

	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. 0124011841902/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO-2.25

Asunto:	Acta espacio de participación Hablando con el Director		
Lugar y Fecha: (DD/MM/AAAA)	Bogotá 09/10/2024		
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:
1. Conexión y verificación de asistencia 2. Saludo Director General de Sanidad Militar, Mayor General José Enrique Walteros Gómez 3. Plan anticorrupción DIGSA 4. Informe de compromisos Hablando con el Director (02 de agosto 2024) 5. Intervenciones veedurías 6. Cierre
1. Se da inicio con el saludo por parte de la moderadora del espacio, quien a su vez socializa los criterios para el desarrollo de la reunión, a continuación, se realiza el llamado de las veedurías convocadas con el fin de verificar la asistencia. 2. Posteriormente se da el saludo por parte del Mayor General José Enrique Walteros Gómez Director General de Sanidad Militar, quien da a conocer que para el desarrollo de la reunión los directores de Sanidad de la Fuerzas estarán presentes para resolver las inquietudes que se deriven. 3. Finalizada la intervención del General se concede la palabra a la señora Adriana Espinel, funcionaria de la Dirección General de Sanidad Militar quien realiza una presentación del plan anticorrupción, en la cual informa que desde la dirección y el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud se encuentran comprometidos con la administración de los riesgos de corrupción, estos alineados con los planes institucionales y con los planes estratégicos, estableciendo acciones de control para garantizar la continuidad de los servicios de salud. Informa que se tienen dos enfoques de salud, el enfoque predictivo y el enfoque preventivo, en el enfoque preventivo se busca prevenir la materialización de los riesgos mediante la formulación de un plan anticorrupción y de atención al ciudadano, este plan consta de varios mecanismos, uno de ellos es la gestión del riesgo de corrupción, la estrategia de racionalización de trámites, el mecanismo de rendición de cuentas a través del cual se afianzan los espacios de diálogo y relacionamiento con el ciudadano, fortalecer los mecanismos de mejoramiento de atención al ciudadano y la transparencia y acceso a la información, lo anterior para finalizar la vigencia 2024. Para iniciar la vigencia 2025 se va a entrar a un proceso de transición para formular el plan de transparencia y ética empresarial, este programa fortalece el control de más riesgos por ejemplo los riesgos de opacidad, de transparencia y de lavado de activos, lo anterior se realiza con el apoyo de la Presidencia de la República, de la secretaria de transparencia y el Departamento Administrativo de la Función Pública.



Finalmente informa que el enfoque preventivo tiene como finalidad afianzar y continuar con la auditoría interna para evitar la materialización de los riesgos y afianzar el relacionamiento con los entes de control.

4. Posteriormente, se da a conocer la gestión a los compromisos derivados del espacio de participación Hablando con el Director realizado el día 02 de agosto 2024 para el cual fueron convocadas las asociaciones internas del SSFM, lo anterior se relaciona a continuación.

Inicia la Dirección General de Sanidad Militar, con dos temas, el primer tema corresponde a lo manifestado por el señor Francisco Lopera presidente de la red de veedurías frente a las fallas continuas y los tiempos de espera prolongados en el call center, la funcionaria delegada para socializar la información refiere que desde la Dirección General de Sanidad Militar se cuenta con canales alternos para la asignación de citas médicas, dentro de los cuales se encuentran el IVR, WhatsApp API y el portal SIS a través de los cuales los usuarios pueden autogestionar las citas médicas y así evitar la congestión en el call center. De otra parte, refiere que se encuentra en desarrollo un chat para complementar el portal SIS, manifiesta que se presentó intermitencia en las líneas por fallas de los operadores telefónicos, sin embargo, se está realizando verificación a diario y cuando se identifica alguna falla como plan de contingencia se cuenta con una línea alterna para que los usuarios se comuniquen. De otra parte, informa que se han identificado unos horarios pico de lunes a miércoles de 7:00 a.m. a 12:00 m, por tanto, recuerda los horarios del call center que corresponden de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m para que los usuarios se comuniquen y evitar la congestión de las líneas.

El segundo tema corresponde al área jurídica y se relaciona con lo manifestado por el señor Francisco Lopera frente a las respuestas a los derechos de petición (en ocasiones son ambiguas e imprecisas), la información es socializada por la doctora Angela Tofiño coordinadora del área de asuntos legales quien manifiesta que desde su área se tiene el compromiso de emitir respuestas de fondo a los usuarios, refiere que se han gestionado en total 1.377 peticiones durante el año 2024 y que no se maneja reapertura de peticiones toda vez que algunos derechos de petición pueden ser reiterativos.

Se procede a socializar la gestión de los compromisos por parte de la Dirección de Sanidad Ejército a cargo del Coronel Luis Hernando Sandoval Pinzón director de la Dirección de Sanidad Ejército.

El primer compromiso se relaciona con la solicitud que se realizó de asignar un recurso adicional para la regional 1, el Coronel Sandoval manifiesta que el recurso ya fue asignado, el previo concepto ya está disponible para el pago de la deuda 2023, la regional ya realizó la gestión para el pago de la deuda de las IPS.

El segundo compromiso corresponde a las respuestas emitidas a los derechos de petición (en ocasiones son ambiguas e imprecisas), frente a lo cual el Coronel Sandoval manifiesta que se deben responder con la oportunidad legal y de fondo de acuerdo a la norma, refiere que es pertinente que se relacionen los derechos de petición en los cuales se considera que no se ha emitido una respuesta de fondo para realizar el trámite correspondiente.

El tercer compromiso se relaciona con la no actualización del directorio de las regionales, informa que el día 25 de septiembre de 2024 se envió a los correos electrónicos de las veedurías la actualización del directorio telefónico de los ESM y del directorio telefónico de los directores de los ESM de la regional 1.

El cuarto compromiso corresponde a las fallas del equipo de toma de endoscopias en el Dispensario médico de Bucaramanga, como plan de acción informa que se realizaron unas jornadas de toma de endoscopia y la regional 2 realizó desarrolló un proceso de contratación para el mantenimiento del equipo, el cual será adjudicado el día 10 de octubre de 2024 y el servicio se ha prestado de manera continua con un equipo alternativo de endoscopia.

El quinto compromiso se relaciona con la oportunidad para acceder a citas de dermatología y urología en el Dispensario médico de Bucaramanga, manifiesta el Coronel Sandoval que desde el mes de agosto de 2024



se han venido ofertando 164 citas de dermatología y 100 citas de urología, dando cobertura al 100% de las agendas.

El sexto compromiso hace referencia a la falta de impresora en el Dispensario Médico de Medellín, de acuerdo con el plan de necesidades se encuentra un proceso para el mantenimiento de los equipos de cómputo de las impresoras, los escáneres, centro de cableado y red de datos. Informa el Coronel Sandoval que desde la Dirección de Sanidad se han adquirido 966 equipos de cómputo que son distribuidos en las regionales de acuerdo a las necesidades reportadas por los Directores.

El séptimo compromiso se relaciona con la suspensión de procedimientos y demora en las autorizaciones en el Dispensario Médico de Medellín, refiere el Coronel que en el mes de septiembre de 2024 sostuvo una reunión en la regional 7 con el Coronel Marlon Gómez verificando lo expuesto y se realizaron planes de contingencia para agilizar el proceso autorizador.

El octavo compromiso corresponde al ingreso de los usuarios para el cumplimiento de las citas médicas a los cantones en la regional 9, informa el Coronel que se deben observar las situaciones de orden público, sin embargo desde el Comando del Ejército se emiten los lineamientos para que los comandantes de las brigadas, divisiones y unidades tácticas en la cuales se cuente con ESM faciliten el ingreso a los usuarios realizando un debido control y brindando un trato respetuoso a los usuarios.

El noveno compromiso se relaciona con los digiturnos en el área de la farmacia que no son utilizados en algunos ESM de la regional 9, explica el Coronel Sandoval que en el Dispensario Médico Sur Occidente y en el Dispensario Gilberto Echeverri Mejía se realizó una actualización de los digiturnos para facilitar el acceso en la entrega de medicamentos.

El décimo compromiso corresponde a la regional 9 de la cual refirió un representante de una asociación que los sellos de las fórmulas médicas no son legibles, frente a lo expuesto se realizó una verificación de los sellos y las tintas.

