó a cabo la conformación de las asociaciones internas, informa que por parte de la Dirección de Sanidad Ejército se crearon 6 asociaciones, en la Dirección de Sanidad Armada Nacional se conformaron 3 y en la Jefatura de Salud FAC se conformaron 2 asociaciones. Es de aclarar que, al espacio de participación relacionado, se convocaron a las asociaciones internas que se conformaron en el año 2024 con el acompañamiento de la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada, Jefatura de Salud y sus Establecimientos de Sanidad Militar. Se procede a dar el espacio para las intervenciones de los representantes de las asociaciones internas de usuarios, las cuales se relacionan a continuación en su respectivo orden: 1) Señor Sargento Segundo ® Armando Suárez Ocaciones -DMBUG ✓ El equipo para toma de endoscopias no funciona desde el mes de marzo de 2024 por falta de un repuesto, sin embargo, los usuarios que requieren este servicio no son direccionados a la red externa. ✓ Dificil acceso a citas de especialistas, entre las cuales se encuentran dermatología y urología. ✓ Implementar la asignación de citas a través de correo electrónico para que los usuarios tengan un soporte de la solicitud. ✓ No se realiza atención a los veedores por parte de los Directores de las regionales. Respuesta emitida por el Director de la Dirección General de Sanidad Militar:



En respuesta a lo expuesto, el Mayor General informa con relación a la oportunidad en citas de dermatología que se realizará a finales del mes de agosto de 2024 una jornada de atención de la especialidad en relación y se coordinará con la directora de la regional 2 para que se puedan atender el mayor número de usuarios.

Con relación al equipo de endoscopia informa que desde la Dirección de Sanidad Ejército se están realizando las gestiones para que próximamente el equipo esté nuevamente en funcionamiento y desde la Dirección General de Sanidad Militar se realizará el respectivo seguimiento.

En cuanto a la implementación de asignación de citas a través de correo electrónico, el Mayor General Walteros le informa que se cuenta con varios canales para la asignación de citas, los cuales son socializados por la Teniente Coronel Catalina Ruiz coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social y posteriormente son enviados a través del chat de la reunión.

Finalmente, el General Walteros informa que la regional 2 cuenta con una nueva Dirección, la cual tiene la disposición para conocer las situaciones relacionadas con la prestación de los servicios y si se requiere al apoyo desde nivel central este se brindará con el fin de buscar una solución oportuna.

2) Señor Sargento Primero ® Pablo Antonio Erazo Escobar DMCAL:

- ✓ Refiere que los usuarios no creen en las asociaciones, ni en los veedores, lo cual representa una preocupación, porque hace complejo el proceso para dar a conocer el propósito de las asociaciones que es velar por el bienestar de los usuarios y también por el SSFM.
- ✓ Solicita se realice retroalimentación a las asociaciones frente al proceso de conformación, refiere también que las asociaciones del sistema de salud privado se rigen por una normatividad privada, por tanto, sugiere se tenga una normatividad particular para la creación de las asociaciones del SSFM por ser un régimen especial.
- ✓ Manifiesta que es importante fortalecer el tema de humanización por lo anterior desde la Asociación de Cali se realiza una labor importante frente a este aspecto.
- ✓ Solicita se asigne un espacio en el ESM de Cali para que se ubiquen los integrantes de la asociación.
- ✓ Invita a las asociaciones y veedores a nivel nacional para que se integren y realicen un congreso o conversatorio a nivel nacional para fortalecer el trabajo como asociaciones.

Respuesta emitida por el Director de la Dirección General de Sanidad Militar:

En respuesta el General Walteros informa que para la orientación frente a la conformación de las asociaciones se establecerá contacto por parte del del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar a fin de aclarar las inquietudes frente al tema.

En cuanto a la solicitud de ubicar un espacio en el ESM para la asociación el General refiere que las instalaciones dependen de la Fuerza y ubicar este espacio no es viable, sin embargo, se tiene toda la disposición para apoyar las actividades desarrolladas por la asociación de manera coordinada, conjunta y oportuna con los jefes de los Establecimientos.

En cuanto a la reunión de manera presencial con las diferentes asociaciones, se analizará la posibilidad de llevarla a cabo, sin embargo, es importante tener en cuenta que se deben generar estos espacios para que sean muy concretos y no se extiendan.

Se realiza el llamado para la siguiente intervención, sin embargo, el señor Suboficial Jefe Técnico Jairo Mosquera no responde al llamado por tanto se continua con la siguiente intervención.

