



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS
MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

**ACTA DE
REUNIÓN**

Pág. 1 de 9

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2022-07-26

Acta N°.	0223241	Fecha:	26/07/2022
		Lugar	COMPAÑIA DE SANIDAD "HEROES DEL PARAMILLO"
Asunto	ENCUENTRO VEEDURIAS Y ASOCIACIONES REGIONAL 7°		
Hora inicio	9:28 AM	Hora finalización	11:300 AM
Participantes	CR. OFICIAL SANDRA FAJARDO.OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DISAN DISPENSARIO MEDICO DE MEDELLIN DIRECTOR DMMED: TC. JULIO CESAR RAMIREZ NIETO SUBDIRECTOR CIENTIFICO: MY. OLANDO JIMÉNEZ TORREGROSA ORDENADOR DEL GASTO: MY. OSCAR ZÁENZ HAMON ASESOR DE COMANDO: SM. HECTOR DAVID SAA COORDINANDOR ATUS: SS. WILMER RAIMUNDO BOHORQUEZ ANAYA TRABAJADORA SOCIAL: PS. LAURA ARBELAEZ ESM BAS 11 DIRECTOR: CORONEL. JHON FREDY MATEUS ROMERO PROFESIONAL ATEUS. OPS. YURLEY RAMÍREZ ESM BAS 14 DIRECTOR: MY. CHRISTIAN WALTHER AGUILERA MARTÍN. PROFESIONAL OFICINA SERVICIO AL CIUDADANO: ESM BAS 15 DIRECTORA: MY. KEIKO ANTONIA FONTALVO RODRÍGUEZ USUARIA PARTICIPANTE: TAYRA REVOLLO ARANGO OBSERVACION: No contamos con veedurías y tampoco asociaciones. ESM BAS17 DIRECTOR: MY. CERON TOLEDO HAMILTON USUARIO MILSALUDMED: JT. (RVA). JAIRO MOSQUERA VEEDURIA DE SALUD MILITAR Y POLICIA: TC. (RVA). JOSE URBINA SANCHEZ RED NACIONAL DE VEEDURIAS DE SALUD MILITAR Y POLICIA: TC. (RVA). JOSE URBINA SANCHEZ VEEDURIA CIUDADANA CONTROL SOCIAL COLOMBIA: OSCAR TEJADA CARDENAS VEEDURIA CIUDADANA DE CÓRDOBA Y DE LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS POR LA EMPRESA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD DE LAS FUERZAS MILITARE: MY.(RVA). JAIME MARRUGO ASVERSUR - ASOCIACIÓN DE VETERANOS DE LA SUBREGIÓN DE URABÁ ASOFACOL: SLP. (RVA). ISAIAS SUACHE.		



Orden del día:

- AGENDA:
- NORMA DEL ENCUENTRO
- INFORMACIÓN GENERAL
- COMPROMISOS
- INFORMACION REGIONAL 7
- DIRECTORES REGIONAL 7
- DIRECTORIO DMMED
- ESTADO PROCESOS CONTRACTUALES 2022
- ADMINISTRACION- PRESUPUESTO CENSO POBLACIONAL
- RED INTERNA REGIONAL No.7 DMMED
- CENSO POBLACIONAL REGIONAL 7 (MAYO 2022)
- DISTRIBUCIÓN POBLACIONAL DMMED SEGUN MATIS
- AGENDAMIENTO DMMED ENERO-JULIO 2022
- COSTOS POR INASISTENCIAS
- LISTADO TRAMITES CTC
- REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA: CONSOLIDADO 2022, PQRSR PRIMER SEMESTRE
- ACTIVIDADES DMMED
- PREGUNTAS VEEDURIAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS REGIONAL 7

Desarrollo:

Con un cordial saludo la **CR. SANDRA FAJARDO** hace la apertura del encuentro de Asociaciones y veedurías REGIONAL °7. Nombrando a cada uno de los presentes e informa los puntos que se designan para la reunión.

El TC. JULIO CESAR RAMIREZ director de la regional N°7, agradece la participación de los usuarios, asociaciones, veedores y de los directores de cada uno de los satélites, en este espacio se informa la dinámica del encuentro en donde se cuenta con la participación de los jefes de cada área para dar respuesta inmediata a las necesidades de cada uno de los usuarios que se encuentra participando de la reunión.

Se nombra los cuatro compromisos establecidos en el acta 0222964 del mes 22 julio.

- Información clara de la entrega de medicamentos fuera del acuerdo, notificación



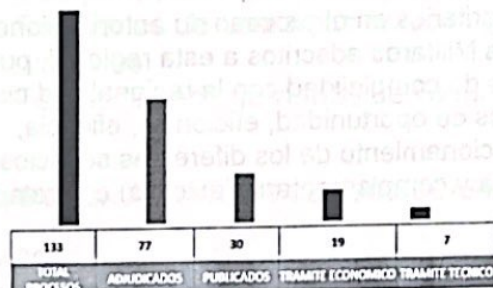
oportuna a los usuarios y restructuración de la modalidad. La dirección de Sanidad está se encuentra desarrollando proceso con el comité técnico científico con el fin de autorizar los requerimientos de CTC, hasta la fecha no se presenta ningún trámite pendiente por autorizar,

- Información de la aplicación de comparendo pedagógico, análisis de los bloqueos realizados por el sistema. Se hace la salvedad, si el usuario se encuentra bloqueado por temas administrativos se activa el protocolo para realizar inéditamente el desbloqueo del usuario
- Fortalecimiento de la oficina de carnetización y afiliación. Se cuenta con dos funcionarios para agilizar los temas tratantes de afiliación
- Autorización oportuna del área de referencia y contrarreferencia. Se resalta los medios de comunicación como el correo para dar respuesta en los tiempos establecidos.

Posterior, se informa a los participantes sobre los temas administrativos con vigencia 2022 los cuales son: procesos contractuales con un total de 133 procesos y presupuesto censo poblacional con \$ 42.828.886. 720,28



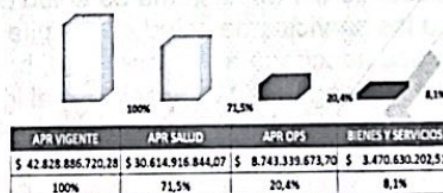
ESTADO PROCESOS CONTRACTUALES 2022



Responsable: TC. Julio Cesar Ramirez, Director Regional 7



ADMINISTRACION- PRESUPUESTO CENSO POBLACIONAL



Responsable: TC. Julio Cesar Ramirez, Director Regional 7

Se resalta los Servicios de la red interna del dispensario Médico que son: Medicina General- odontología General- endodoncia- odontopediatría- Psicología- nutrición- Fonoaudiología- laboratorio- medicina especializada- terapia física- imágenes DX- vacunación- RIAS- prioritaria- sala de cirugía- psiquiatría- dermatología- medicina familiar- medicina interna-



pediatría- ortopedia y traumatología. Para el censo poblacional que se encuentra distribuido de la siguiente manera

CENSO POBLACIONAL REGIONAL 7 (MAYO 2022)	
ESM	POBLACION ADSCRITA
DMMED	32.382
BR11	15.016
BR17	7.596
BR15	5.131
BR14	5.042
BR4	2.912
TOTAL	68.079

Responsable: TC. Julio Cesar Ramirez, Director Regional 7

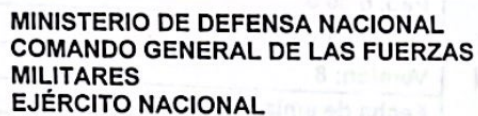
2007/2022 DISAN E.A.C. REG

2022

Dándole continuidad al encuentro, se informa que las citas Tramitadas de enero al mes de julio son 70.558 dentro de la red interna, de las cuales, se les ha dado cumplimiento a 58.447 y se han cancelado 14.400 aproximadamente un 20% de la totalidad.

Referencia y contrarreferencia se encarga de unificar criterios en el proceso de autorizaciones para que los usuarios del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares adscritos a esta regional, puedan acceder a los servicios de salud en los diferentes niveles de complejidad con la racionalidad científica y tecnológica adecuada a su necesidad, bajo los atributos de oportunidad, eficiencia, eficacia, accesibilidad y seguridad del paciente, al igual que direccionamiento de los diferentes servicios de acuerdo con la capacidad de respuesta de la red primaria y complementaria (externa) contratada, con el fin de optimizar los recursos asignados.

Se evidencia que de enero a junio para red externa se han autorizado un total 24.236 órdenes para diferentes procedimientos, citas y demás requerimientos de los usuarios y por red interna 10.086 Ordenes. Garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos.

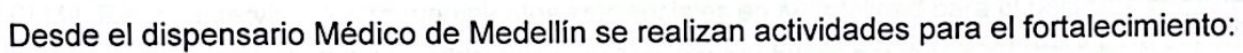


Pág. 5 de 9

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2022-07-26



- Captaciones constantes de las rutas integrales de mantenimiento en salud.
- Jornada de caracterización de pacientes para entrega de prótesis.
- Socialización de Derechos y Deberes de los usuarios.
- Seguimiento permanente a pacientes de alto costo donde se sobresalta la oportunidad ágil y continua de sus tratamientos (24 horas).
- Caracterización y certificación de la población con discapacidad.
- Campañas de humanización en el servicio.
- Reuniones de coordinación con agremiaciones, veedurías y asociaciones de usuarios.
- Fortalecimiento jornadas de vacunación COVID – Operacional.

INTERVENCIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS DE LAS VEEDURIAS Y ASOCIACIONES

ASOFACOL

¿Cómo evitar que bloqueen a los usuarios cuando ellos no tienen la culpa?

El director TC. JULIO CESAR RAMIREZ explica que los bloqueos surgen como alerta pedagógica para los usuarios que en repetidas ocasiones no asisten a las citas asignadas sin causa justificada, privando a otros usuarios del mismo servicio. Uno de los deberes de los usuarios del SSFM está la cancelación de la cita, la cual, debe ser con antelación para la asignación a otro usuario.

Respecto a los bloqueos sin justificación se realiza el desbloqueo sin necesidad de recibir la capacitación pedagógica; para este fin se ha establecido un protocolo interno para ejecutar una serie de acciones tendientes a desbloquear al usuario en los eventos en que el bloqueo se ha



generado por causas ocasionadas por el prestador de salud.

ASOCIACIÓN DE VETERANOS SUBREGIÓN DE URABÁ

Si la Clínica Panamericana, de la subregión de Urabá, es la IPS Prestadora de Servicios de III nivel; ¿porque es la última en tema de contratación?

El director TC. JULIO CESAR RAMIREZ informa que los contratos para los servicios de oftalmología y optometría del BASPC17 y sus satélites se adjudicaron el 23 de junio del presente año. Con neurología se contaba con una vigencia futura que garantizó el servicio hasta el 30 de junio. El nuevo contrato se encuentra en publicado en la plataforma SECOP2.

Con la Clínica Panamericana se tuvo vigencia futura hasta agotar recursos. La nueva contratación se ha ido desierta por que supera los precios de referencia, afectando el desarrollo del proceso contractual. Actualmente este proceso se encuentra publicado y se están evaluando las ofertas presentadas.

USUARIOS DE PUERTO BERRIO

Por qué la contratación de los recursos de salud no se ha manejado por el mismo dispensario de Puerto Berrio?

El director nombra, que se cumple con un principio centralizador que busca optimizar el recurso y evitar desgaste administrativo innecesario.

La necesidad de atención para nuestros usuarios, lo entregan los satélites (estructuración de las necesidades). Para el caso de Puerto Berrio; la suministran los dispensarios adscritos a la BR14.

USUARIOS DE PUERTO BERRIO

¿Porque las citas por especialistas por parte del DMMED son imposibles y la atención dura hasta 3 o 4 meses?

Hay tres factores importantes que influyen en la asignación de citas de algunas especialidades:

1. La demanda tan alta de usuarios adscritos al Dispensario Médico de Medellín y debido a la capacidad instalada con la que se cuenta, no permite que se pueda contar con la cantidad de especialistas que puedan suplir en menos tiempo la necesidad de atención del DMMED.
2. Es relevante la cantidad de usuarios que no asisten a las citas asignadas, dejando como consecuencia que otros usuarios pierdan la oportunidad de acceder al servicio de consulta externa. Es por esto que se debe ser consciente de la importancia de la cancelación de las citas con anterioridad.
3. Todas las órdenes de citas con especialistas deben de estar cargas y autorizadas por el área de referencia y contrarreferencia.



¿Por qué razón los medicamentos entregados por la farmacia no los entregan a tiempo y los pendientes nunca llegan?

- Existe un desabastecimiento de materias primas a nivel mundial porque la gran mayoría de producción de las mismas se encuentra en los países que están afrontando o afrontaron situaciones especiales.
- Moléculas "específicas" con novedades como: desabastecidos, agotados por laboratorio, discontinuados entre otros.

VEEDURIA CIUDADANA DE CÓRDOBA

¿Porque actualmente no se cuenta con presupuesto para la asignación de viáticos?

El My. Rincón intervine: los requerimientos asistenciales en su totalidad para el personal afiliado al subsistema de acuerdo a la normatividad legal vigente. Sin embargo, existe un rubro para el cubrimiento de

"pasajes y viáticos por tutela" al personal que deba desplazarse y acredite condiciones de falta de capacidad económica, previo el cumplimiento de orden judicial (tutela) y en ese orden de ideas solo así se podrá comprometer este presupuesto.

Se termina la reunión agradeciendo la participación de cada uno de los participantes de la reunión y se informa que la próxima reunión queda para el día 24 de agosto de 2022.

COMPROMISOS:

- Revisar contratación de red externa con municipio de Andes.
- Revisión la deuda en el hospital de Andes.
- Se enviará comisión de 4 personas, para verificación de las situaciones del establecimiento de sanidad militar del municipio de Andes, antes del 30 de julio.



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS
MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN

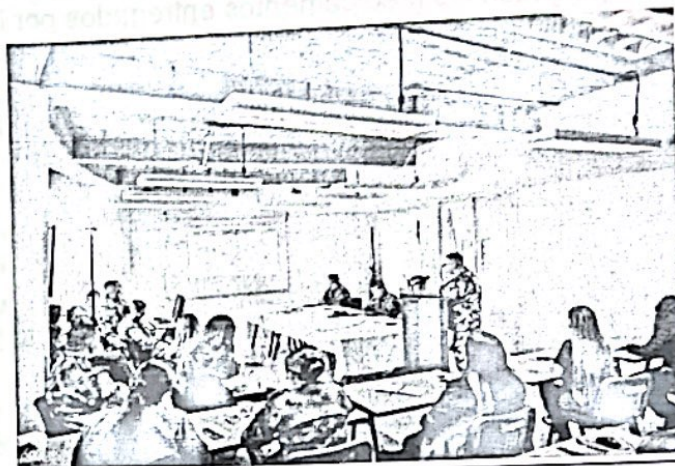
Pág. 8 de 9

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2022-07-26

REGISTRO FOTOGRAFICO



Actividades a realizar

Actividad	Responsable	Fecha de entrega
Campaña de socialización del manejo de Portal.salud.sis.mil.com	Oficina de atención al usuario	26 de julio de 2022

Convocatoria próxima reunión: 24 DE AGOSTO DE 2022

TC. JULIO CESAR RAMIREZ
QUIEN PRESIDE LA REUNIÓN

SM. HECTOR DAVID SAA
ASESOR DE COMANDO

SS. WILMER RAIMUNDO BOHORQUEZ ANAYA
COORDINADOR ATEUS

ELABORO: PS. LAURA ARBELAEZ ESCOBAR
SECRETARIO DE LA REUNIÓN



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN

Pág

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°. 0223241

Fecha 26/07/2022
Lugar: INSTALACIONES DMED

Presidida por: TC. JULIOCESAR RAMIREZ NIETO
DITRECTOR DMMED

Asunto:

ENCUENTRO CON VEEDURIAS CIUDADANA REGIONAL 7

Asistentes a la reunión:

N°	Grado. Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o N° de Teléfono	Dependencia o Unidad	N° Cédula	Firma
01	OC Ramirez P. JNO C	Director	3102926724	DMMED	8000963	
02	M. Oscar Siquia II.	Sub. Adm.	3013789199	DMMED	7186132	
03	M. Oscar A. J. T.	Sub. Jgo	3003333812	DMMED	7220000	
04	SM SANCHEZ Hector	SM DMMED	31388052380	DMMED	87101.964	
05	PROFESOR CIVIL Oliver	Presupuesto	311923033611	DMMED	759431217	
06	CS Camila Castro Acevedo	PRECONTRACTUAL	3105797380	DMMED	7057607318	
07	RS Luisa Fernanda Guerrero	AUX Servicios Financieros	3214682365	DMMED	1020468531	
08	CS OROQUIA RODRIGUEZ	Auxil. Personal Financiero	3003093868	DMMED	10030313955	



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN

Pág

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°. 0223241

Fecha 26/07/2022
Lugar: INSTALACIONES DMED

Presidida por: TC. JULIOCESAR RAMIREZ NIETO
DIRECTOR DMED

Asunto:

ENCUENTRO CON VEEJURIAS CIUDADANA REGIONAL 7

Asistentes a la reunión:

N°	Grado. Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o N° de Teléfono	Dependencia o Unidad	N° Cédula	Firma
9	Teodoro Jaramillo	Coord. Referencias	3124014302	DMED -	53101630	
10	CP. Peter Guadalupe Darcas	TICS	3152816809	DMED	115222735	
11	CP. GUSTO TIGUINO	SECCIONADO	31741255397	DMED	110419825	
12	DANIELA LINDO B.	Bioestadística	3115260517	DMED	52416418	
13	GRACIA ADRIANA ROBAYO	EVAS	control.informacion@equedmeda.gvaqil.com	DMED	52261822	
14	GRACIA ANDREA HERNANDEZ	EVASE	equedmeda.gvaqil.com	DMED	52493433	
15	SV. Farley Ibarra Serrato	Almacenista.	3124494408	DMED	26552385	
16	SV. Reina Ortiz Janneth	Analista Contratos B3	3208375774	Admón	1019004805	

