

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

Acta Consecutivo No.	FAC-S-2024-025657-AG	Lugar y Fecha	ESM CACOM3,05-04-2024
-----------------------------	----------------------	----------------------	-----------------------

Asunto	Participación social en salud ESM CACOM3		
Oficina Productora	Atención al usuario		
Hora Inicio	8:00	Hora Finalización	9:00
Ausentes	N/A		

Orden del día:			
1. Saludo			
2. Acuerdo 075/2020 - Línea Participación Social - Mecanismos de participación social.			
3- Canales de comunicación.			
4- Gestión de PQRSR.			
5- Carta trato digno usuarios - Derechos y deberes.			

Desarrollo:			
Se realiza reunión virtual con los usuarios asistentes adscritos al Establecimiento de Sanidad Militar 81052 del Comando Aéreo de Combate No. 3 con el fin de brindar información acerca de la Participación Social en Salud y hacerlos partícipes de ello La participación social es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.			
2- Acuerdo 075/2020 - Línea Participación Social - Mecanismos de participación social.			
Dentro del Acuerdo 075/2020 “Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional”, la línea de Participación Social en salud crea mecanismos eficaces y fortalece canales de recepción, medios electrónicos, presenciales y tecnología de información que permitan analizar conjuntamente las temáticas e iniciativas de participación social, promoviendo de esta forma el acceso e intercambio de información que coadyuve al mejoramiento de la atención en salud.Existen 4 ejes y objetivos principales:			
2.1. Fortalecimiento institucional del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.			
a. Definir estrategias pedagógicas para el personal administrativo y asistencial del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y del Subsistema de Salud de la Policía Nacional que generen capacidades en los temas relacionados con la participación social.			

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

b. Diseñar una estrategia pedagógica permanente en salud que permita cualificar a los usuarios en los procesos de participación, en los temas de interés de salud en el derecho y deber a la salud.

c. Incorporar el enfoque diferencial y holístico en el desarrollo de los espacios de participación en salud

d. Impulsar y promocionar el uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones y facilitar el acceso a la información por parte de los usuarios ampliando los canales de comunicación

2.2. Fomento de la cultura de la salud y el autocuidado.

a. Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud en los usuarios.

b. Diseñar estrategias de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud.

c. Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

d. Participar activamente en las acciones de corresponsabilidad en el cambio de hábitos individuales y condiciones colectivas que permitan el mantenimiento de la salud y la prevención de la enfermedad.

2.3. Fortalecer los espacios de participación social y el ejercicio del control social.

a. Fortalecer las estrategias de comunicación e información a través de medios, boletines, periódicos, entre otros que permitan impulsar y visibilizar sus procesos participativos.

b. Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación.

c. Establecer mecanismos de consulta y de transferencia de la información requerida para garantizar la participación, en los temas de salud.

d. Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación social en el análisis de la información garantizando la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

e. Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y a la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud.

2.4. Fortalecimiento de la Participación en los procesos de atención en salud

a. Diseñar metodologías que permitan la participación y apropiación de la gestión y garantía de calidad en salud a los usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

b. Implementar mecanismos que permitan la participación a nivel regional y la canalización de las sugerencias y recomendaciones en la gestión y garantía de la calidad en salud.

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

c. Incorporar la participación en las Políticas y Lineamientos institucionales orientados al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y fortalecer los mecanismos y espacios de participación para canalizar las diferentes propuestas, sugerencias y recomendaciones en la formulación

de las políticas y lineamientos para la atención en salud.

d. Fortalecer los mecanismos para la difusión y socialización de las Políticas, Lineamientos, Programas y proyectos del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, de conformidad a las responsabilidades establecidas en la normatividad vigente.



3- Canales de comunicación

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

CANALES DE COMUNICACIÓN ESM



El ESM 81052 del CACOM 3 se permite informar a sus usuarios los canales de comunicación dispuestos para la radicación de PQRSR (Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o reconocimientos):

Correo electrónico: karen.avendanom@fac.mil.co
 Telefónico: 315-689-3086
 Presencial: Oficina atención al usuario ubicada en el servicio de central de citas (temporalmente por mantenimiento en instalaciones).
 Página web:

- DIGSA <https://pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=34445>
- PORTAL.SIS <https://portal.saludsis.mil.co/>

¡Estamos trabajando por una salud de altura!