**3) Señor Sargento Mayor ® Luis Adriano Prieto Gutiérrez DMGEM -DMSOC-CRH**

- ✓ El ingreso a los Cantones se ha complicado y los usuarios se han visto afectados en lo concerniente al reporte en las ventanillas de atención, porque llegan tarde como consecuencia de las filas que se deben realizar para el ingreso. Se ha abordado el tema con la directora del CRH quien ha tenido la disposición, pero el sistema de ingreso a los cantones es por seguridad, pero se debe tener en cuenta que al interior de ellos se encuentran los ESM, como sugerencia plantea organizar una sola fila para los usuarios que se dirijan a los Dispensarios, considera que es importante hacer excepciones, para ello sugiere abrir un espacio en las guardias con un sistema de cómputo para el respectivo registro y de esta manera agilizar el ingreso.
- ✓ Control en el sistema de turno digital de turno digital para la entrega de medicamentos, tiene conocimiento que en el cantón norte y el DMGEM no funciona, por tanto, no se realiza el llamado mediante el digiturno sino voz a voz. En CRH está deshabilitado el monitor que permite solicitar el turno.
- ✓ La atención brindada por parte del personal de Éticos no es la adecuada porque son muy extensos los tiempos de espera en la farmacia para la entrega de los medicamentos.
- ✓ El presupuesto del sistema está debiendo una suma importante a las entidades de la red externa.
- ✓ Cuando los sellos y las firmas de las fórmulas de medicamentos no son legibles, no se realiza la entrega de los medicamentos y los usuarios son devueltos, por tanto, sugiere que se implemente una medida para evitar esta situación.
- ✓ Con relación a la portabilidad solicita ser más flexibles con los usuarios, porque se está negando la portabilidad por uno o dos meses.
- ✓ Frente a fichas médicas manifiesta que el proceso es muy extenso por falta de profesionales, por tanto, recomienda el nombramiento de oficiales profesionales.
- ✓ Informa que en la Dirección de Sanidad Ejército se encuentra publicado el correo electrónico para el proceso de autorizaciones, pero está mal digitado, informó la novedad, pero no se realizó el cambio.
- ✓ Solicita ser un poco más flexibles frente a los usuarios que llegan tarde a las citas médicas, por situaciones ajenas a su voluntad.
- ✓ Solicita actualizar los equipos de cómputo e impresión.
- ✓ Sugiere la creación de un banco de dinero para la funcionalidad del sistema, que permita la consecución de los recursos de salud.

Respuesta emitida por el Director de la Dirección General de Sanidad Militar:

Con relación a los digiturnos en las farmacias, se realizará la verificación con el operador logístico Éticos, para lo cual solicita a todos los ESM verificar el funcionamiento de los digiturnos en las farmacias, cada Dirección de Sanidad y Jefatura de Salud FAC, deben realizar envío de la relación de los que no estén funcionando y que cuenten con turnos para población en condición de discapacidad.

Con relación al trato brindado por el personal de éticos, se han recepcionado varias inconformidades y se está realizando el respectivo seguimiento, asimismo recuerda que el buen trato debe ser recíproco.

En cuanto a la falta de pago a OPS, informa que a la fecha se ha dado cumplimiento al pago mensual de las obligaciones con el personal OPS a nivel nacional en los diferentes ESM.



En cuanto a la deuda del año 2023, informa el General que el dinero se tiene, pero que con algunas regionales se ha tenido dificultad porque no han realizado el envío de la certificación de la deuda a corte 31 de diciembre 2023, por tanto no se ha procedido a realizar el giro del dinero para que se haga el pago de la deuda.

Con relación a la guardia al ingreso de los Cantones, el General informa que es importante tener en cuenta que se debe garantizar la seguridad del personal, sin embargo, se han realizado gestiones en algunas regiones del país para que una persona apoye el ingreso de los usuarios que se dirigen al ESM, por tanto, se extenderá esta estrategia en las demás regiones. Finalmente, el General recuerda la importancia de llegar con antelación a las citas médicas para evitar congestiones en el ingreso.

Con relación a los sellos de las fórmulas médicas solicita que los directores de las regionales realicen una revisión con el personal médico para que no se presenten estos inconvenientes.

En cuanto a la portabilidad refiere el General que se ha evidenciado que algunos usuarios no hacen uso adecuado de ello y se aprovechan del sistema, asimismo informa que es importante tener en cuenta la asignación de recursos para la atención de los usuarios.

Con relación a las fichas médicas explica que se tiene comunicación con los comandos de personal de cada Fuerza y se ha evidenciado la falta de personal, sin embargo, también se ha identificado que cuando se realizan incorporaciones en algunas especialidades no hay postulaciones o quienes se presentan no cumplen con todos los criterios para la contratación y por otra parte se identifica que a nivel nacional algunas especialidades tienen poca oferta de profesionales por tanto los aspectos anteriormente expuestos limitan la contratación del personal.

Respecto al correo electrónico de autorizaciones que está publicado en la Dirección de Sanidad informa que se realizó la respectiva corrección.

Frente al estado de los equipos de cómputo e impresoras refiere se realizará la respectiva verificación.

Finalmente, en cuanto a la creación de un banco de dinero informa que se analizará su viabilidad a largo plazo no de manera inmediata porque requiere del nivel del Ministerio de Defensa Nacional.

4) Señor Suboficial Jefe Técnico ® Jairo Mosquera -DMMED

- ✓ Manifiesta sorpresa frente a lo expuesto por el General con relación a que, por negligencia de los directores de las regionales, los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares se estén viendo afectados en la prestación de los servicios. Las regionales se encuentran solicitando recursos para satisfacer las demandas de salud, en Barranquilla, Bucaramanga, Eje Cafetero, Valle del Cauca, Villavicencio, Neiva, Florencia, están sin recursos por lo tanto no hay contratos. En la regional séptima Antioquía deben \$45.000.000.000 de la vigencia anterior y para la vigencia actual se tiene el 100% del recurso comprometido.
- ✓ Los procedimientos están suspendidos, se presenta demora en las autorizaciones, procedimientos como biopsias demoran hasta 5 meses en ser autorizados.
- ✓ En las entidades con las cuales se tiene convenio se está restringiendo la atención a los usuarios del SSFM debido a la deuda que se tiene.
- ✓ El Hospital regional de Medellín está trabajado al 50% de su capacidad por problemas internos los cuales se ven reflejados en la atención que se da a los usuarios.
- ✓ Se deben realizar gestiones para que los usuarios sean atendidos de acuerdo con la pertinencia médica y no con la disponibilidad de presupuesto o del contrato.