PÚBLICA

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 1 de 6
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	2022345006225316	Fecha	24 de agosto de 2022
		Lugar	VIRTUAL
Asunto	IV JORNADA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR DE LA REGIONAL 9		
Hora inicio	9:15am	Hora finalización	12:00m
Participantes	TC. Mauricio Ramírez Maldonado – Director DMSOC Regional 9 TC. Zulma Nayibe Guzmán - Directora DISNOR TC. Teresa Liliana Leiva Quintero – Directora DMGEM MY. Erika del Pilar Cruz Vásquez – Directora DISUR MY. Zandra Carolina Silva González – Directora BASCO MY. Lina Johana Rojas Galvis – Directora CRH MY. Adrián Carlos Álvarez Narváez - ESMIC MY. Lorena Mahecha Gómez – ESMIC MY. Diana Patricia Londoño – DISNOR MY. Ana Milena Bohórquez – MEDICINA LABORAL TE. Jennifer Érica Jojoa Flórez – Subdirección DISUR ST. Karens Patricia Rojas Vergara – Oficial OAU DMGEM PS. Laura Chacón - Trabajadora Social OAU DMSOC PS. Paula García – Trabajadora Social OAU DISNOR PS. Karen Rumbo - Trabajadora Social OAU DISUR PS. Diana Cruz – Trabajadora Social OAU CRH PS. Adriana Ordoñez – Trabajadora Social OAU BASCO PS. Natalia Rubiano – Trabajadora Social OAU MEDICINA LABORAL PS. Yuli Andrea Lara – DMSOC PS. Sherley López - DMSOC Angie García Infante – ÉTICOS UT 2020 Santiago Vega – ÉTICOS UT 2020 Luis Lennis – Comité Salud FFMM Lindon Jhonson Gamboa – Veeduría VECOLSALUD FFMM Joaquín Castro Sierra – Veeduría Ciudadana de Salud de las FFMM y PONAL Hernando Basto – Representante de Salud FFMM Guillermo Carrillo – Veedor APROBISOR Raúl Musse Pencue – Veeduría ACOSIPAR Jhon Medina – Veeduría ACOSIPAR		
Ausentes	OMITIDO		

Orden del día:
1. Saludo de apertura 2. Verificación de compromisos jornada anterior 3. Canales de comunicación 4. Portafolio de servicios ESM regional 9 5. Líneas de comunicación Oficinas Atención al Usuario regional 9

PÚBLICA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL
NO ESTÁ AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

PÚBLICA

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 2 de 6
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

6. Citas ofertadas VS inasistencias junio- julio regional 9
7. Entrega VS pendientes de medicamentos junio-julio regional 9
8. Captaciones MATIS en ESM regional 9
9. Resultados encuestas de satisfacción II trimestre 2022 regional 9
10. Intervenciones
11. Agradecimiento y cierre de la jornada

Desarrollo:

- Se da inicio a la IV Jornada de Participación Social en Salud de manera virtual a través del link <https://meet.google.com/icx-eiwc-yhz> con un saludo de bienvenida a cargo del señor TC. David Mauricio Ramírez Maldonado Director DMSOC - Regional 9.
 - La señora MY. Zandra Silva González Directora ESM BASCO, realiza presentación de la agenda de la jornada.
 - Se realiza presentación de los compromisos adquiridos en la jornada anterior con su respectiva gestión por parte de la MY. Zandra Silva González, directores ESM comprometidos y Santiago Vega funcionario de ÉTICOS UT 2020.
 - El Sr. Luis Lennis, solicita la palabra. Refiriendo en su intervención que, el tema de medicamentos "es un dolor compartido" ya que no es sólo responsabilidad de Éticos. La parte que le corresponde a los ESM de la Regional, es el trámite con el personal médico para la respectiva reformulación y brindar la debida orientación en caso de desabastecimiento.
 - El señor TC. Mauricio Ramírez, realiza intervención, afirmando que está de acuerdo en la importancia de brindar siempre la información correspondiente a los usuarios. Una buena opción sería, generar para los especialistas un listado de medicamentos a formular lo existente correspondiente al diagnóstico del paciente y reducir los pendientes.
 - La señora MY. Zandra Silva González procede a brindar la información de ubicación de los ESM, canales para agendamiento y autorizaciones correspondientes a la Regional.
 - Cada uno de los(as) Oficiales encargados de la Dirección de los ESM realizan la presentación del Portafolio de servicios, respectivas especialidades y horarios de atención.
 - Posterior a lo anterior se brinda la información referente a líneas de comunicación de las oficinas de atención al usuario regional 9, citas médicas ofertadas vs inasistencias, medicamentos entregados vs pendientes, captaciones por RIAS MATIS en cada ESM y resultados de las encuestas de satisfacción II trimestre 2022 regional 9.
 - La MY. Zandra Silva da paso a las respectivas intervenciones por parte del personal de veedurías y asociaciones participantes, quienes de manera ordenada y respetuosa manifiestan inquietudes, recomendaciones, solicitudes e inconformidades de la siguiente manera:
 - Jhon Medina:
 - Solicita información sobre la contratación de lentes y monturas.
- Rta: El TC. Mauricio Ramírez manifiesta que el nuevo contrato ya está adjudicado y habilitado, iniciando con la priorización de solicitudes que se encuentran en lista de espera.
- El Sr. Medina hace referencia a inconformidad por conceptos que fueron direccionados a Fuerza Aérea.

PÚBLICA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL

PÚBLICA

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 3 de 6
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

Rta: La Jefe de Enfermería Shirley López, refiere que actualmente está vigente apoyo por parte de Fuerza Aérea para agendamiento de resonancias, pero que hay agenda reducida, por lo cual se verificará el caso concreto y de ser necesario se redirecciona a Hospital Militar Central.

- Finalmente, solicita agendar reunión con medicina laboral.

- Jonson Gamboa:

- Haciendo referencia al tema de medicamentos; refiere que cada vez que se hable del tema es importante la participación de delegados de la empresa Éticos, con el fin de despejar dudas y presentar sugerencias.

- Menciona la importancia de continuar con la pedagogía y coordinación para el ingreso a unidades militares.

- Solicita tener en cuenta la presentación de cifras oferta y demanda por especialidades, debido a la demora en la asignación de citas.

- Respecto a Medicina laboral refiere que, evidencia quejas por junta médico laboral debido a tiempos y términos, notificaciones que deberían ser hasta 120 días se extienden por 6 a 7 meses o en algunos casos no se le notifica al usuario. Respecto a esta inconformidad interviene la señora MY. Ana Bohórquez de medicina laboral, mencionando la organización actual del área y plan de choque para el tema de atención y tiempo.

- Finalmente, solicita agendar reunión con medicina laboral. El TC. Mauricio Ramírez, interviene mencionando la importancia de generar el espacio para escuchar y retroalimentar al veedor, solicita contacto directo para el agendamiento de la reunión.

- Guillermo Carrillo:

- Hace su intervención, refiriéndose a los trámites para citas de control por especialistas, ya que se requiere la atención oportuna, pero al llamar al call center refieren que la orden se encuentra para control en 4 meses, "es importante dar trámite y no dar trabas". PS. Laura Chacón interviene y manifiesta que la situación puntual a la que hace referencia el Sr. Carrillo se le realizó el correspondiente seguimiento y se subsanó en su momento.

- Respecto al tema de farmacia, menciona que es importante dar trámite y solución a los pacientes, ya que la salud es un tema delicado y de prioridad.

- Solicita tener en cuenta que en la farmacia colocan a firmar varios documentos a las personas de la tercera edad, y se debería ser más ágil el proceso.

- Expone agradecimiento por la atención prestada en los dispensarios, al señor Santiago de ÉTICOS por mejorar la atención en la farmacia de Suroccidente.

- Finalmente, solicita de manera respetuosa, tener en cuenta la presentación de la información en letra de mayor tamaño.

- Joaquín Castro:

- Hace su intervención, solicitando la información de la solicitud de ambulancia para el dispensario BASCO. El TC. Mauricio Ramírez refiere que ya se envió documento de solicitud ante la DISAN para compra en 2023, por el momento dentro de la planeación está proyectado el recurso para realizar el mantenimiento de la ambulancia actual.

PÚBLICA

PÚBLICA



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 4 de 6

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

• Hernando Basto:

- Inicia su intervención haciendo referencia a que en la reunión pasada solicitó el directorio telefónico de los directores de dispensarios regional 9, obteniendo contacto solamente con el TC. Ramírez, los demás directores no han respondido a las llamadas, solicita grabar su número de teléfono para cuando realice llamada pueda obtener el contacto.
- Menciona que se solicitó el especialista Gerontólogo en el DMGEM y realizar actividades dirigidas al adulto mayor, por lo cual es importante conocer resultado de la acogida de estos procesos. Interviene la TC. Leiva mencionando que se ha evidenciado acogida, cuando se encuentran espacios en la agenda del servicio se implementan estrategias para captar usuarios, además manifiesta que el día 25 de agosto se llevará a cabo actividad en el marco del día del adulto mayor.
- Menciona la importancia desde MATIS, presentar el comportamiento de atención integral con el apoyo de veedurías para socializar con usuarios, con el fin de incrementar la asistencia a los dispensarios y hacer la captación.
- Solicita a Medicina Laboral, tener en cuenta y priorizar usuarios con Discapacidad y que requieran trámites de sustitución pensional.
- Finalmente, refiere que en la presentación hace falta información de los establecimientos de salud satélites, sería importante conocer los servicios y necesidades. Interviene el TC. Mauricio Ramírez mencionando que no se publica la información de todos los Establecimientos; ya que en su mayoría son enfermerías, por lo cual se convoca y expone la información de los principales Establecimientos.