El onceavo compromiso hace referencia al estado de los equipos de cómputo e impresoras de los ESM de la regional 9, el Coronel Sandoval manifiesta que desde la Dirección de Sanidad se realizó un mantenimiento preventivo.

Finaliza la intervención el Coronel Sandoval da a conocer a los participantes que teniendo en cuenta la necesidad sentida de algunos Establecimientos frente a la disponibilidad de ambulancias, se realizó la entrega de 6 ambulancias básica en el mes de septiembre de 2024 a algunos ESM y se están realizando entregas de vehículos domiciliarios.

Se da el uso de la palabra al Capitán de Navío John Oswaldo Sánchez Anzola director de la Dirección de Sanidad Naval para la socialización de la gestión a los compromisos.

El primer compromiso hace referencia al bloqueo de los equipos de cómputo del área de fisioterapia del Dispensario Médico de Bogotá, informa que ya se realizó el mantenimiento de los equipos.

El segundo compromiso corresponde a la autorización de las terapias de los posoperatorios en el Hospital Militar informa que la Dirección de Sanidad mantendrá el proceso como se ha venido desarrollando, las diez primeras sesiones de fisioterapia se autorizan para el Hospital Militar y las otras 10 sesiones se autorizan para el ESM.

El tercer compromiso se relaciona con el servicio de atención prioritaria en turno de guardia de Fuerza Aérea, manifiesta el capitán de Navío conjuntamente con el Coronel Ospina y con el Jefe del Dispensario de la Fuerza Aérea se creó una estrategia para que la atención en consulta prioritaria se realice alternamente por las dos Fuerzas sin ninguna distinción, asimismo refiere que para brindar una mejor atención a los usuarios se van a trabajar en conjunto algunos servicios que tienen las dos Fuerzas.



El cuarto compromiso se relaciona con el no servicio de imágenes diagnósticas, parcialmente porque el hospital Naval de Cartagena tiene los servicios de radiología y de ecografía 24 horas para esto se cuenta con técnicos del Hospital Naval de Cartagena y equipo de radiología.

El quinto compromiso se relaciona con que no se cuenta con insumos para realizar procedimientos y cirugías, refiere el Capitán de Navío que durante el año 2024 no se ha realizado cierre de las salas de cirugía, informa que se tiene un represamiento de cirugías, pero se están realizando de manera programada, asimismo informa que se tienen 4 contratos de insumos médicos que cubren las necesidades del Hospital Naval de Cartagena y la Dirección de Sanidad de la Armada firmó 5 contratos para materiales médico quirúrgicos con vigencia hasta el año 2026.

El sexto punto corresponde hace referencia a que no se cuenta con eco cardiógrafo y equipos de holter, el Capitán de Navío refiere que ya se realizó la compra de equipos de holter y en los próximos días se realizará la entrega al Hospital Naval de Cartagena, con relación al eco cardiógrafo manifiesta que se incluyó en el plan para la vigencia 2025, finaliza la intervención del Capitán de Navío John Oswaldo Sánchez Anzola y se conde la palabra al señor Coronel Fabio Ospina director de la Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea.

El coronel Ospina, da a conocer la gestión de los siguientes compromisos:

El primero hace referencia a la integración funcional de las dos Fuerzas, para brindar un mejor servicio a los usuarios, el Coronel Ospina manifiesta que en Bogotá están trabajando de la mano con Armada, con Ejército se han hecho algunos acercamientos en Bogotá y en Cali para acceder a algunos servicios en Emavi y en el Dispensario de Cali del Ejército. Posteriormente da a conocer que en abril de 2024 se realizaron jornadas de ginecología, radiología, cirugía oral y odontopediatría, en el mes de mayo 2024 se realizaron jornadas de dermatología, urología y ortopedia, en el mes de septiembre 2024 se llevaron a cabo jornadas de neuropediatría y se tiene proyectado para el mes de noviembre 2024 realizar otras jornadas.

El segundo compromiso corresponde a el traslado de la farmacia Éticos en Cali, al respecto manifiesta que la obra de la farmacia fue culminada y entregada a la Fuerza Aérea en el mes de septiembre 2024 a su vez que fue aprobado un monto nuevo para el arriendo y en la semana del 07 de octubre 2024 se realizó el traslado al nuevo espacio.

Finaliza la intervención el Coronel Ospina informando que se han desarrollado reuniones entre la Fuerzas para fortalecer el tema de integración funcional a futuro.

5. Se procede a dar el espacio para las intervenciones de los representantes de las veedurías del SSFM, las cuales se relacionan a continuación en su respectivo orden:

Se da inicio realizando el llamado de la Veeduría Ciudadana Vigilancia y Control Gestión Administrativa Fuerza Pública, sin embargo, no se obtiene respuesta, interviene el señor Frandiney Restrepo, pregunta si se está realizando el llamado en el orden de la regionales, se le informa que sí se está realizando en ese orden, el señor Frandiney aclara que es él presidente de la veeduría en mención y se da espacio para que realice la intervención:

1) Veeduría Ciudadana Vigilancia y Control Gestión Administrativa Fuerza Pública- Sargento Viceprimero ® Frandiney Restrepo Cruz

Refiere que los números telefónicos de la Dirección General de Sanidad Militar no son respondidos y cuando desde la oficina de atención al usuario se realizan llamadas a los representantes de las veedurías estas se realizan desde números privados lo cual dificulta la comunicación porque por ejemplo en el caso del señor Frandiney no acepta llamadas de números privados por las amenazas que ha recibido.

A continuación, el señor Frandiney refiere que se presenta continuamente violación de los derechos humanos al ingreso de las unidades, sin embargo, no se están realizando las correcciones al respecto.



Manifiesta que con los soldados que realizan afiliaciones en algunas regionales se presenta una dificultad porque se capacitan durante 4 meses, pero desafortunadamente los comandantes de batallón los trasladan al área y se pierde el proceso de capacitación generando un retroceso.

Los soldados están como ruedas sueltas y atienden a los usuarios en los horarios que quieren, realizan capacitaciones en espacios en los cuales se acercan usuarios a los ESM y no son atendidos, afectando la atención, también refiere que no se tiene claridad de quién dependen si de la Dirección General de Sanidad Militar o del ESM en el que se encuentren.

Sugiere que los directores de la regionales tengan un número telefónico de carácter institucional para tener un canal de comunicación directo.

Se está dejando de lado la participación ciudadana en la toma de decisiones para el SSFM en el antes, durante y el después, los contratos macros que realizan las direcciones afectan a las regiones porque no se tienen en cuenta sus necesidades reales. Manifiesta en particular la situación con el contrato de laboratorio porque se tiene un gran número de bacteriólogos a los cuales se les hace pago del salario solamente por realizar toma de muestras, resultado de una inadecuada planificación.

Manifiesta que es importante revisar el tema de la regionalización, para que se realice de una mejor manera beneficiando a los usuarios.

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

El Mayor General de Sanidad Militar aclara que los puntos expuestos al inicio por los directores de Sanidad corresponden a otro espacio de participación social al cual fueron convocadas las asociaciones internas y del cual se derivaron algunos temas para dar respuesta.

En cuanto al ingreso en las guardias refiere que para el tema de seguridad desde el Comando de la Fuerzas Militares se han emitido políticas, sin embargo, en ocasiones se presentan tensiones en los controles y se presentan choques entre los usuarios con los comandantes de guardia, por tanto, destaca la importancia del buen trato mutuo, asimismo refiere que hay una nueva orden a través del mando del nuevo del señor Comandante General para dar unas directrices a todos los comandantes de Fuerzas para mejorar la atención de las guardias.

En cuanto a los soldados de afiliaciones informa que se han presentado inconvenientes, sin embargo, los soldados que han sido irrespetuosos son devueltos a la unidad y les recuerda a los directores de los ESM que se encuentran conectados a la reunión que los soldados no son ruedas sueltas y que en la parte disciplinaria dependen del Jefe del Establecimiento porque es quien debe verificar el cumplimiento de los horarios y el trato que brinden a los usuarios.

El Director de la Dirección General de Sanidad Militar informa que los trámites como afiliaciones, desbloqueo por incumplimiento de citas no generan ningún costo para los usuarios en ningún Establecimiento, en ninguna Fuerza, por tanto solicita que en el momento de solicitarse algún cobro se realice la respectiva denuncia. Lo anterior teniendo en cuenta que se ha tenido información frente a que se están generando cobros por estos trámites.