- ✓ La capacidad interna cada día pierde resolutiveidad por que los equipos son obsoletos, las instalaciones no están en buenas condiciones, no hay suficiente personal médico contratado para el volumen de usuarios, y por otra parte las particularidades de la población han cambiado, la pirámide poblacional se ha invertido.
- ✓ Cuando se generan pendientes de medicamentos, estos no son enviados al domicilio por tanto solicita verificar.
- ✓ El sistema de información que no funciona, no se imprimen las órdenes médicas, porque no se tiene impresora en el Hospital.
- ✓ Destaca que el sistema de atención prioritaria está cumpliendo su función.

Respuesta emitida por el Director de la Dirección General de Sanidad Militar:

Con relación a la deuda reitera que algunas regionales no envían la información relacionada con este tema, en cuanto a la deuda de la regional de Medellín de casi \$40.000.000.000 informa que solo han tramitado \$9.000.000.000, por tanto, solicita al coronel Gómez de la regional 7 la certificación de la deuda para iniciar el giro de los recursos. El Coronel Gómez informa que ya certificó la deuda de 2023 en un 96% del total, asimismo que el día 01 de agosto de 2024 recibió el giro de los recursos para el pago de último bimestre por valor de \$9.000.000.000, pago que se ha dificultado porque la plataforma de Ejército está en mantenimiento, pero ya se dio inicio al trámite.

Informa el General que la Dirección de Sanidad Ejército solicitó recursos para cubrir algunas necesidades los cuales ya fueron girados, espera que de esos recursos se giren algunos a la regional de Medellín para que se puedan adicionar a algunos contratos.

En cuanto al estado de las instalaciones el General informa que desde el año 2022 con los recursos de inversión se ha trabajado a nivel nacional en varios Establecimientos de las tres Fuerzas para mejorarlas y se distribuyeron recursos para los respectivos mantenimientos.

Respecto al estado de la impresora se realizará la verificación de lo expuesto con la Dirección de Sanidad Ejército, asimismo aclara que se ha trabajado con las Direcciones de Sanidad y el Hospital Militar en la política de cero papel Socializa que a partir del 15 de agosto de 2024 se realizará una prueba piloto con el Hospital Militar, para que cuando el usuario salga de consulta y se dirija a la farmacia no tenga necesidad de presentar la fórmula impresa porque está ya estará en el sistema.

4) María Angélica Becerra Méndez - DMBOG

- ✓ Refiere que en el Establecimiento DMBOG se identifican barreras de acceso dentro de las cuales se encuentran la falta de especialistas, daño en equipos médicos para toma de imágenes diagnósticas, por tanto, sugiere que estos servicios sean autorizados para el Hospital Militar para que los usuarios puedan acceder los servicios y tengan continuidad en la atención.
- ✓ Informa que cuando se genera pendiente de medicamentos, el operador logístico no está realizando la entrega en el domicilio, por tanto, solicita hacer una auditoria para verificar que está sucediendo con este tema. Asimismo, refiere que los tiempos de espera son muy extensos.
- ✓ En cuanto a la asignación de citas a través del call center refiere no entender porque en un lapso de 8 días o menos se agendan todas las citas disponibles.
- ✓ Se presentan fallas en el portal de asignación de citas del Hospital Militar.



- ✓ En las pantallas de la sala de espera para la asignación de citas no se visualizan los turnos y cuando los usuarios preguntan porque no se ha realizado el llamado la respuesta por parte de los funcionarios no es la más acertada.
- ✓ Sugiere que Éticos no se quede con la fórmula médica cuando se realiza segunda entrega de medicamentos.
- ✓ Sugiere la contratación de especialistas para el Dispensario.
- ✓ Solicita que se permita la atención de los usuarios en casos de urgencias en el Establecimiento más cercano así no corresponda a la Fuerza a la cual pertenece.
- ✓ Recomienda que antes de la formulación los profesionales verifiquen la disponibilidad de los medicamentos.
- ✓ Sugiere que en el DMBOG por temas de seguridad se permita el ingreso de los usuarios que van a toma de exámenes de laboratorio debido a que llegan a las 6:00 a.m. para hacer fila y se permite el ingreso hasta que lleguen los funcionarios del área.
- ✓ Sugiere que las 20 terapias de los postoperatorios se autoricen para el Hospital Militar, teniendo en cuenta que se autorizan las 10 primeras para el Hospital Militar y para programar las 10 terapias restantes es muy demorada la asignación de las citas en el Establecimiento.
- ✓ Recomienda fortalecer el proceso de orientación e información en el Establecimiento y en Hospital Militar, porque en ocasiones la información no es la que corresponde.
- ✓ Plantea la posibilidad de permitir que en el Establecimiento se habilite un espacio para los vehículos de los usuarios.
- ✓ Propone implementar programas preventivos para los usuarios a través de charlas o chat.
- ✓ Refiere que los equipos de cómputo se bloquean constantemente, específicamente en el área de fisioterapia.
- ✓ Destaca como aspectos positivos en el Establecimiento los altos estándares de calidad, la atención brindada en el área de atención al usuario el servicio ha mejorado se brinda una buena atención a los usuarios, en autorizaciones el proceso se ha agilizado, evidencia la disposición del personal médico para orientar a los usuarios, los funcionarios que se encuentran en la recepción son atentos, lo anterior permite identificar que los funcionarios se encuentran comprometidos, el buen trato (mutuo) ha mejorado notablemente.
- ✓ Sugiere que para los adultos mayores se dé la posibilidad de realizar el proceso de autorizaciones de manera presencial, lo anterior para facilitarles el trámite teniendo en cuenta que se les dificulta el uso de la tecnología.
- ✓ En el área de atención prioritaria se ha evidenciado que si los usuarios son de Armada no son bien atendidos, ni se presta suficiente atención.