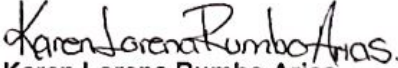
• Luis Lennis:

- Solicita realizar la presentación de los Establecimientos por ítems y no presentación por ESM.
- Solicita visualizar en la presentación:
 - Números de usuarios atendidos por ESM.
 - Cuáles especialidades no se tienen.
 - Cuánto es el tiempo de oportunidad para citas.
 - En JETEP cuántos días se demoran para dar respuesta.
 - Informe presupuestal. Qué especialidades están contratadas.
 - Tiempos para junta médico laboral, oportunidad de citas para realizar conceptos.
 - Estrategias de captación de pacientes, ya que las cifras de MATIS son muy bajas, el nivel de captación se evidencia muy bajo.
 - Estrategias para mejorar nivel de satisfacción del usuario; ya que se evidencia en la encuesta aplicada a la regional cifra menores al 95%, es importante hacer plan choque para solucionar nivel de satisfacción.
 - Indicador de PQRS.
- Para finalizar el señor TC. Mauricio Ramírez, da un agradecimiento a los asistentes. Menciona que respecto a los puntos que se expusieron se realizará el correspondiente seguimiento y se establecerán mejoras en los procesos.
- Agradece la participación de los veedores, la participación de los funcionarios de Éticos, de los Establecimientos de la Regional 9 y a los ESM BASCO y DISUR por la gestión y organización de la jornada.
- Realiza cierre de la jornada siendo las 12:00m.

PÚBLICA

PÚBLICA

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 5 de 6
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2021-01-29

Actividades a realizar		
Actividad	Responsable	Fecha de entrega
Programar reunión veedores y Medicina Laboral.	Medicina Laboral	SEP 2022
Incluir en la presentación de la Regional 9: Cifras oferta y demanda por especialidades en ESM. Tiempo en oportunidad para citas. Informe presupuestal. Especialidades contratadas. Tiempos JETEP. Estrategias de captación de pacientes. Estrategias para mejorar nivel de satisfacción del usuario. Indicador PQRS.	ESM Regional 9	19 OCT 2022
Tiempos para junta médico laboral, oportunidad de citas para realizar conceptos.	Medicina Laboral	19 OCT 2022
Enviar presentación 2 días antes de la jornada a las veedurías, con el fin de realizar intervenciones de manera interactiva.	ESM Regional 9	17 OCT 2022
Convocatoria próxima reunión: 2022/10/19-9:00  Firma MY ZANDRA CAROLINA SILVA GONZALEZ Directora ESM BASCO Quien preside la reunión  Firma MY. ERIKA DEL PILAR CRUZ VASQUEZ Directora ESM DISUR Quien preside la reunión  Firma Adriana Carolina Ordoñez Hurtado Trabajadora Social ATEUS BASCO Secretario de la Reunión  Firma Karen Lorena Rumbo Arias Trabajadora Social ATEUS DISUR Secretario de la Reunión		

PÚBLICA

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL

PÚBLICA

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN		
	Pág. 6 de 6		
	Código: FO-SECEJ-CEAYG-741		
	Versión: 8		
Fecha de emisión: 2021-01-29			

REGISTRO FOTOGRAFICO



9:22 4G			
Sobre esta llamada			
Personas	Información	Chat	
	Karen Iorena Rumb...		
	Adriana Ordoñez... Organizador de la reunión		
	acospipar colombia		
	Acosipar Colombia		
	Adrian Alvarez		
	ALMACEN DISUR		
	Ana moleña Bojórquez		
	diana londoño		
	DISPENSARIO GILBE...		
	DISPENSARIO GILBE... Presentación		
	Dispensario Sur		
	FUNDIHECO U X C		
	Guillermo Carrillo		
	Hernando basto gom...		

PÚBLICA

PUBLICA RESERVADA

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 1 de 9
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	00326	Fecha	24 agosto del 2022
		Lugar	Dispensario Médico de Tolemaida
Asunto	CUARTA JORNADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Hora inicio	14:30	Hora finalización	17:00
Participantes	- TC. FREDY ALEXANDER PRIETO BUITRAGO Director Dispensario Médico de Tolemaida - MY. ANGELICA TATIANA VERGAS Subdirectora Científica Dispensario Médico de Tolemaida - MY. DARMELY SNED CUBIDES AMÉZQUITA Directora Consultorios Médicos de Girardot - SM. FERNANDO COLLAZOS Asesor Comando - PS. ANDRY ZAMBRANO Trabajadora social DMTOL - PS. MARCELA REYES Trabajadora social DMTOL (entrante) - PS. BRENDA CARREÑO trabajadora social DISMEG - PS. ANA MARÍA NEIRA Referencia y contra referencia DMTOL - veedor GUSTAVO BELTRAN DISMEG - veedor PABLO BAQUERO DISMEG		
Ausentes			

Orden del día:

- Saludo.
- Socialización de la agenda.
- Verificación de compromisos.
- Portafolio De Servicios Vigente.
- Canales De Comunicación.
- Varios.
- Despedida

Desarrollo:

Siendo las 14:30, se da inicio a la cuarta reunión de participación ciudadana en el Dispensario médico de Tolemaida, inicia la trabajadora Social Andry Zambrano, dando la bienvenida a los presentes y excusa los ausentes, lee los puntos de la reunión. Da paso al señor TC.

"Buenas tardes para todos los señores de la veeduría que nos acompañan, me presento soy el TC. **FREDY ALEXANDER PRIETO BUITRAGO**, recientemente trasladado como el Director del Dispensario Médico de Tolemaida, vengo trasladado de villavivencio soy de la especialidad de infantería, en la sanidad estoy empezando a conocer del tema, era un critico con el tema de sanidad

PUBLICA RESERVADA

PUBLICA RESERVADA



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 2 de 9
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 8
Fecha de emisión: 2021-01-29

como ustedes; cuando uno está del otro lado ve todos los problemas que presenta la sanidad, pero cuando uno se encuentra de este lado empieza a ver todas las necesidades que hay, las falencias, la falta de presupuesto; una cadena de circunstancias que hacen que el sistema aunque no es el peor no es el ideal, quisiéramos ser el 100%, que la atención sea inmediata, que todo fuera ideal pero con todos los problemas, errores y todos lo que se nos presenta somos un sistema de salud que presentamos mejores características en este momento a nivel nacional en cuanto a las IPS, quiero decirles que estoy presto a colaborarles presto a escucharlos, cualquier inquietud, cualquier circunstancia que ustedes tengan, estamos aquí para escucharlos, Continuamos con la agenda, más adelante escuchare sus opiniones".

TC. **FREDY ALEXANDER PRIETO BUITRAGO**, Presenta a la persona que queda a encargada del Dispensario Médico De Tolomaida en la oficina de atención al usuario Marcela Reyes, quien cubrirá la licencia de Maternidad de Andry Zambrano.

Trabajadora social **Andry Zambrano**, continua con la lectura del portafolio de servicios Dispensario Médico de Tolomaida

- se socializa el portafolio de servicios.
- Cambio de correo electrónico para notificaciones dmtolayudantia@buszonejercito.mil.co
- Horarios de atención del ESM DMTOL.

Correspondiente al Dispensario Médico de Fusagasugá, la TS. **ANDRY** socializa el portafolio de servicios.

- Se socializa el portafolio de servicios.
- Horarios de atención del ESM BISUM.

Consultorios Médicos de Girardot – DISMEG

MY. **Darmely Sned Cubides Amézquita**: "Buenos días, yo soy la directora de los consultorios médicos de Girardot"

- Se socializa el portafolio de servicios.
- Horarios de atención del ESM DISMEG.

Interviene el **veedor Sr. Gustavo Beltrán** en el proceso de transcripción de fórmulas médicas de urgencias "teniendo en cuenta que el servicio de atención de la farmacia es hasta las 7 pm y un paciente tiene la fórmula, quiere decir que ese paciente necesita la fórmula lo más pronto posible, eso quiere decir que había que revisar ese tipo de horarios porque si un paciente a las 10 de la noche le dieron fórmula y le colocan que a las 10 de la mañana para transcribir la formula y reclamar el medicamento entonces ya lleva el paciente 12 horas sin el medicamento por el cual, el usuario no ha iniciado su tratamiento".

Responde a la inquietud del señor **Gustavo Beltrán** la MY. **Darmely Cubides** "sí, claro si señor hay excepciones teniendo en cuenta que nosotros no contamos con personal suficiente para tener disponible para esa tarea, sin embargo, en el caso que sea necesario buscamos apoyo con el médico general".

PUBLICA RESERVADA

PUBLICA RESERVADA



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 3 de 9
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 8
Fecha de emisión: 2021-01-29

Sr. Gustavo Beltrán "en estas reuniones es importante que el señor Mayor. Peña como ordenador del gasto por que como veedores necesitamos saber por lo menos en este momento, cual es el rubro que tenemos disponible con la clínica de ESPECIALISTAS, con la clínica JUNICAL y con el INSTITUTO DIAGNOSTICO MEDICO, para poder nosotros como veedores y voceros a los asegurados del subsistema saber cómo está la situación presupuestal por que el decir es que tenemos presupuesto para toda la vigencia 2022 y el ordenador también debe informarnos a partir de cuándo se firmaron los contratos"

TS. Andry Zambrano invita a los veedores en la realización de encuesta de satisfacción la cual se realiza a través de la herramienta salud SIS, indica que se da por terminada la presentación llegando al punto 6 (varios) donde los veedores exponen sus inquietudes.