En cuanto a los números telefónicos aclara que no en todos los ESM se tienen líneas telefónicas, sin embargo, informa que si se tiene una oficina de atención al usuario y se tiene línea telefónica se debe atender, para ello se han venido fortaleciendo las oficinas de atención al usuario con el fin de brindar una buena atención a los usuarios.

En cuanto a la falta de participación se ha solicitado a los Jefes de Establecimiento informen en las reuniones con los usuarios cómo se desarrollan los procesos de contratación, información que también puede ser consultada por los usuarios en el SECOP, solicita a los directores de los ESM dar continuidad



a las reuniones con asociaciones y veedurías para que conozcan lo que se está trabajando y planeando para las regionales en cada una de las Fuerzas.

Respecto a la regionalización, manifiesta que la Dirección de Sanidad Ejército está trabajando, en particular en lo concerniente a Tunja, para que a los usuarios que viven en la zona se les facilite el acceso a los servicios de salud y se espera que para el año 2025 ya se solucione el tema. Manifiesta que se está trabajando no solo en la parte de salud, también se está trabajando en la parte contractual a nivel nacional como Fuerza Ejército, donde la primera brigada hace parte de la segunda división y se encuentra en proceso un cambio para que pertenezca a la quinta división por tanto el área de Boyacá quedará cerca a Bogotá. Finaliza el General agradeciendo la intervención y el trabajo desarrollado por el señor Frandiney Restrepo.

Se da espacio para réplica para el señor Frandiney, quien manifiesta que hace referencia al número de teléfono de los directores de ESM porque no atienden las llamadas, manifiesta que tiene claridad que las oficinas de atención al usuario realizan atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., sin embargo, hace referencia de nuevo a que también por parte de algunos directores de las Direcciones de Sanidad no atienden las llamadas de los veedores.

De otra parte, informa que el Hospital Militar está negando la atención a pacientes oncológicos de diferentes zonas del país y por ello tiene claridad que para el año 2025 el Hospital Militar no tendrá contrato y desea conocer si el dinero se va a reenviar a cada región o cómo se va a dar manejo a los pacientes oncológicos.

El General responde que es responsabilidad de cada uno de los Directores, Jefes de Establecimiento responder los teléfono y los mensajes, teniendo en cuenta que son servidores públicos y su función es la de atender y servir, por tanto solicita a los Directores y Jefes de ESM para que tengan en cuenta lo expuesto por el señor Frandiney con relación a atender las llamadas telefónicas y mensajes lo anterior para dar respuesta y realizar las coordinaciones necesarias, teniendo en cuenta que ha sido reiterativo el comentario.

En cuanto al Hospital Militar informa que se están realizando mesas de negociación para el contrato 2025, se está verificando lo relacionado con los pacientes oncológicos para que los servicios no sean afectados, asimismo refiere que en caso de no llegar a un acuerdo los recursos serán destinados a las Fuerzas para que establezcan cómo se va a realizar la atención a los pacientes oncológicos, aclara que por parte del Hospital Militar no se ha informado negativa frente a la atención.

Se finaliza la intervención del General y la moderadora realiza una aclaración al señor Frandiney con relación al llamado de la veeduría de la cual es representante, le explica que se verificó la base de datos de veedurías y se evidenció que se truncaron los listados presentándose una confusión con una veeduría que tiene un nombre similar, sin embargo, ya se corroboró el nombre del representante legal. Posteriormente se realiza el llamado a la siguiente veeduría.

2) Veeduría ciudadana de la salud de las Fuerzas Militares en el departamento del César con acción en el territorio nacional -Maricell Casallas.

Se realiza el llamado de la veeduría, sin obtener respuesta, el señor Frandiney interviene y refiere que el nombre de la representante es Johana Casallas, se realiza nuevamente el llamado de la veeduría, no se obtiene respuesta por tanto se procede a llamar a la siguiente veeduría.

3) Veeduría ciudadana control social Colombia

Se realiza el llamado, pero no se obtiene respuesta.

**4) Veeduría de usuarios ESM BAGAL-Sargento Primero ® Laureano López**

Inicia la intervención citando la ley 352 y la ley 1751, teniendo en cuenta que norman el sistema de salud tanto de las Fuerzas Militares como el Sistema General de Salud, hace referencia al modelo de atención manifestando que está complicado debido a que los recursos que se destinan para su funcionamiento son insuficientes. Manifiesta que el modelo que se tenía antes permitía que los recursos alcanzaran, expresa que si se modifica un ley o cambia el modelo de atención, el fin debe ser mejorar las condiciones de salud de los usuarios, sin embargo se ha evidenciado durante 10 años que el modelo actual ha venido de más a menos y no se está prestando una excelente atención a los usuarios, como ejemplo da a conocer el caso del Hospital del Socorro en el cual por 15 días aproximadamente los servicios fueron suspendidos por falta de recursos, por tanto refiere que el sistema de salud de las Fuerzas Militares se debe seguir fortaleciendo y cuidando, para ello es importante que las diferentes instancias unifiquen esfuerzos.

Otro aspecto que plantea el señor Laureano López tiene que ver con el trámite para la asignación de centro de adscripción, manifiesta que se deben ubicar los funcionarios encargados de realizar el trámite en los ESM, porque en ocasiones los usuarios se deben trasladar desde varias zonas a un Establecimiento y cuando llegan se les informa que debe dirigirse a Bucaramanga para hacer el trámite, situación que aumenta los tiempos de traslado. Manifiesta que desde hace dos años han solicitado que se ubiquen en todos los ESM una oficina para realizar el trámite en mención. Realiza un cuestionamiento frente a que se tiene globalizado el SSFM a nivel nacional, porque se somete al proceso de adscripción de los usuarios, anteriormente no se realizaba este proceso y los usuarios que requerían atención en otros Establecimientos la recibían y se generaba internamente un proceso administrativo para la cuenta de cobro, pero ahora si el usuario debe acceder a un servicio que no está en su Establecimiento de adscripción debe solicitar portabilidad para el lugar en el cual se tenga el servicio, generando obstáculos para los usuarios en la prestación de los servicios, posteriormente realiza un comentario frente a la unidad de capitación de la cual refiere que no se está enviando el 50%. Sugiere el señor Laureano López que, si se tiene un modelo de atención global, se realice global y no sectorizado porque es lo que actualmente sucede en el SSFM y genera tropiezos a los usuarios para el acceso a los servicios, lo cual aumenta la inconformidad.

A continuación, aborda el tema de los recursos, manifiesta que la regional 2 atiende 72.000 usuarios con un presupuesto de \$47.000.000.000, de acuerdo con la unidad por capitación un usuario tendría derecho a \$1.200.000 por vigencia, pero no está llegando ni al 50% para atender la problemática, evidenciando en el SSFM falta de recursos para atender, falta de personal, como ejemplo socializa la situación que se presenta en el laboratorio clínico de Socorro Santander, todos los días se realiza toma de muestras pero en ocasiones se han enviado las muestras para ser analizadas en Bogotá, situación que se evitaría con la contratación de una funcionaria que realice apoyo, en ocasiones cuando se presenta congestión envían una persona como auxiliar, situación que no deber ser así, porque se cuenta con los recursos.

Con relación al contrato de medicamentos el señor Laureano informa que hace 10 años los directores de Sanidad tenían autonomía frente a este tema, actualmente se cuenta con el contrato de medicamentos por valor de \$700.000.000.000 obteniendo una ganancia del 30%, pero se cuestiona por qué el dinero que sale del mismo recurso que tiene el SSFM si esto ayuda a debilitar financieramente el sistema.

En información solicitada por el señor Laureano López a Cremil, le fue informado que la entidad en mención le transfiere a la Dirección General de Sanidad mensualmente \$87.000.000.000 que corresponde al 4% del descuento de cada usuario, más el 8% que corresponde aproximadamente a \$170.000.000 adicionales, sumando las dos cuotas se tiene un total de \$2.000.000.000.000 anuales en



presupuesto , por lo anterior le hace la pregunta al General ¿por qué tantas falencias en la prestación de los servicios si se cuenta con un recurso importante?.