Respuesta emitida por el Director de la Dirección General de Sanidad Militar:

Con relación al equipo de radiología informa que se están realizando las gestiones correspondientes para el mantenimiento del equipo.

En cuanto a lo expuesto de Éticos informa que General que se tiene pendiente el desarrollo de una reunión el cual se socializará el tema de los medicamentos pendientes y la agilidad en la atención para los turnos prioritarios, solicita que los Directores de los Establecimiento realicen la verificación en las farmacias.



Se socializará con el Hospital Militar lo expuesto por la señora María Angélica en cuanto a funcionamiento de las pantallas.

En cuanto a las especialidades reitera el General que se han presentado dificultades para la contratación por la poca oferta de especialistas que hay a nivel nacional, por lo anterior se está proyectando que el personal Militar de salud de las Fuerzas se especialice de acuerdo con las necesidades identificadas.

Con relación a las terapias de los postoperatorios se realizará la verificación.

Se reforzará en las oficinas de atención al usuario a nivel nacional la importancia de mejorar en lo relacionado a orientación e información.

Respecto a los parqueaderos se contemplará a futuro entre Armada y Fuerza Aérea la posibilidad de generar un proyecto para dar solución al respecto.

Para el estado de los equipos de cómputo se realizará la respectiva verificación para hacer la renovación.

En cuanto a las autorizaciones presenciales para el adulto mayor es importante realizar el acompañamiento y también la divulgación de los diferentes canales que se tiene para realizar los trámites.

Se revisará el tema de la atención brindada en el área de atención prioritaria por parte de Fuerza Aérea con los usuarios de Armada.

5) Suboficial Jefe Técnico ® Ricardo Jorge González Gómez -DMBAQ

En el momento de realizar la convocatoria a la reunión manifestó que no intervendría y que solo escucharía para entender cómo funciona el espacio de participación. La moderadora realiza el llamado para que el señor Ricardo González realice una breve presentación pero no se obtiene respuesta.

6) Suboficial Jefe ® Jesús Toribio Troughon Narváez -HONAC

- ✓ Actualmente el Hospital Naval de Cartagena no cuenta con el servicio de unidad de cardiología, unidad renal, unidad oncológica, banco de sangre y UCI neonatal o infantil, sin embargo, para el servicio de UCI neonatal de acuerdo con lo referido por las directivas del Hospital no se tiene porque el número de pacientes es bajo por tanto son direccionados a la red externa.
- ✓ No se cuenta con el servicio de imágenes diagnósticas, por tanto, se direcciona a la red externa.
- ✓ Se cuenta con la ausencia o un con un número bajo de especialistas en cardiología, dermatología, urología, endocrinología, nefrología, neumología, oftalmólogos, optómetras.
- ✓ Se carece de material para la realización de procedimientos y cirugía.
- ✓ No se cuenta con ecocardiógrafo, se presenta insuficiencia de equipos de holter y de bandas para pruebas de esfuerzo.
- ✓ Sugiere que la UPC vaya de la mano con el porcentaje de incremento salarial anual, teniendo en cuenta que el aporte de los usuarios que corresponder al 4% y el 8% que aporta el estado, también aumentan con el incremento salarial cada año.
- ✓ Destaca el buen servicio brindado por parte del área de atención al usuario el cual se ve reflejado en el trato humanizado, asimismo destaca la disposición por parte del director del Hospital para escuchar a los usuarios.



- ✓ En cuanto al servicio dado por el operador de medicamento Éticos, informa que es bueno porque la atención es adecuada, se realiza teniendo en cuenta los turnos preferenciales y con relación a los medicamentos a los cuales se genera pendiente estos son enviados a domicilio.
- ✓ Cuando el paciente llega un minuto tarde a cumplir la cita el sistema no permite realizar el registro, sin embargo, cuando el profesional llega tarde el paciente debe esperar para ser atendido.

Respuesta emitida por el Director de la Dirección General de Sanidad Militar:

- ✓ Destaca el trabajo realizado por el director de Sanidad Naval.
- ✓ Con relación a las especialidades en las cuales no se cuenta con el personal suficiente, el General da a conocer que de 64 especialistas Militares médicos y odontólogos que tiene Armada 35 se encuentran en el Hospital Naval lo cual permite el fortalecimiento del personal médico del Hospital Naval de Cartagena.
- ✓ En cuanto al pago de la deuda para obtener recursos informa que la Dirección General de Sanidad Militar citó a la Dirección de Sanidad Naval para el pago de los recursos, fueron entregado \$1.000.000.000 para que sean cancelados los pagos pendientes a la red externa.
- ✓ Invita a que se realice el análisis de los casos de los usuarios que lleguen tarde.