TC. FREDY ALEXANDER PRIETO BUITRAGO "listo, los escuchamos yo estoy tomando nota yo tengo claro lo que ustedes me están diciendo, en cuanto al tema de contratación, lo que pasa es lo siguiente en estos momentos el Mayor se encuentra en una reunión solucionando unos temas de contratación por que ustedes bien lo saben este año por el tema electoral se suspende un tema de contratación por el tema de ley de garantías, hay unas pequeñas novedades en ese aspecto y desafortunadamente hemos tenidos unos contratos en los cuales se han subido al SECOP pero se han ido de ciertos, entonces él está tratando de solucionar esos temas, ya que le di la orden que antes del 15 de septiembre teníamos que tener solucionado todo el tema de contratación para poder responder ante las veedurías y la Dirección de Sanidad, porque no podemos perder presupuesto, pero si quieren yo me comprometo en realizarles una presentación si no se pude acá presencial entonces que sea virtual donde yo les explique cómo está el tema de contratación para que ustedes queden tranquilos en ese aspecto, el día de hoy estuve en Girardot mirando las instalaciones evidenciando las necesidades que vamos a mirar con el presupuesto del 2023 podamos mejorar, entonces si quisiera escucharlos para ver cuáles son sus inquietudes, que nos recomiendan, que podemos hacer para mejorar desde el punto de vista para ustedes".

Sr. Gustavo Beltrán: "yo tengo un archivo de hace más de 12 años donde he estado participando como Vocero representante de los afiliados al subsistema de sanidad militar, cuando yo reviso esos archivos observo que hay las mismas de hace 12 años y comparado con el 2022 con los hallazgos recurrentes las debilidades del sistema y otras cosas al hoy sigue con las mismas situaciones, de esta manera expongo mis inquietudes:

- Acá hay un suboficial que nombran de servicio de control, esa persona tiene un celular institucional pero ese equipo está fallando, por lo cual amerita un cambio, ya que los trenes administrativos de las clínicas privadas no tienen conexión con DMTOL, sobre todo en las horas nocturnas y festivos cuando hay usuarios en urgencias. Yo solito revisar ese aspecto.
- En una asamblea del consejo superior de la salud en el año 2020 ordenaron la adquisición de una ambulancia con destino a los consultorios médicos de Girardot, yo solicito haga las averiguaciones por que el señor General Rincón, dijo que para este año teníamos la ambulancia.
- El año pasado en una visita del Director General de Sanidad Militar y de la DISAN ejército en los consultorios médicos de Girardot con una problemática con los asegurados de CACOM 4 y al hacer la visita en los consultorios, observaron una serie de necesidades en

PUBLICA RESERVADA



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN

Pág. 4 de 9

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

una comienzo el señor Director de Sanidad del señor Rincón prometido que iba a aportar 40 millones de pesos para adquirir elementos biomédicos y computadores para darle bienestar a los funcionarios, para el cual los tienen contratados, entonces como le agregaron más usuarios, agregaron 29 millones de más, para un total de 69 millones de pesos, eso quiere decir que la información del señor ordenador del gasto también para la veeduría tiene que darnos una relación de las adquisiciones de los elementos porque a los consultorios es muy poco lo que haya llegado.

- Usted sabe señor coronel que las metas de cada Director de Dispensario Médico es buscar fortalecer donde están las falencias y debilidades, por lo tanto, en los consultorios medios de Girardot especialmente en las consultas de especialistas no es acortarle tiempo de horarios al especialista, antes al contrario por la fuerte demanda, eso quiere decir que no se está cumpliendo con el portafolio de servicios, objetivos ni la misión y la visión que le ha asignado la DiSAN ejército al Dispensario.
- Tenemos otro problema con relación al remplazo con el soldado que tiene a cargo la parte de afiliación, ese soldado es un elemento de la DIGSA, pero ese soldado se puede enfermar, puede tener una calamidad familiar puede Salir de permiso, tiene derecho a unas vacaciones, entonces es necesario que de que debe haber un remplazo para cuando el salga que quien lo remplace, y no les digan a los usuarios diríjase a Bogotá o Ibagué, la solución es tener un remplazo.
- Es importante que en estos espacios participe la funcionaria de calidad, ya que es quien debe mostrar cuales son los planes de mejoramiento, ya que ella es la que debe hablar con todas las áreas para que establezca plan de mejoramiento a través de debilidades y fortalezas.
- Debe haber un suboficial que sea quien maneje control interno, ese funcionario tiene la tarea de verificar si se están cumpliendo o no los acuerdos que el consejo superior de la salud militar y la policía nacional, este funcionario debe trabajar de la mano con la jurídica.
- Otra situación es que la Dirección de Sanidad Militar, tiene una partida presupuestal designada para la seguridad de los establecimientos que están por fuera, entonces tienen unos recursos para contratar una compañía de seguridad, para que usted este enterado señor Coronel, para que nos apoye en hacer una partida presupuestal para la seguridad de los consultorios de Girardot.
- En la parte contractual con el arrendamiento del inmueble de los consultorios es una inmobiliaria, se había Comprometido la Dirección de Sanidad en realizar los arreglos, ya que es un inmueble que cuenta con más de 80 años y presenta fisuras, humedades y eso hace que se de uso a la partida presupuestal. También lo tenemos acá en el DMTOL entonces hay que insistir en esas cosas y también tener en cuenta de que los elementos biomédicos este en las actividades de servicio.
- Otro problema es el servicio de atención domiciliaria, la partida presupuestal es muy mínima el cual no ayuda a garantizar la atención, ya que en Girardot tenemos bastantes adultos mayores y la institución no se ha dado cuenta que esa etapa también requiere plantear la necesidad de contratar un gerontólogo de acuerdo a la cantidad de adultos mayores, bueno esas son mis inquietudes y lo más importante poner en contexto al Coronel".

TC. Fredy Alexander Prieto Buitrago "esa metodología de reunirme con ustedes es muy buena, esa labor la voy a aplicar, yo decidí hacerla de manera presencial teniendo en cuenta que es bueno tener una primera impresión por eso no decidí hacerla virtual, adicionando que el internet es pésimo.

PUBLICA RESERVADA



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 5 de 9
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 8
Fecha de emisión: 2021-01-29

sea intentado mejorar en todos los procesos pero desafortunadamente con el internet no se ha podido, a mí me interesa conocerlos a mí me interesa ir a los consultorios médicos de Girardot y hablar con la Mayor Cubides, allí tenemos un espacio pequeño que podemos acondicionar como auditorio para podernos reunir y escucharlos, yo le preguntaba a la trabajadora social Andry, cuantas felicitaciones tiene el dispensario médicos de Tolemaida y sus satélites, yo les digo a ustedes así como para ustedes es importante las quejas peticiones reclamos y todo eso para nosotros es importante los reconocimientos, este año llevamos 9 en la regional, 3 de fusa, 5 de DMTOL y 1 de la EMSUR, yo no puedo creer que en DISMEG no se le reconozca el trabajo a los funcionarios, al trabajo de la Mayor Cubides."

Interviene el Sr. **Pablo Emilio Baquero** "miren yo les he insistido mucho a los usuarios que hagamos uso de buzón de sugerencias, escriban cojan un papel blanco y escriban a mí se me acercan muchos y yo que puedo solucionarle a tanta gente si lo que me dicen no está escrito"

Interviene Sr. **Gustavo Beltrán** "les voy a contar una situación, resulta que los buzones de sugerencia las llaves las tiene una funcionaria de la institución y este comentario se lo voy hacer porque yo también soy un veedor de salud del municipio de Girardot y como veedor del municipio ocasionalmente voy a acompañar en la apertura de los buzones de la clínica DUMIAN, donde me presento y hago parte de la apertura entonces una de las cosas que había era que la llave de esos buzones la manejaba una funcionaria del SIAU y ella antes de llegar revisaba las quejas entonces tomamos la decisión en que en el momento que se cerrara el buzón, se le dejaba un sello de seguridad para cuando se volverá a abrir".

TC. **Fredy Alexander Prieto Buitrago** "esa situación que nos comenta el Sr Gustavo suelen pasar por eso yo les pido el favor nos ayuden a divulgar el uso del mismo, ya que es muy triste nosotros no tener reconocimientos del trabajo, no todo es malo por eso es importante que nos ayuden con las encuestas de satisfacción, yo estoy interesado en escucharlos por eso me comprometo en realizar una reunión virtual o presencial donde les presente todas esa parte que ustedes solicitan en cuanto a contratación.

Yo sé que tenemos muchas fallas sé que allá en Girardot hay aproximadamente 5000 mil usuarios de acuerdo a lo que me dijo la Mayor Cubides, no es fácil en un consultorio tan pequeño atender tantos usuarios y con tan poquita agenda, pero tenemos muchos usuarios se nos presentan muchas cosas, pero a todos tenemos que darle solución"

Interviene el Sr. **Gustavo Beltrán** "el tema del arriendo que se lleva haciendo aproximadamente 60 años es preocupante ya era hora de tantos cañones de arriendo que se han pagado y no hemos podido tener un lugar propio, y hemos tenido directores que cuando llegan a Bogotá claman y lloran en que sierran los consultorios, no hemos tenido quien gestione un lugar para Dispensario propio".

Interviene el Sr. **Pablo Emilio Baquero** "yo quiero comentar unos 3 puntos, Primero en el año 92, me interese por la problemática de los consultorios médicos de Girardot, teniendo en cuenta como inicio, me propuse en salirnos de ahí a mí me ayudó mucho una jefe de atención al usuario de DISAN, y hasta que logre algo en el 95, donde un Coronel de la armada, a quien yo le hice una solicitud a

PUBLICA RESERVADA



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN

Pág. 6 de 9

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

través de la encargada de atención al usuario, donde nos enviaron la comisión para que realizaran las coordinaciones y buscáramos algo más grande.