Otro aspecto que expone el señor veedor es el relacionado con la plataforma SIS, la cual considera una buena herramienta en las ciudades capitales pero para los municipios de provincia no funciona, como ejemplo plantea la siguiente situación un usuario trata de programar cita a través de la plataforma con el último médico que lo atendió en una jornada pero no se puede agendar la cita porque el médico no pertenece al lugar de adscripción y no puede acceder a la misma red que se tiene en vigencia, por tanto solicita revisar el tema.

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

Con relación al modelo de atención el General informa que como toda empresa o institución va mejorando, informa que la regionalización se llevó a cabo con el fin de lograr un mayor acompañamiento y seguimiento al proceso en salud, no puede afirmar que fueron irresponsables quienes tomaron la decisión de descentralizar algunas ciudades capitales de acuerdo con regionales, similar a la organización del Ejército en las divisiones, refiere que las dificultades no solo se han venido presentando en la parte de salud también se presentan en la parte contractual, por ejemplo en Ejército antes se tenían 80 unidades contratando y ahora se tienen 40, destaca que se tiene que seguir mejorando porque se presentan falencias. Menciona que la rotación del personal que llega a los ESM obedece a que el personal de salud va saliendo y en la actualidad se viene trabajando con los comandos de Fuerzas para la incorporación de profesionales en salud en las diferentes especialidades para tener el impulso que se tenía antes, en la actualidad al igual que a nivel mundial en Colombia para algunas especialidades no se cuenta con suficientes profesionales, razón por la cual se deben trasladar a diferentes zonas para recibir la atención médica. Manifiesta el general que el SSFM con relación a sistema general de salud es un sistema excepcional que tiene grandes beneficios, se presentan falencias al igual que en el sistema general de salud por ejemplo en la entrega de medicamentos que es un problema global como consecuencia de las diferentes guerras y que generan escasez en los insumos.

El General solicita a los veedores que ayuden en la búsqueda de soluciones y en la defensa del sistema, porque en ocasiones los mismos usuarios interponen un requerimiento en varias entidades duplicando la estadística, por otra parte, manifiesta que al verificar los casos de tutelas o derechos de petición se evidencia de acuerdo al seguimiento que se realiza en atención al usuario que en ocasiones el usuario no realiza el proceso, trámite o solicitud para la programación de la cita y de una vez interpone el requerimiento.

En cuanto a los recursos, el General refiere que en ocasiones no son suficientes, sin embargo, se debe tener en cuenta que algunos usuarios presentan situaciones de salud muy complejas que requieren de un gasto importante, después de la pandemia se aumentaron las enfermedades entre esta el cáncer y para su tratamiento se puede tener un gasto de \$500.000.000. Cuando se entregan a las Direcciones de Sanidad deben realizar el análisis de los usuarios en cada área del país, porque no es lo mismo enviar el presupuesto a la Guajira que a Bucaramanga, Medellín, Cali o Barranquilla porque son ciudades en las cuales hay mayor número de usuarios. Es un proceso que se realiza de manera coordinada con los directores de Sanidad, con los segundos Comandantes de Fuerza y requiere de una aprobación por parte del Consejo Superior de Salud dentro de los proyectos de presupuesto.



En cuanto a medicamentos informa el General que hace 15 años se determinó llevar a cabo la centralización de medicamentos, debido a que se presentaban situaciones en las diferentes regiones en algunas era suficiente en otras no por tanto se quedaban sin el presupuesto, por lo anterior se trabajó en un proceso global de medicamentos y en la actualidad se realiza a través de un acuerdo marco de precios por Colombia Compra Eficiente, permitido por la ley 80 y se cumple de acuerdo con esta ley.

Con relación a la tecnología en salud SIS, el General manifiesta que lamentablemente en algunas regiones se presentan falencias relacionadas con la señal de internet o en ocasiones el desconocimiento de los mismos usuarios en el manejo de la tecnología no permite que hagan uso de ella, sin embargo, cada vez más en todos los campos el uso de la tecnología facilita el desarrollo de las actividades cotidianas del ser humano, por lo anterior se desarrollan diferentes estrategias para facilitar trámites como la asignación de citas en el Hospital Militar que se realiza a través de una aplicación, sin embargo los usuarios se generan resistencia a estas posibilidades y es común ver filas en el Hospital para programación de citas. Para incentivar el uso de la tecnología se realizan campañas informativas con videos que explican el proceso para realizar los diferentes trámites en el SSFM a través de los diferentes canales. El General manifiesta que importante la comunicación permanente entre los directores de Sanidad, el personal de los ESM para la mejora continua, hace claridad en que no todo lo que divulga en las redes sociales es cierto, en ocasiones se replican videos de años atrás situación que afecta al SSFM por tanto es importante verificar la veracidad de la información. Solicita el General a la oficina de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar crear un chat de veedurías a través del cual se fortalezcan los canales de comunicación.

El señor Laureano López solicita espacio para la réplica y reitera que la ley 352 que regula el sistema de salud de la Fuerzas Militares ha tenido 14 modificaciones, se pregunta si las modificaciones que se hacen a una ley están dirigidas al mejoramiento de lo que está normado, por lo tanto, deja la inquietud para que sea analizada, solicita que lo que se trate en la reunión se tenga en cuenta y las opiniones sean válidas, también sugiere que la mesa de trabajo se haga por regional un día para conocer el contexto.

Con relación a las 14 modificaciones realizadas a la ley 352 manifiesta el General que se realizará la respectiva verificación, en cuanto a que la mesa de trabajo se haga por regional un día para conocer el contexto informa que se verificará cuando estará en Tunja el Coronel Sandoval para que defina una reunión y pueda escuchar las inquietudes.

5) Veeduría Bucaramanga -Sargento Viceprimero ® Pablo Eugenio Rincón

Inicia la intervención el señor Pablo Rincón dando a conocer dos casos de usuarios del hospital de Cartagena quienes presentaron tumores en las orejas y gracias la efectividad del General Walteros y a los servicios de los aviones ambulancia pudieron ser trasladados al Hospital Militar, también resalta la labor del General Rincón en cuanto a la eficiencia cuando se presentan quejas a nivel nacional que requieren traslado al Hospital Militar.

Por otra parte, manifiesta que en algunos Dispensarios de la Fuerza Aérea no realizan la atención a usuarios de otras Fuerzas específicamente del Ejército.

Solicita los contactos de los Directores de Sanidad de la Armada Nacional y de la Fuerza Aérea.



Manifiesta que las brigadas de salud a nivel nacional se deben realizar en los Dispensarios que cuentan con más usuarios y con mayor frecuencia, plantea la necesidad en Bogotá que se tiene frente a citas de urología, asimismo informa que en el Dispensario cerca al club de oficiales y de acuerdo con lo referido por los usuarios lo están tratando de cerrar, pero es un dispensario que atiende un número significativo de usuarios.

De otra parte, sugiere que las quejas de los usuarios sean verificadas porque las quejas están siendo firmadas por los beneficiarios y no por los titulares, refiere que quién debe interponer la queja es el titular porque es quien tiene el compromiso.

Informa que envió una relación del personal de directores de Dispensarios, como Disan Ejército, director Dispensario Cali, Gilberto Echeverri, Bucaramanga, Sur Occidente de Bogotá, porque se siente orgulloso y complacido como veedor de la salud de las Fuerzas Militares debido a que para todos los casos que ha recibido a nivel nacional siempre ha sido escuchado por los directores de los Dispensarios y el director de Sanidad de Ejército, reitera la solicitud del contacto de Directores de Sanidad de la Armada Nacional y de la Fuerza Aérea.

Otro aspecto que refiere es que hay muchos usuarios que están trabajando en campañas politiqueras, lo están haciendo a nivel nacional con complacencia de candidatos, senadores o congresistas que quieren quitar el SSFM por tanto invita a los veedores y asociaciones para que defiendan el sistema de salud y evitar lo sucedido con los docentes.

Finalmente informa la falta de cultura de algunos usuarios cuando acceden a los servicios de salud en los Dispensarios, haciendo alusión a un video que divulgó en el cual se evidencia que dejan la basura en las sillas o en el piso, como última solicitud la posibilidad de implementar en las guardias el ingreso mediante la lectura de huellas digitales, lo anterior por seguridad del sistema de salud y de las Fuerzas Militares.