7) Suboficial Jefe ® Álvaro José Peña Ramírez

- ✓ Reconoce el trabajo realizado por el Director de la Dirección General de Sanidad en cuanto al fortalecimiento de la participación social y de igual manera al Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar.
- ✓ Informa la importancia de crear unos espacios de capacitación a los usuarios para que conozcan cómo funciona el SSFM y así recuperar la confianza de los usuarios y fortalecer el sentido de pertenencia.
- ✓ En cuanto a la sostenibilidad financiera informa que EMAVI recibió \$12.000.000.000 para su funcionamiento para el año 2023 sin embargo generó un gasto total de \$15.000.000.000, por tanto, inicia el año 2024 con una deuda de \$3.000.000.000.
- ✓ Solicitaron al Coronel Castro la certificación de la deuda vigente, los contratos vigentes y los contratos cancelados, teniendo en cuenta que en el mes de julio de 2024 les fue informado que se había agotado el presupuesto razón por la cual se tenía que suspender la atención de ayudas diagnósticas con la red externa, la información no fue entregado, pero por temas de tiempo.
- ✓ El acuerdo 070 es importante que se ejecute en cada ESM, si no se cuenta con los recursos suficientes limita la prestación de los servicios, por tanto, es importante que desde la Dirección General de Sanidad Militar se destine el presupuesto necesario.
- ✓ Integración funcional: Es importante que los servicios médicos de las tres Fuerzas se articulen para brindar un mejor servicio a los usuarios.
- ✓ Es importante dar prioridad al adulto mayor a través de un trato humanizado.
- ✓ Solicita el apoyo para que se realice una adición presupuestal para que EMAVI cuente con recursos y pueda reactivar las atenciones con la red externa.



- ✓ Destaca la disposición del Coronel Castro y del Técnico López, quienes son muy receptivos y escuchan las necesidades de los usuarios.
- ✓ Con relación al operador logístico de medicamentos Éticos informa realiza una buena gestión en términos generales, los medicamentos son entregados a domicilio, dan cumplimiento al uso de digiturnos.
- ✓ Sugiere que se implemente la modalidad de pago global prospectivo, en el cual se hace un contrato por un número determinado de dinero para los gastos de servicios de salud de los usuarios.
- ✓ El señor Álvaro manifiesta que los Directores no tienen autonomía y dependen de muchos niveles resolutivos lo cual limita su gestión.
- ✓ Sugiere conformar una liga de usuarios en la cual se integren la mayor parte de asociaciones para realizar un trabajo en común que busque el bienestar de los usuarios, para ellos solicita el apoyo y la orientación de la Dirección General de Sanidad Militar y de la Oficina de atención al usuario.
- ✓ Finalmente solicita un espacio de reunión con la asociación de usuarios Misalud Valle y el Director de la Dirección General de Sanidad Militar en el ESM EMAVI para que se den a conocer de manera más puntual las necesidades del ESM.

Respuesta emitida por el Director de la Dirección General de Sanidad Militar:

El General Walteros agradece el reconocimiento que realizó el señor Álvaro Peña al trabajo que se realiza frente a la participación social.

Informa que algunas asociaciones tienen la disposición para trabajar de la mano por el mejoramiento del SSFM mientras que otras no trabajan en beneficio de los usuarios y politizan su quehacer.

En cuanto a la sostenibilidad financiera el General informa que se reciben unos recursos por parte del Gobierno Nacional, los cuales son distribuidos en las Fuerzas de acuerdo con las necesidades de cada una. Se entrega el dinero a los Directores de Sanidad Armada, Sanidad Ejército y Jefatura de Salud, para que lleven a cabo la distribución de acuerdo a lo que requiera cada ESM. Desde nivel central se dejan unos recursos para el pago de la deuda anterior, una vez se genere el pago de la deuda si quedan recursos estos se distribuyen en cada Fuerza según corresponda.

Reconoce que EMAVI ha crecido frente al número de usuarios y de gastos, para ello se realiza un trabajo para que los recursos sean destinados de acuerdo con las necesidades, en cuanto a la deuda informa que desde la Dirección General de Sanidad Militar se giraron \$1.800.000.000 para el pago y la deuda ya fue cancelada, queda un pendiente un envío de \$1.300.000.000

Con relación a la integración funcional, informa que desde de inicio del año 2024 se vienen desarrollando campañas de las especialidades que tienen poca oferta y alta demanda de atención, estas campañas se llevan a cabo a través de la coordinación entre los directores de Sanidad Armada, Sanidad Ejército y Jefatura de Salud. Solicita que desde la oficina del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar se envíe al señor Álvaro la información de las campañas que ha realizado la Fuerza Aérea en el año 2024 y las que tiene previstas.

Con relación a Éticos la Fuerza Aérea informa que en los próximos días se realizará la mudanza al nuevo espacio que se destinó para su ubicación.

Frente al servicio de fisioterapia por parte de la Fuerza confirman que ya se dio inicio a la atención.



Con relación a la modalidad de pago prospectivo el General informa que se analizará la propuesta desde nivel central en conjunto con los directores de Sanidad Armada, Sanidad Ejército y Jefatura de Salud.

Frente a la autonomía del ordenador del gasto el General Walteros aclara que de acuerdo a la organización de la Fuerza Aérea corresponde al Jefe de la base aérea. Por lo anterior se requiere que el ESM se organice para que los procesos y la planeación para la solicitud de recursos se realice de manera oportuna. Modificar o cambiar al ordenador del gasto implica un trámite administrativo con el Ministerio de Defensa y una modificación desde el nivel de la Fuerza.

Con relación a la conformación de la liga de los usuarios, se analizará el tema con las oficinas de atención al usuario. Sin embargo, se puede contemplar inicialmente la posibilidad del desarrollo de unas reuniones con las asociaciones con tiempos de participación puntuales para optimización de los encuentros, teniendo en cuenta que en ocasiones las reuniones se extienden hasta por 6 horas y no todas las personas tienen la posibilidad de participar lo cual genera molestia.