4- Gestión de PQRSR -

GESTIÓN PQRSR SANIDAD MILITAR



PETICIONES

Es la solicitud de acceso a la información, ante las autoridades para el conocimiento de una actuación en un acto concreto y determinado por parte de éstas.

30 DÍAS HÁBILES a partir de la recepción

- Solicitud de copia de historias clínicas 10 HÁBILES a partir de la recepción.

QUEJAS

Cuando se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares, a quienes se ha atribuido la prestación de un servicio público (HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS)

15 DÍAS HÁBILES a partir de la recepción.

RECLAMOS

- Manifestación de inconformidad con la prestación de un servicio o con la atención prestada por un funcionario.
- **15 DÍAS HÁBILES a partir de su recepción.**
- 5 DÍAS HÁBILES para antes de control o que pongan en riesgo derechos fundamentales como la vida.

SUGERENCIAS

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, relacionado con la prestación de un servicio o de la función pública.

15 DÍAS HÁBILES a partir de su recepción.

RECONOCIMIENTOS

15 DÍAS HÁBILES a partir de su recepción.

"Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo"
Ley 1755 de 2015

Canales de comunicación:

- * Karen.avendanom@fac.mil.co
- Página web PQRSR SSFM
- Aplicativo PORTAL.SIS
- Presencial
- Número telefónico servicio atención prioritaria: 311-2079883

¡Estamos trabajando por una salud de altura!

La participación social en salud crea mecanismos eficaces que fortalecen los canales de recepción, medios electrónicos, presenciales y tecnología de información que permiten analizar conjuntamente las temáticas e iniciativas de la participación en salud, promoviendo de esta manera el acceso e intercambio de información que coadyuve al mejoramiento de la atención en salud.

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

5- Carta trato digno a los usuarios: Derechos y deberes.

En concordancia con la Carta Trato Digno a los Usuarios de la Dirección General de Sanidad Militar, se mencionan los derechos y deberes que tienen los usuarios adscritos al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Derechos:

- A conocer sus derechos y obligaciones.
- A acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad y al suministro y dispensación de medicamento.
- A la prestación del servicio de salud según su complejidad.
- A elegir libremente el profesional de la salud según disponibilidad.
- A una comunicación plena y clara con el equipo de salud.
- A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- A que no se trasladen los cargos administrativos que le corresponde asumir.
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres
- A reclamar y sugerir mejoras en el servicio

Deberes:

- Actuar de buena fe y cumplir las normas frente al Subsistema de Salud.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- Informar a los responsables y autoridades de todo acto o hecho que afecte el Subsistema.
- Cumplir las citas programadas y atender los requerimientos del personal administrativo y central de salud.
- Informar oportunamente la exclusión de beneficiarios por muerte o separación o cumplimiento del límite de edad.
- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

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

- Atender las recomendaciones formuladas en los programas de prevención.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Usar adecuada y racionalmente los recursos del Subsistema de Salud



Se realiza la invitación de manera presencial en los grupos de la Unidad

Invitación vs asistencia = 356 vs 55 anexo listado de asistencia.