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

Con relación a las felicitaciones expresadas a los directores de sanidad, el General refiere que en el momento de recibir alguna novedad frente a la prestación de los servicios se toma contacto con los directores de Sanidad para que se realicen las gestiones y dar respuesta integra y oportuna a las necesidades en la atención identificadas por los veedores, aclara que algunas cosas no dependen del sistema, por ejemplo en los casos que se requieren traslado aeromédico depende de la disponibilidad de las aeronaves que se tengan por parte de la Fuerza Aérea, refiere que todo es un trabajo en equipo y hace alusión al caso de jornada en el cual se contó con la disponibilidad de todo el personal para realizar el traslado, las coordinaciones y atención médica a la situación de Puerto Jordán en Arauca en el mes de septiembre de 2024, por tanto reitera que trabajo es de todos para ayudar a construir y defender el sistema.

En cuanto a las quejas por la no atención de los usuarios porque no pertenecen a determinada Fuerza, informa que está trabajando con los directores de Sanidad para que los casos de urgencia sean atendidos en cualquier ESM independientemente de la Fuerza, sin embargo, aclara que en los casos de consulta externa si corresponde que los usuarios se acerquen al ESM al cual están adscritos. Cuando se presta el servicio de urgencias y se realiza la atención en una Fuerza diferente a la que pertenece el usuario se procede a realizar el respectivo recobro al cierre del año y se recupera entre las Fuerzas la atención prestada.



En cuanto al ESM Los Libertadores , informa que es un ESM que está dentro de una edificación de casas fiscales de Ejército y están solicitando el espacio, sin embargo se está trabajando con el círculo de suboficiales para la ubicación de un sitio con mejores condiciones en beneficio de los usuarios, aclara que no se va a cerrar lo que se busca es ubicar un mejor lugar, sin embargo de no llegar a un acuerdo con el círculo de suboficiales se mantendría en el mismo sitio y se realizarían mejoras en cuanto a equipos e instalaciones.

En relación al contacto de los Directores de Sanidad de la Armada Nacional y de la Fuerza Aérea el General refiere el General que el Capitán Sánchez de Armada le informa que el número del señor Pablo Eugenio lo tiene en WhatsApp, de igual manera el Coronel Ospina manifiesta que también tiene el contacto del veedor, le enviaran un mensaje al señor Pablo Eugenio para activar la comunicación.

Frente a las campañas políticas, el General informa que al nivel que tiene el personal en uso de buen retiro verifiquen las actuaciones siempre en beneficio del sistema, como militar activo el General no opina al respecto.

Finalmente en cuanto al registro de huellas digitales para el acceso y control es un tema que se tendrá que analizar con los comandantes de los cantones militares, porque genera unos recursos y adicionalmente se viene trabajando en cámaras de seguridad por parte de las Fuerzas a nivel de Ejército y Armada que son los propietarios de las instalaciones militares, refiere que casi el 90% de los ESM están dentro de las guarniciones militares razón por la cual a futuro se buscará que queden por fuera para evitar estos inconvenientes en el acceso.

El señor Pablo Eugenio solicita espacio para réplica, en la cual refiere que en una reunión que se realizó en Bucaramanga con la presidencia de la República, realizó entrega de un documento en el cual planteó dos propuestas de proyecto, recibió respuesta por parte de la presidencia de la república envió y del ministerio de defensa y por parte del asesor jurídico de la Dirección General de Sanidad Militar recibió respuesta la cual considera no fue coherente, porque no tiene relación con el documento, el General Walteros solicita al veedor hacer llegar el documento.

6) Veeduría ciudadana del sistema de salud de la Fuerzas Militares del departamento de Boyacá – Sargento Viceprimero ® Marco Alonso Fuquen

El señor Marco Alonso Fuquen, inicia la intervención informando que a nivel departamento, las entidades externas suspendieron los servicios por problemas de deuda del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, prestan la atención en caso de urgencias y en caso de requerir imágenes diagnósticas los usuarios deben autorizar el servicio, el usuario se dirige al ESM y le es informado que no hay contrato y se autoriza el servicio para Bogotá, situación que es frecuente y se tienen casos en los cuales usuarios llevan 6 meses con una sonda porque se les dificulta el traslado a Bogotá por diferentes motivos.

Manifiesta el señor Marco Alonso que el día 09 de agosto de 2024 envió un oficio a la Dirección General de Sanidad, a la Dirección de Sanidad Ejército y a la regional, en el cual solicitaba la reactivación de los contratos de consulta externa de los hospitales porque hay una consigna general en todo el departamento frente al tema, la solución es trasladarse a Bogotá para acceder a los servicios, pero a los usuarios se les dificulta el traslado, por lo anterior la solicitud es que se reactiven los contratos, porque para el año 2024 se empezó la ejecución del presupuesto en abril 2024 y se terminó el 01 de agosto 2024, es decir que quedan 9 meses sin el servicio de consulta externa o el servicio a nivel local, la respuesta dada por las entidades como por ejemplo la Directora del Dispensario Silva Plazas frente al tema, es que se ha realizado la consulta pero para el año 2024 ya no se cuenta con presupuesto.



Informa que también realizó una petición para la revisión del presupuesto del año, la respuesta emitida por la Coronel Martha Rocío Oliveros en la cual le da una explicación de manera sustentada e informa que en algunas partes se cuenta con un porcentaje de presupuesto que no se ha ejecutado, el señor Marco Alonso indagó en los Dispensarios y le informaron que el dinero está pero no se ha realizado el pago, sin embargo no le fue informado la razón. Expresa que no se justifica que los usuarios no estén recibiendo los servicios en el departamento de Boyacá, muchos usuarios ven afectados por las situaciones anteriormente enunciadas, son más de 20.000 usuarios a nivel Tunja, Chiquinquirá, Duitama, y Sogamoso y merecen una respuesta a la situación expuesta. La Coronel Directora de la regional respondió que se cuenta con el presupuesto, en su verificación el señor Marco Alonso identificó que no se ha ejecutado porque se ha demorado la regional en hacer el pago a los hospitales.

En cuanto a la comunicación con los Directores, apoya que las líneas telefónicas deben ser institucionales y no personales, porque en los fines de semana no van a responder.

Manifiesta que el envío de los usuarios a Bogotá es un problema, en cuanto a oncología manifiesta que como usuario no ha tenido dificultades en la prestación de los servicios en el hospital Militar.

Finalmente refiere que el laboratorio está realizando recolección de muestras solo los martes y jueves, pero desconoce el motivo por el cual se realiza de esta manera si se cuenta con una persona contratada para tal fin.

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

En cuanto a los recursos y el cierre de algunos servicios en algunos ESM por falta de deuda, el General informa que lastimosamente se presenta la situación por negligencia de los mismos establecimientos porque los recursos para el pago de la deuda del año 2023 del último bimestre y vigencia expirada se tienen desde inicio de año, sin embargo es responsabilidad de los establecimientos hacer la certificación de la deuda entregarla a la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Ejército Armada o Jefatura de Salud, con el fin de que la certificación sea enviada por cada Dirección de Sanidad a la Dirección General de Sanidad Militar y proceder a realizar el envío de los recursos. Algunos Establecimientos lo han realizado de manera excelente y sobresaliente y se ha realizado el pago de la deuda, sin embargo, otros Establecimientos son negligentes, razón por la cual se debe solicitar la intervención del segundo comandante de Ejército para que a través de ese funcionario se tomen las acciones del caso con los directores del Establecimiento y la parte administrativa, tanto de establecimientos como de regionales.

Informa el director General que actualmente a nivel nacional se ha realizado el 70% de la cancelación de la deuda, para el restante se esta está a la espera de la certificación de la deuda para proceder a pagar, reconoce el General que las empresas y los hospitales no realizan la prestación de los servicios como medio de presión para que se realice el pago de la deuda, asimismo refiere que en Bucaramanga que es la regional que atiende la parte de Boyacá está al día en el pago de la deuda, sin embargo se va a verificar con la Coronel Oliveros -directora de la regional el cruce con los establecimientos que están en Sogamoso, Tunja, Chiquinquirá para verificar que sí se realizó el pago, porque en ocasiones se cancela pero no se hace el cruce de cuenta con las entidades.

Con relación al documento que radicó el señor veedor el día 09 de agosto, así como la respuesta emitida por la directora del Establecimiento Silva Plazas, solicita el General la verificación de las respuestas emitidas por los directores.