8) Señor Sargento ® Francisco Lopera

- ✓ Inicia reconociendo que desde la Dirección General de Sanidad Militar está tomando relevancia el tema de la participación social, manifiesta que el documento de ATEUS fue construido con la participación de varias asociaciones.
- ✓ La Regional 1 se destacó por la labor que desarrolló la Coronel Carolina Oliveros por tanto solicita que se continúe con su labor a través de los dos oficiales que fueron recientemente nombrados.
- ✓ Explica que la participación ciudadana está contemplada constitucionalmente y existen normas, directivas y el acuerdo 075 de la Dirección General de Sanidad Militar, en la normatividad de la Superintendencia Nacional de Salud está contemplado el régimen de excepción, que corresponde a las Fuerzas Militares.
- ✓ Refiere el señor Francisco que desafortunadamente algunas asociaciones y veedurías no realizan su trabajo en beneficio de los usuarios porque se han convertido en un negocio, situación que genera poca credibilidad y afecta a las asociaciones que desarrollan su labor como corresponde.
- ✓ Manifiesta que se presenta falta de unión entre los miembros de las asociaciones y veedurías, se realizan convocatorias a reuniones nacionales a través de radio, panfletos, sin embargo, no hay participación.
- ✓ El call center presenta muchas fallas continuas, el tiempo de espera es muy extenso.
- ✓ Se presenta maltrato hacia los funcionarios por parte de los usuarios situación que es importante atender.
- ✓ Refiere que el directorio de la regionales no está actualizado, lo cual no permite el acceso a la información.
- ✓ Solicita un recurso adicional 2024 para la regional 1, para poder garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.
- ✓ Manifiesta que las respuestas a los derechos de petición en ocasiones son ambiguas e imprecisas.
- ✓ Destaca que en Barranquilla Éticos cumple a cabalidad con el contrato.

**Respuesta emitida por el Director de la Dirección General de Sanidad Militar:**

Que desde la Dirección General de Sanidad Militar se reconoce la importancia del trabajo de las asociaciones y veedurías y se busca mejorar a través del trabajo conjunto, sin embargo, se ha identificado que algunas no están legalmente constituidas.

Resalta el General la importancia del respeto y el buen trato hacía los funcionarios.

Con relación al call center informa que desde la Dirección de Salud de la Dirección General de Sanidad Militar se tiene pendiente coordinar una reunión con el personal del call center para mejorar el servicio.

Frente a la asignación de recursos adicionales el General informa que realizará la respectiva verificación con la Dirección de Sanidad Ejército.

En cuanto a las respuestas emitidas a los derechos de petición de las diferentes áreas de las Direcciones de Sanidad y Dirección General de Sanidad Militar, el General informa que se realizará la respectiva verificación y finaliza su intervención frente a lo expuesto por el señor Francisco Lopera.

Teniendo en cuenta que algunos de los participantes solicitaron la palabra se da espacio para las últimas intervenciones:

El señor Jairo Mosquera, hace referencia a los casos de asociaciones que ponen en tela de juicio la labor de las demás asociaciones, considera importante que cuando se hable al respecto se mencione específicamente cuáles son, resalta que se desconoce la diferencia entre una asociación y una veeduría en cuanto a su naturaleza jurídica y funciones, sugiere que se solicite a las asociaciones el acta de conformación, que estén activas para evidenciar que desarrollen sus actividades según su objeto social.

El General responde que en ningún momento hizo referencia a la asociación del señor Jairo Mosquera, reconoce que la asociación que representa el señor Jairo Mosquera ha sido una de las que más ha aportado en el tema de participación social en salud, manifiesta que algunos usuarios sienten inconformidad frente a la forma en la cual algunas asociaciones desarrollan su labor.

El señor Armando Suárez le pregunta al General Walteros si tiene dentro de la agenda visita a Bucaramanga y cuándo se realizará, con relación a las asociaciones manifiesta que están reglamentadas por la ley y se contempla el cobro de una cuota de sostenimiento, expresa que hay un sistema y son los comités que no tienen la carga impositiva de cuota de sostenimiento, el cual le gustaría presentar al General.

El General responde afirmativamente indicando que estará en Bucaramanga con el fin de tratar algunos asuntos del ESM con la nueva dirección, informa que esta visita se realizará en el menor tiempo posible, con relación a la propuesta (comités) del señor Lopera el General le explica que es un tema que es consideración solo de las asociaciones, por tanto, no corresponde que el SSFM intervenga en ello.

El señor Luis Adriano Prieto interviene para agradecer el espacio dado a los asistentes, pregunta qué proceso debe seguir para la formalización de los estatutos de la asociación destaca y exalta la labor y el apoyo de la mayor Lina Rojas directora del Establecimiento CRH y de la funcionaria Jessica de atención al usuario.

El General agradece el interés y el reconocimiento que hace a la señora Mayor Lina Rojas, con relación a la orientación de los estatutos informa que desde el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar se establecerá comunicación para realizar la asesoría.



