

|                                                                                   |                         |             |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-----------------|
|  | FUERZA AÉREA COLOMBIANA | Código:     | DE-AYUGE-FR-021 |
|                                                                                   | FORMATO ACTA GENERAL    | Versión N°: | 4               |
|                                                                                   |                         | Vigencia:   | 21-03-2024      |

|                      |                      |               |                        |
|----------------------|----------------------|---------------|------------------------|
| Acta Consecutivo No. | FAC-S-2024-025041-AG | Lugar y Fecha | ESM CACOM 5,20-03-2024 |
|----------------------|----------------------|---------------|------------------------|

|                    |                                                     |                   |       |
|--------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|-------|
| Asunto             | Reunión de Participacion Social I Trimestre de 2024 |                   |       |
| Oficina Productora | Oficina de Atencion al Usuario                      |                   |       |
| Hora Inicio        | 11:00                                               | Hora Finalización | 12:00 |
| Ausentes           | Ninguno                                             |                   |       |

Orden del día:

1. Presentación del personal
2. Socialización deberes y derechos
3. Socialización portafolio de servicios
4. Consolidado de PQRS
5. Causales de PQRS
6. Evidencia de Invitación
7. Evidencia de reunión
8. Listado de asistencia

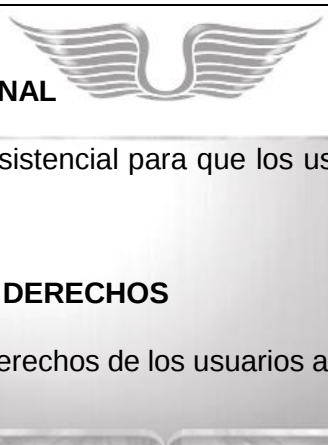
Desarrollo:

1. PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

Se realiza presentación del personal asistencial para que los usuarios conozcan las diferentes areas del ESMCACOM 5.

2. SOCIALIZACION DEBERES Y DERECHOS

Se realiza socialización de deberes y derechos de los usuarios al personal asistente.



**DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS**

**DEBERES:**

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

**DERECHOS:**

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

**DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS**

**DEBERES:**

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

**DERECHOS:**

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

|                                                                                   |                                       |                    |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|------------------------|
|  | <b>FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA</b> | <b>Código:</b>     | <b>DE-AYUGE-FR-021</b> |
|                                                                                   | <b>FORMATO ACTA GENERAL</b>           | <b>Versión N°:</b> | <b>3</b>               |
|                                                                                   |                                       | <b>Vigencia:</b>   | <b>25-08-2023</b>      |

### 3. SOCIALIZACIÓN PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Se realiza socialización al personal los consolidados de atención de los servicios en la red interna del ESM CACOM 5.



## PORTAFOLIO DE SERVICIOS ESM COMANDO AÉREO DE COMBATE No. 5



Señor usuario a continuación encontrará información de interés, relacionada con los servicios prestados por este Establecimiento de Sanidad Militar.

#### 1. CONSULTA EXTERNA.

El servicio de consulta externa se presta de lunes a viernes de 7:30 a 4:30 pm, contamos con los siguientes servicios:

- Medicina General
- Odontología
- Laboratorio Clínico
- Vacunación
- Crecimiento y desarrollo
- Citologías
- Rutas de atención integral
- Planificación familiar

#### 2. LABORATORIO CLÍNICO.

Toma de exámenes:



|                                                                                   |                                |             |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------|
|  | FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA | Código:     | DE-AYUGE-FR-021 |
|                                                                                   | FORMATO ACTA GENERAL           | Versión N°: | 3               |
|                                                                                   |                                | Vigencia:   | 25-08-2023      |