En cuanto a lo expuesto frente al laboratorio clínico, el General solicitó a Ejército verificar el tema del contrato de laboratorios a nivel nacional, porque durante todo el año se reciben inconformidades, por tanto, se debe determinar si se requiere realizar el estudio nuevamente de la centralización del laboratorio y tomar las acciones pertinentes al respecto.

Frente a los teléfonos institucionales, manifiesta que no es posible que cada director de Establecimiento tenga teléfono institucional, por tanto, deben atender las llamadas o mensajes en los teléfonos personales teniendo en cuenta que es una responsabilidad como funcionarios públicos.

7) Veeduría ciudadana de salud Militar Vescol -Sargento Mayor ® Jorge Varela Echeverría

Inicia la intervención informando que para el año 2023 ni el año 2024 se ha realizado contratación de urólogo, refiere que los urólogos se organizaron y crearon un sindicato a partir del cual se definió una tarifa frente a los costos del servicio en relación, manifiesta el señor Jorge Varela que la Coronel Gutiérrez informa al respecto que la Dirección de Sanidad EJC no permite realizar el pago del valor solicitado por los especialistas en urología, sugiere el señor Jorge hacer el nombramiento de mínimo dos urólogos así se requiera hacer recorte de personal en otras especialidades o hacer un convenio con la Universidad Nueva Granad en el cual se genere un contrato para que los profesionales de la entidad en mención trabajen dos años con las Fuerzas Militares y de esta manera mejorar el servicio.

Por otra parte informa que en el año 20127, el ministro de defensa de la fecha destinó \$25.000.000.000 para la construcción del hospital, como veedor el señor Jorge Varela estuvo realizando seguimiento al proceso identificó que se emplearon \$16.500.000.000 los cuales se destinaron para consultorios y parqueaderos, pero se realizaron arreglos a los consultorios donde estaba el hospital que se encontraba en las habitaciones del Batallón Pichincha y no en el hospital HOMRO Hospital Militar Regional de Occidente a donde estaba inicialmente direccionado el dinero.

Refiere el señor Jorge Varela que el consejo superior de salud tiene como secretario al Capitán Segura quien maneja varios temas desde hace muchos años y manda las partidas que cree convenientes y no lo que el Ministerio de Salud por intermedio de la unidad por capitación determina de acuerdo al número de usuarios que tiene el Hospital Militar, la respuesta que se da al respecto es que el dinero se deja en el Hospital para cuando se direccionen usuarios para ser atendidos en el hospital Militar, pero realmente no se direccionan usuarios al hospital militar debido a que genera costos a los usuarios como el pago de pasajes y estadía en el caso que se trasladen con acompañante.

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

Frente a lo manifestado por el señor Jorge Varela en cuanto a la especialidad de urología, manifiesta el general que desafortunadamente es una de las especialidades que más se requiere para el servicio a nivel de SSFM, sin embargo, se evidencia que en las grandes ciudades es de difícil consecución los profesionales de la especialidad en mención. Solicita al Mayor Yesid Baltazar Arango director sub científico de la regional, revisar el tema del servicio de urología para realizar la contratación de 2025 del servicio en mención en Cali, solicita le sea informado a la Coronel María Clemencia revisar las tarifas para la contratación de la especialidad en mención en el ESM y verificar con EMAVI si es posible que el mismo profesional que labora allí lo pueda hacer con la Dirección de Sanidad EJC, lo anterior con el fin de mejorar el servicio.



Informa el Mayor Yesid Baltazar que se está haciendo una propuesta para el año 2025 para que sea más atractivo vincularse laboralmente con Sanidad Militar en el caso de los especialistas de urología, sugiere el General coordinar con EMAVI y proyectar la propuesta entre las dos Fuerzas.

En cuanto a los recursos que menciona el veedor destinados en el año 2017, informa el General que de acuerdo a los cambios de gobierno y comandantes los recursos en mención fueron distribuidos en otros gastos y a la fecha ya no se cuenta con estos, sin embargo se está actualizando y se han realizado mantenimientos al Establecimiento antiguo para adecuarlo mientras se asignan nuevamente recursos que permita mejorar las capacidades del mismo, lo cual se ha trabajado con los recursos de inversión asignados por el gobierno nacional.

En cuanto a lo expresado por el señor Jorge Varela frente al Capitán Segura, informa el General que quienes determinan y asignan el presupuesto son la Direcciones de Sanidad de cada Fuerza, la Dirección General de Sanidad Militar recibe unos recursos y se distribuyen para el pago de la deuda anterior, contratos centralizados y un presupuesto para cada Dirección de Sanidad. Las áreas de cada Dirección de Sanidad determinan el rublo para cada regional y en esto no tiene injerencia el Capitán Segura porque hace parte del Consejo Superior de Salud pero no tiene voz, ni tiene voto.

8) Veeduría Sanidad Militar Tuluá -Sargento Primero ® Jorge Ricardo García

No responde al llamado

9) Comité de Veeduría Ciudadana de la asociación de usuarios del sistema de salud de las Fuerzas Militares de la provincia de Obando -Sargento Viceprimero ® William Gilberto Benavides

No responde al llamado

10) Veeduría de la salud social y comunitaria de la Fuerza Pública -María Cecilia Hereño

No responde al llamado

11) Veeduría de Salud de los veteranos de la Fuerza Pública -Sargento Primero ® Julio Eduardo Páez

No responde al llamado

12) Veeduría ciudadana del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares -Dispensario Médico Sexta Brigada Ibagué- Sargento Primero ® Juan Plata Sanabria

No responde al llamado

13) Veeduría Florencia- Sargento Mayor ® Edilberto Rojas Paz

Inicia la intervención manifestando que hay necesidades que afectan la prestación de los servicios de salud por tanto refiere que el hospital regional del Caquetá nivel 1, sería la solución a muchos de los problemas que presenta el SSFM.

Manifiesta que se requiere incrementar la partida del mantenimiento de las instalaciones del DISMEC, para pintura locativa, camillas, atriles, sillas, mesas, equipos.



Los pacientes hospitalizados en la red externa en el momento de tener el alta deben revisar el costo de la factura con el fin de identificar si corresponde a los servicios recibidos, para tener claridad y transparencia ante las auditorías.

La veeduría no se entera de la mayoría de las quejas o reclamos de los usuarios debido a que se cargan en la plataforma de PQR, por tanto, se debe implementar un mecanismo para que las veedurías se enteren y puedan hacer seguimiento.

Los directores nombrados deben hacer sus relevos por traslados a comienzos del mes de diciembre para que los nuevos directores sean quienes presenten al CENAC el plan de necesidades, lo cual permitirá que estén presenciando todo el proceso de contratación y de esta manera facilitar la ejecución de lo planeado.

Finalmente expresa el señor Edilberto Rojas, que desde el área de atención al usuario le fue informado que en las citas médicas se presenta un incumplimiento alarmante, para el caso de odontología se asignaron 1600 citas y se presentó un incumplimiento de 525 citas, si se multiplica el valor cada consulta se obtiene un resultado de \$32.000.000 dinero que se perdió, por tanto, solicita que desde la Dirección General de Sanidad Militar se plantee una opción para que esta situación no se siga presentando, asimismo refiere que se ha identificado que desde la Dirección General de Sanidad Militar se definió la asignación de citas por RIAS y en ocasiones estos pacientes son los que presentan mayor incumplimiento en las citas médicas.

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

En cuanto a lo manifestado por el veedor respecto al hospital de Florencia el General informa que se está tomando contacto para que la regional encargada en el sector de Florencia verifique si es la mejor opción el hospital departamental en cuanto a costos y tarifas, para dar solución a los problemas que presenta el SSFM.

Con relación a la partida de mantenimiento del dispensario médico informa que en este momento a través del CENAC de Florencia hay \$719.000.000 que están en proceso para ser destinados al manteamiento del dispensario, el señor Edilberto informa que está enterado de la partida para el mantenimiento. El general refiere que los recursos están próximos a ser destinados para el mantenimiento por tanto refiere que el señor Edilberto puede solicitar la información para conocer cuál es el mantenimiento que se va a realizar manifiesta que desde la DIGSA se envió un HR solicitando la información de las necesidades en lo relacionado al mantenimiento del Establecimiento en la regional.