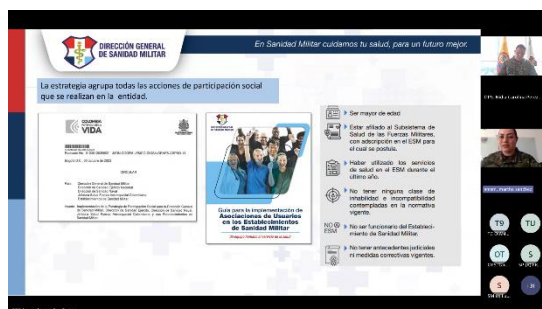
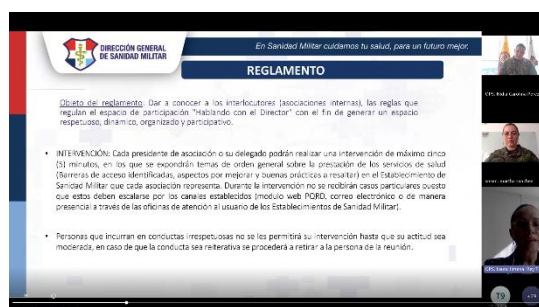
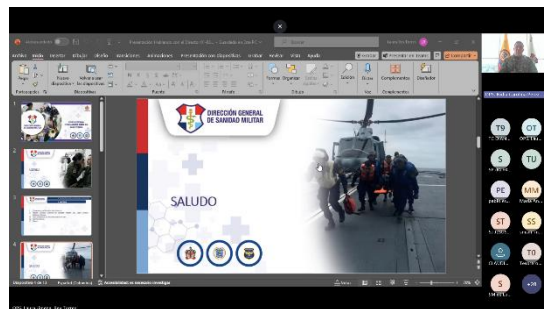
La moderadora finaliza el espacio Hablando con el Director e informa que se realizará seguimiento a los compromisos adquiridos y en el próximo encuentro con el Director se socializarán los resultados de los mismos.

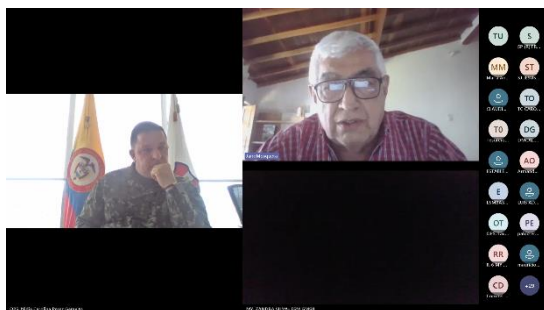
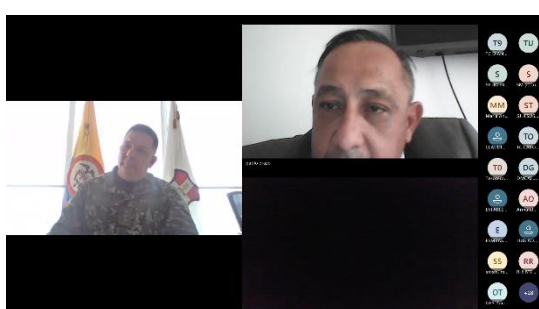
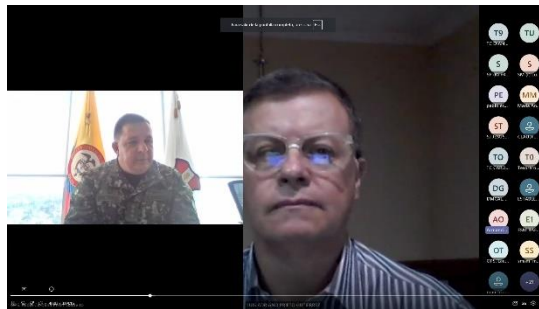
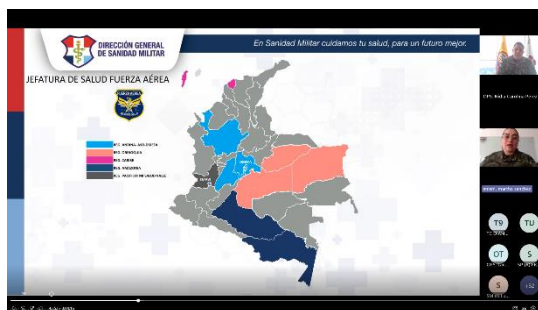
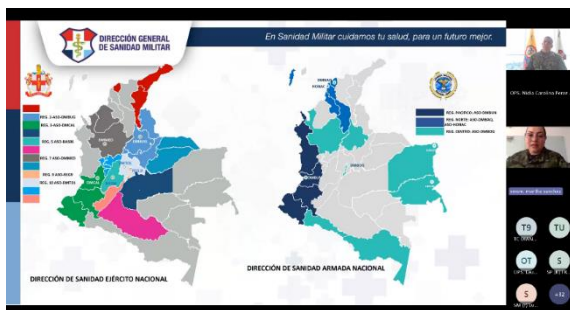
Actividades a realizar	Responsable: Grado Militar y/o Cargo	Fecha de Entrega
Seguimiento a compromisos generados durante la reunión.	Línea participación social	
Convocatoria Próxima Reunión		
Tema:	N/A	
Fecha - Hora:	N/A	Lugar: N/A

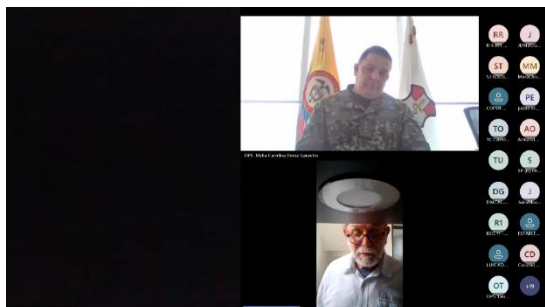
Anexos:

Registro fotográfico

Listado de asistencia (físico y del forms)









 DIGSA	Proceso	Gestión Documental PROGDOCU – Área Gestión Documental AREDO	
	Formato	Lista general de asistencia DIGSA	
	Código	MDN-COGFM-PROGDOCU-DIGSA-FU.95.1-37	
	Vigente	Mayo de 2023	