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

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA		Código:	DE-SEMEP-FR-006			
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA		Versión:	3			
			Vigencia:	18/08/2023			
TEMA REUNIÓN: Participación Social ESM CUCOM 3							
OFICINA PRODUCTORA: Atención al Ciudadano							
LUGAR Y FECHA: OS-CA-24							
HORA: 08:00							
INTERVIENEN Y/O ASISTENTES							
No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TÉLEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	GR	Felipe Pineda Pulido	CTE SBARP	SBARP	307594752	felipe.pineda@fac.mil.co	
2	GR	Camela Acampo Lopez	OPB	OPB	3174232789	camela.acampo@fac.mil.co	
3	AS	Oscar Torres	OPB	OPB	3233943681	oscar.torres@fac.mil.co	
4	AS	Vasquez Vasquez	OPB	OPB	317445325	vasquez.vasquez@fac.mil.co	
5	AT	Larrosa Reyes Marce	Atx Encuentro	CACOM 3		linda.larrosa@fac.mil.co	
6	T1	Trejo Ruiz Lenin	Calidad	Grase 35	302444057	lenin.trejo@fac.mil.co	
7	DT	Chacon German Augusto	Técnico	Grase	3212613512	german.chacon@fac.mil.co	
8	T2	Cardenas Oscar	Técnico	Grase		oscar.cardenas@fac.mil.co	
9	TE	Juan Martinez Gallo	Técnico	ESMEI		juan.martinez@fac.mil.co	
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA		Código:	DE-SEMEP-FR-006			
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA		Versión:	3			
			Vigencia:	18/08/2023			
TEMA REUNIÓN: Participación Social ESM CUCOM 3							
OFICINA PRODUCTORA: Atención al Ciudadano							
LUGAR Y FECHA: OS-CA-24							
HORA: 08:00							
INTERVIENEN Y/O ASISTENTES							
No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TÉLEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	ST	William Ortiz	1075131378			william.ortiz@fac.mil.co	
2	AF	Alison Chacon	1150184927			alison.chacon@fac.mil.co	
3	AT	German Chacon	30154917			german.chacon@fac.mil.co	
4	AT	MC Amela Martinez	1121932226			amela.martinez@fac.mil.co	
5	CT	Cardeno Rino Nator	1049636456			cardeno.rino@fac.mil.co	
6	TE	Luzking Ortiz Paz	1098378353			luzking.ortiz@fac.mil.co	
7	TE	Rodriguez MC Lucia	1024508459			maria.rodriguez@fac.mil.co	
8	ST	Pinzon Diego	1019153208			diego.pinzon@fac.mil.co	
9	ST	Ramos Sebastian	1064732108			sebastian.ramos@fac.mil.co	
10	ST	Munoz Riza David	1061781404			david.munoz@fac.mil.co	
11	TE	Tolosa Jose	91078142	FACOM - 171		jose.tolosa@fac.mil.co	
12	CT	Padro Perez	109084845			padro.perez@fac.mil.co	
13							
14							
15							
16							

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

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-SEMEP-FR-006				
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Versión:	3				
		Vigencia:	18/08/2023				
TEMA REUNIÓN: Reunión Social ESM Com 3							
OFICINA PRODUCTORA: Atención al usuario							
LUGAR Y FECHA: 03-04-24							
HORA: 8:00							
INTERVIENEN Y/O ASISTENTES							
No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	ST	Rengifo Hernández Karina	contador	Defin	3173792711	Kevin.rengifo@fac.mil.co	
2	TAF	Lodón Delmiso DIAZ Ibarbo	T. promoción	GRUAL	316381946	Rodón.DIAZ@fac.mil.co	
3	AS1	García Jimenez Marlon	Mecánica	GRUAL	3015677776	Marlon35093@gmail.com	
4	AS2	JOYS Anya Haugstad	T. control pdares	GRUTE	3184333042	JOYS.anya@fac.mil.co	
5	AA2	Chana Ruiz Martinez	Secretaria	GRUTE	3015709955	Plana.Ruiz@fac.mil.co	
6	AA13	MARLEY GOMEZ HOJICA	Secretaria	DEDAU	3002554313	MARLEY.GOMEZ@fac.mil.co	
7	AA12	otero Gomez Jorge	Asst. Admin. Int.	GRUAL	3023392205	Jorge.otero@fac.mil.co	
8	44	Tenny Ramirez	Jefe adde. mto	ESM	3108211042	Tenny.Ramirez@fac.mil.co	
9	TE	Rodriguez Lopez Maria L.	Cocina	ESM	3124746491	Maria.Rodriguez@fac.mil.co	
10	AS11	Dominguez Cardozo Jose	Cocinero	ESM	3024777205	DominguezJose103@gmail.com	
11	OT	Acosta Espinoza Angela	GIEFSA	ESM	3128766492	Angela.Acosta@fac.mil.co	
12	TE	Tulcan Lasso Cofran	Medio Militar	ESM	313818046	Cofran.Tulcan@fac.mil.co	
13	74	Rios Cardona Alvaro	El. Esp. Mado. Abn.	GRUAL	304083085	alvaro.rios@fac.mil.co	
14	SSO	Niraya Perez	Jefe enfermería	ESM	313567256	Niraya.Perez@fac.mil.co	
15	AS2	Varely Coronado blanco	Secretaria	ESM	305810420	Varely.Coronado@fac.mil.co	
16	T4	Avendaño Karen V.	AUX. Enfermería	ESM	321938077	Karen.Avendaño@fac.mil.co	