Frente al incumplimiento de citas manifiesta el General que en las diferentes regionales se viene trabajando en la promoción y prevención a través de las diferentes rutas del sistema (riesgo cardiovascular, salud sexual y reproductiva, vacunación) se realizan llamadas para vincular a los usuarios en estas rutas, pero desafortunadamente no asisten y se presenta el incumplimiento. En todas las Fuerzas se presenta demanda insatisfecha en algunos servicios, pero se observa un número importante de incumplimientos, por lo anterior manifiesta que es importante realizar la cancelación de las citas oportunamente y de esta manera permitir que otras personas puedan acceder al servicio, pero desafortunadamente los usuarios no entienden la importancia de realizar este proceso.

En cuanto a las PQR el General refiere que la información se encuentra en el documento titulado informe de seguimiento de peticiones, quejas y reclamos que está publicado en la pagina web de la Dirección



General de Sanidad Militar y al cual tienen acceso los usuarios en el momento que lo requieran, por tanto, hace a invitación para que se realice la consulta del informe y acceda a la información.

Se da finalización a las intervenciones de los veedores, la moderadora pregunta si algún asistente faltó por intervenir, el señor Frandiney refiere que la señora Johana Casallas está en espera de ingreso a la reunión sin embargo el General le aclarara que se realizó verificación y no se encuentra en espera, pero que se realizará convocatoria para que asista al próximo encuentro de hablando con el Director. A continuación, el General agradece a los veedores a nivel nacional por la participación y expresa que el veedor no es el enemigo del sistema por el contrario es la persona que permite conocer la realidad del SSFM teniendo en cuenta que tiene contacto directo con los usuarios por tanto hace un llamado a los directores para estar en coordinación y contacto para atender y escuchar los requerimientos de los veedores y a su vez solicita también por parte de los veedores respeto hacia el personal en general también manifiesta el General que el personal militar activo esta para servir a los usuarios como funcionarios públicos y refiere la importancia de realizar una buena labor.

Por otra parte, informa el General que los directores están acudiendo a las diferentes áreas o regiones del país, hace la invitación a Armada y Fuerza Aérea para que se dirijan a los sitios en los cuales tienen Establecimientos, verifiquen y se reúnan para escuchar a los usuarios, a las veedurías y asociaciones, reitera la importancia frente a que los encuentros estén enmarcados siempre dentro del respeto mutuo porque en ocasiones se han evidenciado situaciones de irrespeto en las cuales las reuniones han tenido que ser suspendidas.

Finalmente, el Director General agradece el trabajo realizado por los directores de Establecimiento, reconoce que no es un trabajo fácil por las problemáticas que se viven en la parte administrativa, presupuestal, jurídica entre otras, de allí la importancia de desarrollar la labor de la mejor manera y trabajando en equipo.

El señor Frandiney interviene y pregunta cuántas veedurías hay de la regional de Ibagué, debido a que a la señora Hermelinda veedora de Ibagué no la invitaron al espacio de hablando con el Director, el General refiere que se va a hacer la verificación, sin embargo le informa que se realizan llamadas a las veedurías y no son respondidas, se envían correos y tampoco son respondidos lo cual dificulta un poco la comunicación con los veedores.

El señor Frandiney informa que la comunicación con la Dirección General de Sanidad Militar es muy difícil, refiere que no se divulga la información en cuanto a reuniones y que los datos de las veedurías no están actualizados.

Con relación a la pregunta del número de veedurías en Ibagué, el General informa que se tiene registro de una veeduría a la cual se convocó a través de correo electrónico, explica que en la información que se tiene de la veeduría de Ibagué se relaciona al señor Juan Plata como representante y que la señora Hermelinda registra como integrante de la veeduría, en cuanto a la actualización de los datos de veedurías solicita a la Oficina de Atención al Usuario y Participación Social hacer la respectiva verificación y con relación a las veedurías de la señora Johanna Casallas y la señora Hermelinda refiere que se convocaran para la próxima reunión de veedurías.

Interviene de nuevo el señor Frandiney y refiere que desea aclarar a los demás veedores que se encuentran en la reunión que los veedores son el último canal para que los usuarios alleguen algún tipo de PQR, como veedores deben indicarle al usuario que siga el conducto regular para interponer los reclamos, lo primero es hacer el PQR, esperar respuesta en los términos de ley que son 15 días hábiles,



si no se obtiene respuesta, en este caso el usuario puede informar a los veedores si lo desea, no se debe constreñir a los usuarios para que alleguen las quejas a los veedores, exalta que en las capacitaciones que reciben reiteran lo anteriormente expuesto. Manifiesta que es importante educar al usuario para que interponga los requerimientos porque es lo que realmente mide el servicio.

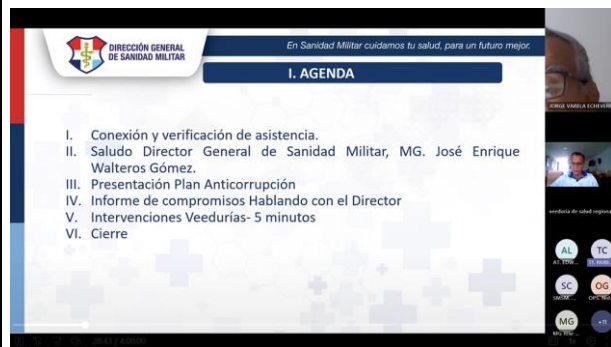
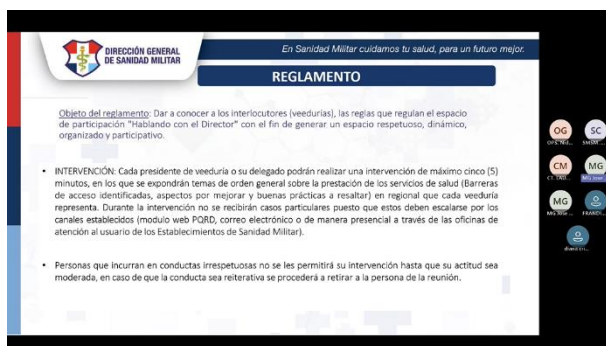
Por otra parte, manifiesta el señor Frandiney que en muchos Establecimientos de sanidad los directores se dedican a estar dentro de las oficinas, pero no salen a las regiones a buscar a los oferentes, porque no se trata solo de contratar con el Hospital Militar que cobra tres veces más por los servicios, cuando lo que se requiere es optimizar los recursos que son finitos. Invita a los veedores que si conocen especialistas en las regionales los motiven para que trabajen con la sanidad militar.

Finaliza la intervención el señor Frandiney, toma la palabra el General agradece la participación, recuerda que el próximo encuentro se realizará el día 16 de octubre 2024 y se da finalización al encuentro.

Actividades a realizar	Responsable: Grado Militar y/o Cargo	Fecha de Entrega
Convocatoria Próxima Reunión		
Tema:	Hablando con el Director	
Fecha - Hora:	16 de octubre 2024	Lugar: DIGSA

Anexos:

Registro Fotográfico





En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor.

Compromisos Dirección General de Sanidad Militar

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

57:23 / 4:00:00

HABLANDO CON EL DIRECTOR

Compromisos Dirección General de Sanidad Militar

El call center presenta fallas continuas y el tiempo de espera es muy extenso.

01 Mesa de trabajo Call center

Se cuenta con recursos humanos para la atención de citas médicas así:
- Se atiende por teléfono y en el chat.
- Se atiende por correo electrónico.
- Se atiende por el portal de atención al ciudadano.

continuación Mesa de trabajo Call center

Actualmente y con el fin de descongestionar el call center se está desarrollando un chat para complementar el PORTAL.

continuación Mesa de trabajo Call center

Se revisan datos del funcionamiento de las líneas telefónicas y se atiende a los usuarios.

continuación Mesa de trabajo Call center

Se atienden los casos de atención al ciudadano de forma presencial y por teléfono, entre las 7:00 y 17:00 y de lunes a viernes de 8:00 a 12:00.

PORQUE UNIDOS SE CONSTRUYE MEJOR

HABLANDO CON EL DIRECTOR

Compromisos Dirección General de Sanidad Militar

Las respuestas a los derechos de petición en ocasiones son ambiguas e imprecisas.