Otro punto que yo quería tocar y es que en los consultorios médicos de Girardot existe un grupo que se llama voluntariado nosotros hacemos una serie de actividades y cosas con el fin de recoger fondos y ayudar a cosas que necesite los consultorios como por ejemplo las chapas dañadas, de acá que llegue alguien de Tolemaida es dispendioso, la otra vez realice por voluntad mía una rifa para unas cortinas y evitar que el sol entre a la sala de espera de los consultorios médicos de Girardot, entonces una persona mal intencionada envió eso a la dirección de sanidad donde casi le busca un llamado de atención a la Mayor, entonces yo quería saber si de pronto el coronel está de acuerdo".

Interviene Sr. Gustavo Beltrán "yo quiero aportar algo del grupo de voluntarios y es que ellos son muy activos es para recoger recursos presupuestales con el fin de recoger una caja menor. Para suplir eso gastos mínimos, el cual, ayuda a que la necesidad se supla de manera inmediata como bombillos, lámparas que de acá a que llegue alguien de Tolemaida se demora y atrasa el proceso, es eso lo que hace el voluntariado aporta y ayuda a esas pequeñas necesidades".

Sr. Pablo Emilio Baquero el otro punto es que llevamos ya un año con Bogotá es que se necesitan estantes para las historia clínicas, ante esa situación, con el Sargento Díaz, nos pusimos a cotizar los estantes y lo elevamos a Bogotá, entonces sabe cuál fue la respuesta, - Que para eso se les enviaron 69 millones para las necesidades del dispensario, no quiero decir que adonde están y que para donde cogieron, pero esa fue la respuesta de Bogotá y desde Bogotá nos dicen que nosotros no podemos ayudar con rifas, entonces señor Coronel".

TC. Fredy Alexander Prieto Buitrago " lo que pasas es que hay muchas políticas institucionales que han cambiado, teniendo en cuenta en el año 2016 crearon las oficinas del DANTE, el Departamento de normas de transparencia del ejército, a veces como comandantes de batallón decían voy a hacer gestión, entonces conseguían los elementos pero eso no se conseguía para el batallón si no para el comandante del batallón, entonces lo que se quiere hacer es el trámite administrativo adecuado, entonces ustedes si van hacer una donación se debe hacer una entrega se carga por la orden del día, entra a almacén como donación para que de pronto no quede las cosas sin un acta de recibido se da de alta al sistema y hay si se entrega al dispensario, lo ideal es que todo se haga con transparencia y si ustedes tienen la buena intención es hace el trámite nosotros enviamos a la dirección de sanidad para que todo quede transparente".

Sr. Pablo Emilio Baquero "nos gustaría que usted fuera al dispensario nos reunimos con el grupo del voluntariado".

TC. Fredy Alexander Prieto Buitrago "claro si señor en esta semana estoy realizando una visita en los otros esm, pero yo me pongo en contacto con la Mayor Cubides y les informamos la fecha y si la realizamos de manera virtual o presencial, está por confirmar la fecha, yo quiero que la hagamos con toda tranquilidad, así como estamos acá, yo estoy presto a escucharlos".

PUBLICA RESERVADA



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 7 de 9
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 8
Fecha de emisión: 2021-01-29

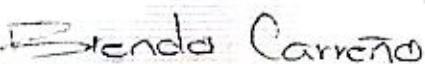
Sr. Gustavo Beltrán "Es tan amable y nos comparte su número de contacto"

TC. Fredy Alexander Prieto Buitrago "les comparto un numero provisional 3213737056, ya que soy usuario de WOW y la señal no es muy buena, entonces apenas tenga el otro se los compartiré, bueno de esta manera damos por terminada la reunión, les agradecemos su asistencia, quedamos pendiente con los compromisos, feliz tarde para todos".

Actividades a realizar

Actividad	Responsable	Fecha de entrega
Presentación de contratación de red interna y externa	Mayor. Peña	Por definir
Reunión con usuarios de Consultorios Médicos de Girardot	TC. Fredy Alexander prieto Buitrago	Por definir

Convocatoria próxima reunión: 2022/10/19

Firma: 
PS. BRENDA CARREÑO
Secretario de la Reunión

Firma: 
TC. FREDY ALEXANDER PRIETO BUITRAGO
Quien preside la reunión

PUBLICA RESERVADA

PUBLICA RESERVADA

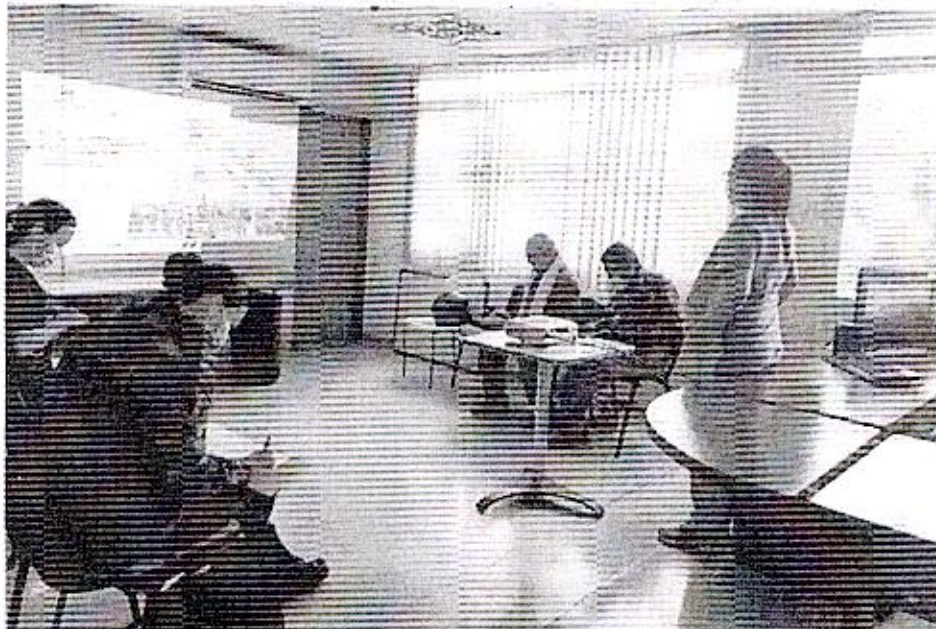


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

**ACTA DE
REUNIÓN**

Pág. 8 de 9
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 8
Fecha de emisión: 2021-01-29

REGISTRO FOTOGRÁFICO



PUBLICA RESERVADA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS
MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN

Pág. 1 de 3

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Version: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	00326.	Fecha: 24-03-2022	Presidida por: TC Fredy Alexander Pieta Buitrago
Asunto:		Lugar: Totomacunda	
		Cuenta reunión de participación ciudadana	

Asistentes a la reunión:

N°	Grado, Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o N° de Teléfono	Dependencia o Unidad	N° Cédula	Firma
	GUSTAVO BARRERA PARRA	VEEDOR	gustavobarrera@cebsa.com	Comunidad	11791355	[Firma]
	BRIGIDO GODOY PABLO E.	VEEDOR	brigidogodoy@cebsa.com	Comunidad	3046119	[Firma]
	M. Y. DARMELY GILADES	COORD. DAME	3144758331	DAME	40442119	[Firma]
	PSYCHIC MARIANA	Asesoría Psicológica	3204325434	DAME	37576766	[Firma]
	SM. FERNANDO COLLAZOS	Asesor de Comunidad	321092882	DAME	7703399	[Firma]
	M. Y. AUGELICA VARGAS	Subdirectora	32233072192	DAME	36306611	[Firma]
	M. Y. JOSELYN REYES	Asesor	3165370514	DAME	1069714195	[Firma]

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 1 de 10
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2022-01-29

Acta N°.	00630651	Fecha	24 de agosto 2022
		Lugar	ESMBAS12
Asunto	Jornada de Participación Ciudadana de Usuarios, Veedurías y Asociaciones de Usuarios de la Regional 6		
Hora inicio	09:00 a.m.	Hora finalización	11:45 a.m.
Participantes	MY. Nesly Carolina Castañeda – Director ESMBAS12 (E) SS. Darwin Rojas Castillo - Coordinador Referencia y Contra referencia. PS. Paola Sánchez- GARCA. PS. Maira Fernanda Mona Sáenz Trabajadora Social ATEUS BAS12.		
Ausentes			

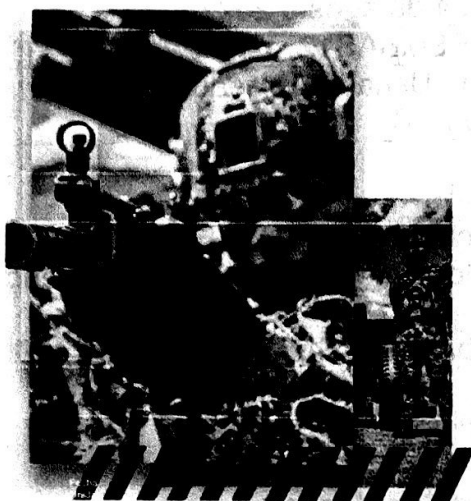
Orden del día:

1. **Saludo de bienvenida y presentación por parte del Director.**
2. **lectura del acta anterior.**
3. **Verificación de compromisos pendientes.**
4. **Avances contratación del ESMBAS12- proyección.**
5. **Portafolio de servicios ESM BAS12.**
6. **Canales de comunicación vigentes.**
7. **Resultados encuestas II Trimestre 2022.**
8. **Plenaria**
9. **Despedida**

Desarrollo:

- ✓ Saludo de Bienvenida y presentación por parte de la Directora ESMBAS12, La reunión Participación Ciudadana estuvo presidida por Señora Nesly Carolina Castañeda.
- ✓ Lectura del acta anterior el PS Trabajadora Social, da lectura al acta de la reunión anterior de reunión del 22 abril de 2022 acta 2022333003529486, La cual fue socializada a los presentes de la reunión.