Acta No.	0124008734602		
Tema:	Acta espacio de participación- Hablando con el Director		
Presidida por:	Director General de Sanidad Militar		
Ciudad y fecha:	Bogotá 01 de agosto de 2024	Hora: 8:00 a.m.	Lugar: DIGSA (Encuentro virtual- sincrónico)

No.	GRADO- NOMBRES Y APELLIDOS	PROCESO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	No CELULAR	FIRMA
1	MP José walton	DIGSA	oscar.suarez@aredo.mil.co	31446234	
2	CE Aracely Quijano	Oficina de Asesoría y Servicios de Salud Militar	aracely.que@aredo.mil.co	315257710	
3	AF Daniela Horacio T	SES DIGSA APC	diana.morales@aredo.mil.co	3175764112	
4	TC Catalina Ruiz Torres	DIGSA-GRAPS	catalina.ruiz@aredo.mil.co	3115446230	
5	MLina M Quijano	DIGSA- EJC	linaqui@aredo.mil.co	3007456754	
6	TA Carolina Castro Puentes	SES DIGSA APC	carolina.castro@aredo.mil.co	3202724774	
7	PD Ana Carolina Acosta	AREDO	ana.acosta@aredo.mil.co	324966200	
8	PS Aracely Quijano	AREDO-STAFF	aracely.que@aredo.mil.co	303278777	
9	SSM Martha Patricia Sánchez C.	GRAPS	martha.sanchez@aredo.mil.co	3223073488	
10	PS Nidia Audimar Pérez G.	GRAPS	nidia.perez@aredo.mil.co	3164342025	



ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo elec	Ciudad desde	Nombres y apellido	Document	Teléfono	Correo electrónico	Fuerza	Establecimiento de Sanidad Mil
1	8/1/24 10:49:05	8/1/24 10:50:05	anonymous	Bogotá	María Angélica Becerra Méndez	51902377	3102562200	mariangi51@gmail.com	Armada	Dispensario Médico Nivel II Bogotá
2	8/1/24 10:53:18	8/1/24 10:54:17	anonymous	Ubalá - Cundinamarca	Zharick Vanessa Urrego	1010234349	3213841647	zurregom@gmail.com	Ejército	ESM BAEV13
3	8/1/24 12:19:25	8/1/24 12:20:21	anonymous	CALI	PABLO ERAZO	94401884	3108201731	PABLO ERAZO101072@	Ejército	CALI
4	8/1/24 12:22:33	8/1/24 12:23:12	anonymous	BOGOTA	EDNA FERNANDEZ	52789815	3278390	atencionalusuario.san	Armada	DISAN ARC
5	8/1/24 12:37:43	8/1/24 12:38:57	anonymous	Armenia	Tc Ana Milena Velasquez T	30401025	3143330483	ana.velasquez@buzon	Ejército	Baspr8
6	8/1/24 12:38:06	8/1/24 12:38:58	anonymous	Cartagena	TN Zaida peñaloza zambrano	1090450536	3115599009	Zaida.penalaza@arma	Armada	HONAC
7	8/1/24 12:38:00	8/1/24 12:39:47	anonymous	Bogota	CN. Ivan Pelaez Sotelo	79686947	3002412915	ivan.pelaez@armada	Armada	Dispensario Médico Nivel II Bogotá - DMBOG
8	8/1/24 12:37:49	8/1/24 12:39:47	anonymous	BARRANQUILLA	FRANCISCO LOPERA RAMIREZ	70071442	3014949526	fclopra@gmail.com;	Ejército	1015 BARRANQUILLA, RED NACIONAL DE VEEDURIAS
9	8/1/24 12:38:16	8/1/24 12:40:21	anonymous	Ibagué	Flor Alba Patiño García	1026552839	3113471277	agendamientoesmbas	Ejército	ESMBAS06
10	8/1/24 12:40:54	8/1/24 12:43:20	anonymous	Bogotá D.C.	Luis Adriano Prieto Gutierrez	2954798	3134733601	lusuarmusic07@gmail.c	Ejército	Regional N°9
11	8/1/24 12:37:51	8/1/24 12:44:49	anonymous	DUITAMA	ZANDRA CAROLINA SILVA GONZALEZ	52857392	3102291313	ZANDRA.SILVA@BUZO	Ejército	ESM GMSIL
12	8/1/24 12:56:43	8/1/24 12:57:43	anonymous	Ibagué	Diana Cristina Díaz Carrero	46379588	3003378769	diana.diazca@buzone	Ejército	Regional 5
13	8/1/24 12:57:11	8/1/24 12:58:15	anonymous	Bogotá	María Angélica Becerra Méndez	C C 51902377	3102562200	mariangi51@gmail.com	Armada	Dispensario Médico Nivel II Bogotá
14	8/1/24 12:56:39	8/1/24 13:00:39	anonymous	Jamundi	Alvaro José Peña Ramirez	9081881	313 7447595	alvarojose1948@hotm	Armada	ESM 2782 EMAVI
15	8/1/24 13:05:21	8/1/24 13:06:19	anonymous	bogota	JULIETH ALEXANDRA GALINDO MARIN	1024516404	3004041201	JULIETH.GALINDO@AR	Armada	DISAN ARC
16	8/1/24 13:08:04	8/1/24 13:09:08	anonymous	bogota	monica molina	29125499	3136582226	escorpionmonica@gm	Armada	DMBOG