01 Peticiones ORILE 2024

1,377 peticiones generadas con corte a 30.09.2024

02 Peticiones ORILE Reabiertas

El Grupo de Asesoría Legal no presenta respuesta de peticiones.

PORQUE UNIDOS SE CONSTRUYE MEJOR

En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor.

Compromisos Dirección de Sanidad Ejército

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

HABLANDO CON EL DIRECTOR

Compromisos Dirección de Sanidad Ejército

01 REVISAR 1

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

02 REVISAR 2

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

03 REVISAR 3

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

04 REVISAR 4

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

05 REVISAR 5

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

06 REVISAR 6

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

PORQUE UNIDOS SE CONSTRUYE MEJOR

HABLANDO CON EL DIRECTOR

Compromisos Dirección de Sanidad Ejército

07 REVISAR 7

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

08 REVISAR 8

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

09 REVISAR 9

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

10 REVISAR 10

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

11 REVISAR 11

Se revisa el estado de la atención al ciudadano en el portal de atención al ciudadano.

PORQUE UNIDOS SE CONSTRUYE MEJOR



En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor.



Compromisos Dirección de Sanidad Naval

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

AL T2 SC MG R H

HABLANDO CON EL *Director*

Compromisos Dirección de Sanidad Naval

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

01
El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

• Mantener los servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado, para garantizar la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia.

02
El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

• Los integrantes de la Armada de Colombia, en cumplimiento de su misión, garantizan la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

03
El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

• El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

04
El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

• El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

05
El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

• El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

06
El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

• El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

PORQUE UNIDOS SE CONSTRUYE MEJOR

AL T2 SC MG R H

En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor.



Compromisos Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

AL T2 SC MG R H

HABLANDO CON EL *Director*

Compromisos Jefatura de Salud

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

01
El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

• El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

02
El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

• El COMNAV, en cumplimiento de su misión, garantiza la atención integral de la salud de los miembros de la Armada de Colombia, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la política de salud establecida por el Estado.

PORQUE UNIDOS SE CONSTRUYE MEJOR

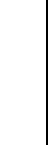
AL T2 SC MG R H



Listados de asistencia

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

Acta No.	0124011841902		
Tema:	Estrategia de participación Hablando con el Director		
Presidida por:	Director General de Sanidad Militar		
Ciudad y fecha:	Bogotá 09 de octubre 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	N6 José Walker	DIGSA	dpsme.sandoni@	3114162123	
2	CP John Osvaldo Sandoz	DISA P - DRL	joh.n.sandoz@comdm.mil.co	3165643237	
3	CR Fabio Ospina	SEFSA	fabio.ospina@FAC.mil.co	3212494608	
4	CF Carolina Morales Trujillo	SS3 - DISONARC	carina.morales@armdm.mil.co	317534112	
5	T1. Carolina Castro Puentes	Atención Urgente JEMCO	carolina.castro@FAC.mil.co	3202724279	
6	SC Lady K Beharpet	Atención Urgente JEMCO	lady.k.bekarpet@armdm.mil.co	3212094086	
7	SHOM Yenny Andrea Pinzon A.	DIGSA - DISA P	yenny.pinzon@armdm.mil.co	3202724279	
8	PO Andrea María Trujillo Sandoz	DIGSA - DISA P	andrea.pinzon@armdm.mil.co	3154247133	
9	SHOM Allan Puentes DA-GP	DIGSA - DISA P	allan.puentes@armdm.mil.co	3142304779	
10	TC. Catalina Ruiz Torres	GRAPS	catalina.ruiz@armdm.mil.co	3115946250	
11	CE Luis Sandoval Pinzon	DISA P - EJC	luis.sandoval@armdm.mil.co	3218044112	

Continuación lista general de asistencia No.
2 de 2



Id	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	Ciudad desde la cual se conecta	Nombres y apellidos	de identificación	Teléfono	Fuerza	Establecimiento de Sanidad Militar
1	09/10/2024 11:36	09/10/2024 11:37	anonymouse	BARRANQUILLA	PAOLA ANDREA ROZO CIFUENTES	28551110	3105152344	Armada	DMBAQ
2	09/10/2024 11:37	09/10/2024 11:38	anonymouse	barraquilla	LUZ DEISY CASTRO RINCON	52817598	3165386907	Armada	dispensario medico nivel II barraquilla
3	09/10/2024 11:37	09/10/2024 11:38	anonymouse	CALI, VALLE DEL CAUCA	AT. LOPEZ LOAIZA EDWIN ALEJANDRO	1054562334	3186319536	FAC	ESM EMAVI
4	09/10/2024 11:38	09/10/2024 11:39	anonymouse	BARRANQUILLA	PAULA DANIELA MEJIA LOZANO	1010211525	3214465003	Armada	DISPENSARIO MEDICO NIVEL II, BARRANQUILLA
5	09/10/2024 11:36	09/10/2024 11:39	anonymouse	Bucaramanga	KEHILA JIMENEZ LEON	1005543110	3152126166	Ejército	DMBUG
6	09/10/2024 11:36	09/10/2024 11:39	anonymouse	Ibagué	TC. Diana Cristina Díaz Carrero	46379588	3003378769	Ejército	Regional 5 ESMBAS 06
7	09/10/2024 11:40	09/10/2024 11:41	anonymouse	Bucaramanga	Mariana carrillo	1014296401	3218451631	Ejército	DMBUG
8	09/10/2024 11:40	09/10/2024 11:41	anonymouse	Bucaramanga	Carolina Oliveros	30405224	3114524520	Ejército	DMBUG
9	09/10/2024 11:38	09/10/2024 11:41	anonymouse	CALI, VALLE DEL CAUCA	MY. LAURA ANDREA ZUÑIGA MEDINA	34327694	3217512547	FAC	ESM EMAVI
10	09/10/2024 11:43	09/10/2024 11:44	anonymouse	PUERTO LEGUIZAMO	DANILO JOSE PARRA CEDEÑO	1080295881	3107505197	Armada	DISPENSARIO MEDICO NIVEL I LEGUIZAMO
11	09/10/2024 11:45	09/10/2024 11:46	anonymouse	BARRANQUILLA	PS Yolma Altagón Escorcia	36729500	3013455592	Ejército	ESM BAS02
12	09/10/2024 11:46	09/10/2024 11:47	anonymouse	Ibagué	Gina Alejandra Calcedo Pineda	39580671	3118868989	Ejército	ESM BAS06
13	09/10/2024 16:42	09/10/2024 16:43	anonymouse	Florencia	Maria José samboni muñoz	1014199958	3146480992	Ejército	ESM BAS12
14	09/10/2024 16:51	09/10/2024 16:52	anonymouse	Cali	Leidy Alzate Sandoval	1144088716	3172914934	Ejército	Dispensario Médico de Cali
15	09/10/2024 16:53	09/10/2024 16:53	anonymouse	Florencia	Nesly Carolina Castañeda Granados	52497741	3123506694	Ejército	ESMBAS12
16	09/10/2024 16:58	09/10/2024 16:59	anonymouse	CALI	MY. YESSID BALTAR ARANGO	6321558	3202738797	Ejército	DMCAL
17	09/10/2024 17:03	09/10/2024 17:03	anonymouse	Cali	Carlos andres urrugo guerrero	80828079	3213732946	Ejército	Dmcal
18	09/10/2024 17:44	09/10/2024 17:45	anonymouse	Barranquilla	Mauricio Berrio Chamorro	73190350	3143343724	Ejército	Regional 1
19	09/10/2024 17:50	09/10/2024 17:51	anonymouse	Villavicencio	Stefania Cerquera Niño	1022923444	3102855153	Ejército	DMORI
20	09/10/2024 18:02	09/10/2024 18:03	anonymouse	Villavicencio	Alejandra Be-doya Maldonado	1116433770	3173048274	Ejército	DMORI
21	09/10/2024 18:16	09/10/2024 18:16	anonymouse	Villavicencio	Diego Mauricio Rodríguez Salguero	79723807	3112317755	Ejército	Dmori
22	10/10/2024 8:53	10/10/2024 8:54	anonymouse	BARRANQUILLA	YOLMA ALTAGONA ESCORCIA	36729500	3013455592	Ejército	ESM BAS02
23	10/10/2024 10:14	10/10/2024 10:15	anonymouse	Ibagué	Gina Alejandra Calcedo Pineda	39580671	3118868989	Ejército	ESMBAS06