NIV_SEG



AGENDA



1. Saludo de bienvenida y presentación por parte del Director.
2. lectura del acta anterior.
3. Verificación de compromisos pendientes.
4. Avances contratación del ESMBAS12.
5. Portafolio de servicios ESM BAS12.
6. Canales de comunicación vigentes.
7. Resultados encuestas I Trimestre 2022.
8. Plenaria
9. Despedida

2022 AÑO DEL LIDERAZGO,
LA MORAL COMBATIVA Y LA
CONTINUIDAD OPERACIONAL

- ✓ Se socializo el seguimiento a compromisos, evidenciándose que se llevaron a cabo 100%



Seguimiento Compromisos

ACTIVIDADES A REALIZAR		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
Verificar con el Señor Filiberto Jurado el tema de Autorizaciones .	PS. Maira Fernanda Moná	julio 2022
Realizar seguimiento y respuesta a la PQR allegada por la señora Leidy Johanna.	PS. Maira Fernanda Moná	julio 2022

Posterior a la lectura y verificación de los compromisos se socializa el proceso de contratación del ESMBAS12, a cargo del SV Darwin Rojas coordinador de referencia.

NIV_SEG



4. Avances contratación del ESMBAS12- proyección.

2022 AÑO DEL LIDERAZGO,
LA MORAL COMBATIVA Y LA
CONTUNDENCIA OPERACIONAL

La señora My. Nesly Carolina Castañeda refiere a los usuarios que el contrato de imágenes diagnosticas se terminó y se esta realizando el proceso administrativo en la CENAC para una adición de \$200.000.000 que entrara en vigencia a finales de mes o a comienzos del mes de septiembre

Posteriormente la Trabajadora Social Maira Fernanda Moná, realiza la socialización del Portafolio de servicios ESM BAS12 y sus canales de comunicación vigentes.



5. PORTAFOLIO DE SERVICIOS 2022 RESPENSARIO MÉDICO BAS12



2022 AÑO DEL LIDERAZGO,
LA MORAL COMBATIVA Y LA
CONTUNDENCIA OPERACIONAL

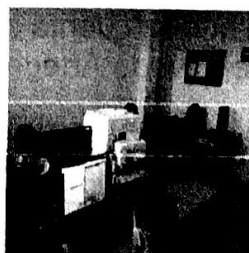


REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

Auditora Referencia: Lorena Lozano Rey

Digitadoras:

- Auditar: Yosiny Escovar Culma
- SLP. Wilson Orozco Moncada
- Auxiliar: Obedya Bastos
- SLP. Yesid Alturo

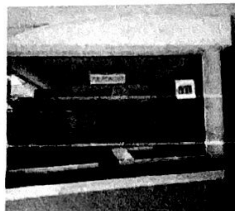


Para trámite de Autorizaciones debe enviar al correo: autorizacionesesmbas12@gmail.com adjuntando archivos escaneados de la copia de Historia Clínica, copia de cédula, orden medica, de lunes a jueves en horario de oficina.

NIV_SEG



ATENCIÓN AL USUARIO



Trabajadora Social: Maira Fernanda Moná

LÍNEAS DE ACCIÓN

- Auditoría del servicio
- Orientación e información
- Peticiones y soluciones
- Humanización en la prestación de los servicios
- Participación Ciudadana

Levantamiento de comparendo pedagógico Acuerdo 090:
Miércoles 08:00am -08:30am y 03pm-03pm:30pm

→ Atención LUNES A VIERNES: 8am-12pm y 2am-5pm presencial y a través de la página pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



Call Center para Florencia merque
602-8360020

pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

<https://portal.saludsis.mil.co/>

2022 AÑO DEL TRIUNFO
DE LA PAZ, LA JUSTICIA Y LA
CONSTITUCIÓN NACIONAL



SERVICIOS DE TERAPIA OCUPACIONAL



Horario Medico Presencial:

Lunes a Viernes de 08:00 AM horas a 5:00 PM.

TERAPEUTA: DR. DANIELA SEPULVEDA ARTEAGA



Agendamiento LUNES A VIERNES al [whatsapp 3157165511](https://api.whatsapp.com/send?phone=3157165511)

Se socializa el nuevo servicio con el que se cuenta en el ESM BAS12 de Terapia ocupacional a cargo de la profesional Daniela Sepúlveda Artega y el horario de atención.

Así mismo la Trabajadora Social brinda la información de los Resultados encuestas de satisfacción del Trimestre 2022 de la regional 6

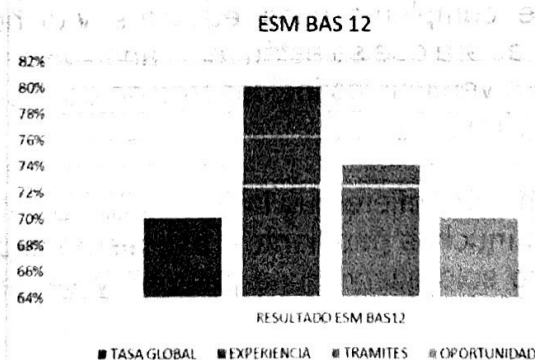
NIV_SEG

PREGUNTAS ENCUESTA

INDICADOR EXPERIENCIA DEL SERVICIO	1	¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?
	2	¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?
	3	¿Cómo califica el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio donde fue atendido?
	4	¿Cómo califica el trato del personal de salud y administrativo durante su atención?
INDICADOR OPORTUNIDAD DEL SERVICIO	5	¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)
	6	¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)
	7	¿Cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?
	8	¿Cómo califica la entrega de medicamentos?
	9	¿Cómo califica la oportunidad en la atención médica (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)?
INDICADOR TRAMITES AL INTERIOR DEL ESFM	10	¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)
	11	¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)
	12	¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, calidad de la atención y trato)
	13	¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)
OTRAS EVALUACIONES	14	¿Usted conoce sus derechos y deberes?
	15	¿Qué gustaría mejorar de la atención en salud recibida?

INDICADORES ENCUESTA DE SATISFACCION BAS12

INDICADORES DE ESTUDIO	RESULTADO ESM BAS12
TASA GLOBAL	70%
EXPERIENCIA	80%
TRAMITES	74%
OPORTUNIDAD	70%



Se explican los resultados de la encuesta de satisfacción basados en las preguntas de la encuesta de satisfacción que mide 4 indicadores, el indicador de tasa global, indicador de experiencia, indicador de tramites, servicios en línea y por ultimo el indicador de oportunidad, se identifica que el puntaje mas alto fue el que mide la experiencia con un 80%, sin embargo a comparación de la encuesta pasada los indicadores disminuyeron, por lo anterior se hace necesario establecer un plan de mejora que busca mejorar las falencias en la atención y



aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

Posteriormente se brinda un espacio para realizar la plenaria por parte de los usuarios y veedurías de la siguiente manera:

Inicia la intervención el señor Jhon Jairo Lopez en uso de buen retiro quien refiere que la atención es deficiente y los medios tecnológicos no son los mejores, los computadores, el internet, el sistema es engorroso, en el ESMBAS12, de igual forma refiere: situación que vivió el día sábado en el Centro de Fonoaudiología Norma Constanza Pino, con una terapia de lenguaje y Audiología que le realizan a su hija, comenta que en ocasiones a tenido que esperar mas de dos horas para que lo atiendan pero hace poco llego 10 minutos a una terapia y no le brindaron la atención, solicita que también se tenga presente el tiempo del paciente, refiere que siempre se contrata con esta institución que presta mal servicio.

Ante esta situación presentada la MY. Nesly Carolina Castañeda le refiere si es posible allegar el oficio en el cual se de a conocer la situación con el fin de notificar a la red externa para buscar mejorar los servicios.

Así mismo la Directora refiere que es verdad el ESM no cuenta con equipos tecnológicos ya que todos son muy antiguos, ante esto el Establecimiento ya a elevado oficios solicitando equipos de computo. En referencia a la contratación de Audiología manifiesta se realiza con dicha institución toda vez que cumplen con los requisitos y dicho proceso se realiza por la CENAC, Igualmente la Mayor aclara que se están realizando visitas a la red externa por parte de Garantia de la calidad para verificar los indicadores de oportunidad, habilitacion, talento humano, instalaciones entre otros.

El señor Jhon Jairo López también refiere que la Farmacia no esta haciendo entrega de los medicamentos y que genera muchos pendientes, así mismo expresa inconformidad por la demora en la atención ya que solo atiende una persona y se generan traumatismos en la atención.

Seguidamente realiza su intervención la señor Gil Franco persona con Discapacidad, quien refiere en reiteradas ocasiones se acerca a la farmacia de Éticos y no hay medicamentos para pacientes crónicos, de igual manera cada vez que se va la luz éticos no hace entrega de medicamentos. Por lo anterior se a clara a los usuarios que la farmacia maneja unos protocolos y es importante verificar en la plataforma, en el sistema para realizar validación y hacer entrega.