	FUERZA AEREA COLOMBIANA	Código:	DE-SEMEP-FR-006				
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Versión:	2				
		Vigencia:	06/05/2020				
TEMA REUNIÓN: Reunión Social ESM Com 3							
OFICINA PRODUCTORA: Atención al usuario							
LUGAR Y FECHA: 03-04-24							
HORA: 8:00							
INTERVIENEN Y/O ASISTENTES							
No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1		Castillo Elena Jose	Ciudadana	32756382	3022426196	elencastillo229@gmail.com	
2		Nosca Ruiz M.	Ciudadana	30586692	305363399	Nosca-ruiz04@gmail.com	
3		Tomé Enrique	Ciudadano	31494513	305934572	enrique.to@gmail.com	
4		Basante Quica	Ciudadana	823262208	3042952382		
5		Deza Delacruz	Ciudadano	82523143	32028333		
6		Alfaro Leizaola	Ciudadano	82396441	3023113		
7		Alfaro Leizaola	Ciudadano	80196509			
8		Alfaro Leizaola	Ciudadano	02413369			
9		Alfaro Leizaola	Ciudadano				
10		Alfaro Leizaola	Ciudadano	8035329	313580355	AlfaroLeizaola@gmail.com	
11							
12							
13							
14							
15							
16							

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

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA		Código:	DE-SEMEP-FR-006			
	FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA		Versión:	3			
			Vigencia:	18/08/2023			
TEMA REUNIÓN: Reunión de la OSM ACOM-3							
OFICINA PRODUCTORA: Atención al usuario							
LUGAR Y FECHA: 06-04-24							
HORA: 8:30							
INTERVIENEN Y/O ASISTENTES							
No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TÉLEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	SL	Núñez Chant Cortes David	CAcom-3 Soldado	CAcom-3	3215489587		David Núñez
2	SL	Principe Ballesteros Guillermo	Soldado	CAcom-3	3046122002	maingiballesteros@gmail.com	Guillermo
3	SL	Bachofen Pinedo Elix	Soldado	CAcom-3	3163457788	elixbachofen@gmail.com	Elix
4	SL	Beltan Díaz Germán Luis	Soldado	CAcom-3	323362167	germanbeltan2@gmail.com	Germán
5	SL	Bandera Cantillo Sander	Soldado	CAcom-3	3042426194	sanderbandera@gmail.com	Sander
6	SL	Sanchez Pinzon Juan	Soldado	CAcom-3	338964063		Juan
7	SL	Díaz Rivas Fernando Enrique	Soldado	CAcom-3	388710152		Fernando
8	SL	Rivero Herrera Christian David	Soldado	CAcom-3	3015866184	cd2265354@gmail.com	Christian Rivero
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

Actividades a Realizar

Actividad	Responsable	Fecha Entrega

Convocatoria Próxima Reunión

Tema	
Fecha - Hora	-
Lugar	



Mayor JENNY ALEXANDRA RAMIREZ CARDOZO
Jefe Establecimiento Sanidad Militar

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



Técnico Cuarto KAREN VANESSA AVENDAÑO MARTINEZ
Técnico Gestión Atención Al Usuario

Elaboró: T4. AVENDAÑO / GARCA Revisó: Aprobó:MY. RAMIREZ / ESM1052