4. CONSOLIDADO DE PQRS

| TIPOLOGIA                  |                           | I Trimestre 2024 | II Trimestre 2024 | III Trimestre 2024 | IV Trimestre 2024 | TOTAL |
|----------------------------|---------------------------|------------------|-------------------|--------------------|-------------------|-------|
| Reclamos                   |                           | 15               |                   |                    |                   | 15    |
| Multicausalidad            |                           | 0                |                   |                    |                   | 0     |
| Reconocimientos            |                           | 0                |                   |                    |                   | 0     |
| Sugerencia                 |                           | 0                |                   |                    |                   | 0     |
| Petición entre autoridades |                           | 0                |                   |                    |                   | 0     |
| Quejas                     |                           | 1                |                   |                    |                   | 1     |
| Peticiones                 | Orientación e Información | 5                |                   |                    |                   | 5     |
|                            | Aseguramiento             | 1                |                   |                    |                   | 1     |
|                            | Junta médica laboral      | 0                |                   |                    |                   | 0     |
| TOTAL                      |                           | 22               | 0                 | 0                  | 0                 | 22    |

5. CAUSALES DE PQRS

| CAUSALES                                                                                                                                 | N° RECLAMOS | %           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA                                                                       | 1           | 6,666666667 |
| INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)                                        | 0           | 0           |
| INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS                                                                      | 6           | 40          |
| INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS, OXIGENO, ENTRE OTROS) | 0           | 0           |

|                                                                                   |                                |             |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------|
|  | FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA | Código:     | DE-AYUGE-FR-021 |
|                                                                                   | FORMATO ACTA GENERAL           | Versión N°: | 3               |
|                                                                                   |                                | Vigencia:   | 25-08-2023      |

|                                                                                                                                                     |           |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM                                                             | 1         | 6,66666667  |
| INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO                                                                                | 0         | 0           |
| INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA                                                                                                     | 0         | 0           |
| INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLÓGICA                                                                                               | 0         | 0           |
| INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS                                                         | 0         | 0           |
| INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.) | 0         | 0           |
| OTRAS                                                                                                                                               | 7         | 46,66666667 |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                        | <b>15</b> | <b>100</b>  |

6. EVIDENCIA DE INVITACION



|                                                                                     |    |                                |              |                      |            |                                       |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------|--------------|----------------------|------------|---------------------------------------|---------|
|  |    | FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA | Código:      | DE-SEMEP-FR-000      |            |                                       |         |
|                                                                                     |    | FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA  | Versión:     | 3                    |            |                                       |         |
|                                                                                     |    |                                | Vigencia:    | 18/08/2023           |            |                                       |         |
| TEMA REUNION: INVITACION GRUPO FOCO                                                 |    |                                |              |                      |            |                                       |         |
| OFICINA PRODUCTORA: ATENCION AL USUARIO CACOM 5                                     |    |                                |              |                      |            |                                       |         |
| LUGAR Y FECHA: 20/03/2024                                                           |    |                                |              |                      |            |                                       |         |
| HORA: 9:00 AM                                                                       |    |                                |              |                      |            |                                       |         |
| INTERVIENEN Y/O ASISTENTES                                                          |    |                                |              |                      |            |                                       |         |
| No.                                                                                 | GR | NOMBRES Y APELLIDOS            | CARGO        | UNIDAD O DEPENDENCIA | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO                    | FIRMA   |
| 1                                                                                   | D  | David Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | David.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 2                                                                                   | D  | Andrés Angarito                | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Andres.Angarito@fuerzaaeroespacial.co | [Firma] |
| 3                                                                                   | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 4                                                                                   | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 5                                                                                   | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 6                                                                                   | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 7                                                                                   | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 8                                                                                   | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 9                                                                                   | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 10                                                                                  | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 11                                                                                  | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 12                                                                                  | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 13                                                                                  | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 14                                                                                  | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 15                                                                                  | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |
| 16                                                                                  | D  | Diego Lora Sandoz              | Dir. General | CACOM 5              | 303 205888 | Diego.Lora@fuerzaaeroespacial.co      | [Firma] |

Se realiza publicación en cartelera y sala de espera

|                 |                 |     |
|-----------------|-----------------|-----|
| # DE ASISTENTES | # DE CONVOCADOS | %   |
| 9               | 16              | 56% |

|                                                                                   |                                |             |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------|
|  | FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA | Código:     | DE-AYUGE-FR-021 |
|                                                                                   | FORMATO ACTA GENERAL           | Versión N°: | 3               |
|                                                                                   |                                | Vigencia:   | 25-08-2023      |

7. EVIDENCIA DE REUNION



8. LISTADO DE ASISTENCIA

|                                                                                    |                                |                          |             |                      |            |                             |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|-------------|----------------------|------------|-----------------------------|--|--|--|--|--|
|  | FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA |                          |             |                      |            | Código:                     |  |  |  |  |  |
|                                                                                    | FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA  |                          |             |                      |            | Versión:                    |  |  |  |  |  |
|                                                                                    |                                |                          |             |                      |            | Vigencia:                   |  |  |  |  |  |
| TEMA REUNIÓN: GRUPO FOCO                                                           |                                |                          |             |                      |            |                             |  |  |  |  |  |
| OFICINA PRODUCTORA: ATENCION AL USUARIO                                            |                                |                          |             |                      |            |                             |  |  |  |  |  |
| LUGAR Y FECHA: 20/03/2024                                                          |                                |                          |             |                      |            |                             |  |  |  |  |  |
| HORA: 11:00                                                                        |                                |                          |             |                      |            |                             |  |  |  |  |  |
| INTERVIENEN Y/O ASISTENTES                                                         |                                |                          |             |                      |            |                             |  |  |  |  |  |
| No.                                                                                | GR                             | NOMBRES Y APELLIDOS      | CARGO       | UNIDAD O DEPENDENCIA | TELÉFONO   | CORREO ELECTRÓNICO          |  |  |  |  |  |
| 1                                                                                  | TJ                             | José Antonio Sosa Rojas  | RETIRO      | -                    | 3123693318 | chusosa@yahoo.com           |  |  |  |  |  |
| 2                                                                                  |                                | Vanessa María Zúñiga     |             |                      | 3191899400 | m55alex@hotmail.com         |  |  |  |  |  |
| 3                                                                                  |                                | Vanessa E. Guevara       | Pensionados |                      | 3247324129 | vanegula30@hotmail.com      |  |  |  |  |  |
| 4                                                                                  |                                | Laura E. Lozano Rueda    | USUARIO     |                      | 3013305452 | laozolanor@gmail.com        |  |  |  |  |  |
| 5                                                                                  | TJ                             | Vanessa Margarita M.     | Retirado    |                      | 3105000277 | vanegula30@hotmail.com      |  |  |  |  |  |
| 6                                                                                  | SP                             | Vanessa Patricia Díaz P. | Retirado    |                      | 320251960  | lupadip131@hotmail.com      |  |  |  |  |  |
| 7                                                                                  | TR                             | HERNÁNDEZ ROBERTO        | Retirado    |                      | 3113312731 | hernandezrobert@hotmail.com |  |  |  |  |  |
| 8                                                                                  | AAS                            | Patricia Laura Garmy     | Retirado    |                      | 3197417561 | patrizagarmy3130@gmail.com  |  |  |  |  |  |
| 9                                                                                  | TPR                            | Florencia Cardozo Oscar  | Retirado    |                      | 312447566  | Oscar.Florencia@hotmail.com |  |  |  |  |  |
| 10                                                                                 |                                |                          |             |                      |            |                             |  |  |  |  |  |
| 11                                                                                 |                                |                          |             |                      |            |                             |  |  |  |  |  |

Actividades a Realizar

| Actividad | Responsable | Fecha Entrega |
|-----------|-------------|---------------|
|           |             |               |
|           |             |               |

|                                                                                   |                                |             |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------|-----------------|
|  | FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA | Código:     | DE-AYUGE-FR-021 |
|                                                                                   | FORMATO ACTA GENERAL           | Versión N°: | 3               |
|                                                                                   |                                | Vigencia:   | 25-08-2023      |

| Convocatoria Próxima Reunión |   |       |  |
|------------------------------|---|-------|--|
| Tema                         |   |       |  |
| Fecha - Hora                 | - | Lugar |  |



Técnico Segundo JOSE AUGUSTO SAAVEDRA ARTEAGA  
Técnico Atención Pre Hospitalaria

Elaboró: T2. SAAVEDRA / MELAO Revisó: Aprobó: T2. SAAVEDRA / MELAO