Se reitera que se invitara a la farmacia ETICOS para que participe de la reunión de Usuarios y veedurías en el me de octubre.

NIV_SEG



La My. Nesly Carolina Castellano realiza la socialización de las citas cumplidas, canceladas y perdidas y hace la exhortación a los usuarios para que cumplan con sus citas medicas, solicita a las veedurías el apoyo para sensibilizar a los usuarios de cumplir con sus deberes.

seguidamente señora Leidy Jhoana Rodríguez hace su intervención expresando felicitación para los médicos del ESMBAS12 Florencia y el SLP Ramírez de la oficina de afiliaciones.

La señora Irma también realiza su intervención manifestando que no esta de acuerdo en que se deba sacar cita para la realización de exámenes de laboratorio, y refiere que ha presentado inconvenientes para el ingreso al ESM para casos de urgencias, solicita verificar el tema de la guardia, por lo anterior la mayor refiere que el establecimiento no presta atención de urgencias si no prioritaria por ser un nivel de baja complejidad, para servicios que requieran un nivel de mayor complejidad debe acercarse a la red externa.

Finalmente el SP Forero veedor refiere que no ha recibido respuesta de un oficio radicado en al Director del Establecimiento en el cual realizan unas solicitudes puntuales y que aun están en espera de una respuesta.

También solicita que haya disponibilidad para las atenciones prioritarias ya que muchas veces no esta el Medico, situacion que sera verificada por la subdireccion y coordinacion medica ya que los cuadros de turnos ofrecen atencion permanente de 7:00 hasra 19:00 horas y despues estan al llmado según la disponibilidad.

El señor Forero veedor solicita un canal de comunicación entre consulta externa y el proceso Autorizador para evitar perdida de tiempo. Se aclara que se puede dar autorizacion de forma inmediata pero solo con el portafolio interno del ESM, para la red externa si debiera se debiera realizar el proceso.

La My. Refiere que se realizo reunion con el personal de medicos y la coordinacion medica para verificar medicamentos desabastecidos y otras alternativas terapeuticas

De igual manera el señor Cárdenas reitera la importancia de dar trato diferencial a los adultos mayores de acuerdo a la ley del adulto Mayor y hace reconocimiento al área de laboratorio en la cual evidencia se realiza, también invita para que se tenga en cuenta lo siguiente:

- La comunicación debe ser asertiva y se debe dar respuesta siempre
- Los médicos deben cumplir los horarios
- La farmacia éticos deben suministrar cosas básicas como un acetaminofén

NIV_SEG



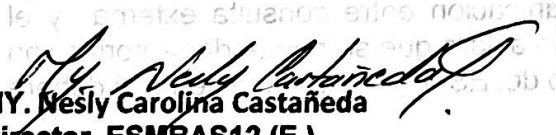
9. Despedida

De esta manera el MY. Nesly Carolina da por concluida la reunión agradeciendo a todos por su asistencia y participación.

Actividad	Responsable	Fecha de entrega
Para la próxima Reunión de Usuarios se invitara a la farmacia ETICOS para que participe y despeje algunas dudas e inquietudes de los usuarios.	Maira Fernanda Moná	Octubre 2022
Realizar seguimiento y respuesta al oficio radicado por las Veedurías en la Dirección del ESM BAS12	MY. Hernán Quintero Villa	septiembre

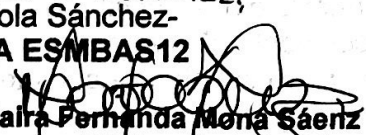
No hay planilla de asistente toda vez que la reunión se realizó de manera presencial se contó con la participación de 14 participantes relacionados en la lista de asistencia.

Convocatoria próxima reunión: 19-10-2022


MY. Nesly Carolina Castañeda
Director ESMBAS12 (E)

SS. Darwin Rojas Castillo
Coordinador Referencia y Contra referencia.


PS. Paola Sánchez-
GARCA ESMBAS12


OPS. Maira Fernanda Moná Sáenz
Coordinador Oficina de Atención al Ciudadano

NIV_SEG



Acta N°.	000084	Fecha	25 DE AGOSTO DEL 2022
		Lugar	ESM BAS 16
Asunto	CUARTA JORNADA DE PARTICIPACION SOCIAL REGIONAL 8		
Hora inicio	08:00 AM	Hora finalización	10:00 AM
Participantes	MY. Andrés Mauricio Mosquera, Director de ESM BAS 16 TE. Carolina Guete Rodríguez, Directora de ESM GMPRI ST Esmeralda Rodríguez Rodríguez, Directora de ESM BIRNA 44 ST. Arce Tovar Jefferson Ferney, Director BITER 16 PS. Soleidy Paola Fonseca León, Coordinadora de atención al usuario BAS 16 PS Luz Helena Mantilla, Coordinadora de atención al usuario BIRNA 44 PS. Brady Ramírez, Coordinadora de atención al usuario BAS 18 PS. Diana Larrota, Coordinadora de atención al usuario GMPRI Usuarios y Veedores de la Regional 8		
Ausentes	omitido		

Orden del día:

1. Saludo
2. Verificación de compromisos
3. Presentación de contratación vigente.
4. portafolio de servicios vigente
5. Canales de comunicación vigentes
6. Resultados de encuestas II trimestre 2022.
7. Divulgación de la aplicación de la III muestra de aplicación
8. Participación Social.
9. Despedida Próximo encuentro OCTUBRE / 2022

Desarrollo:

El día 25 de agosto a las 08:00 am mediante la plataforma Meet se realiza conexión con los diferentes satélites (directores y trabajadoras sociales) a fin de brindar un espacio de socialización y comunicación con los usuarios.

Se inicia reunión brindando un saludo de bienvenida a cargo del My. Andrés Mauricio Mosquera, Director de ESM BAS 16, quien en compañía de la Doctora Soleidy Fonseca Trabajadora Social del ESM BAS 16. Se realiza la presentación en general de la reunión y la presentación de los Directores y Trabajadoras Sociales de cada uno de los ESM de la regional 8; se hace la presentación acorde a la orden del día.

La Dra. Soleidy realiza la lectura del acta anterior realizando en donde se verifican compromisos de la jornada anterior la cual se enfatizó en la Jornada de humanización de los servicios de salud, tanto para los usuarios, veedores y funcionarios en jornadas pedagógicas durante el día 14 de julio en todo el día y con el acompañamiento de las estudiantes de psicología de la secretaria de salud del municipio.

Siguiendo con la agenda, se brinda información a los usuarios sobre los portafolios de servicios por cada uno de los ESM y de la red externa como tal, junto a los canales de atención y horarios de atención.



Se brinda información sobre el tema de las encuestas de satisfacción y el aplicativo para realizar las encuestas el cual se envía según periodos en que la dirección de sanidad nos manifieste, se socializan resultados del II Trimestre del 2022.

De igual forma se socializa como diligenciar la encuesta de satisfacción para el III trimestre resaltando la importancia de dar a conocer los puntos de vista frente a las experiencias en diferentes aspectos de la prestación del servicio de cada uno de los ESM

Se da inicio a la participación de los usuarios en donde la primera intervención es por parte de:

- el señor Issac la Cruz del ESM BAS18, quien realiza felicitación a la Dra. Brady Ramírez por la gestión realizada en el dispensario.
- Realiza la intervención el señor Fernando Charry usuario del ESM BAS 16, quien manifiesta la demora en la entrega de los medicamentos, se explica que Éticos U.T tiene 1 mes para resolver el tema de los medicamentos pendientes, en relación a los desabastecimientos se comunica que los médicos tiene que formular la segunda opción o en definitiva éticos tiene que conseguir y garantizar el medicamento, se deje en conocimiento también sobre la importancia de actualizar los datos teniendo en cuenta que para la entrega de los medicamentos pendientes se realiza acercamiento telefónico a los usuarios.
- En cuanto al servicio de autorizaciones, el señor Fernando Charry resalta la labor del servicio manifestando diligencia y puntualidad en la entrega de las autorizaciones.
- Posterior realiza intervención el señor Henry García, usuario del ESM BAS18 de Arauca quien refiere la importancia de tener viáticos y órdenes para el hospital militar, realiza intervención la trabajadora social del ESM BAS18 manifestando que es un proceso que se lleva con jurídica y por lo tanto están a la espera de se haga efectivo el trámite, de igual la Dra, Brady refiere disposición en el caso.
- La señora Diana Lucia, usuaria del ESM BAS16 de Yopal manifiesta tener poca claridad con la línea de atención para solicitar la cita para el programa especial de síndrome metabólico (Crónicos) se explica nuevamente con ayuda de a presentación que el número de contacto es el 608- 6818930 y debe de marcar la opción 2 otras especialidades para que la operadora le pueda asignar la valoración con el servicio de RIAS Medicina.
- De igual manera solicita el número de farmacia para tener conocimiento de los medicamentos pendientes por lo que se brinda la información del numero el cual es 3152666313 y la línea nacional de atención al usuario y recepción de PQRS la cual es 3188474883 y 018000933133.
- Por ultimo realiza la intervención el señor Fredy Laverde usuarios del ESM BAS16 Yopal quien refiere que no se cuenta con servicio de radiología, fotocopidora. En respuesta a esta situación se da a conocer al usuario que el contrato de imágenes diagnosticas efectivamente no está vigente sin embargo se está supliendo la atención con el hospital regional de la Orinoquia, de igual forma se da a conocer que es en el ESM no se cuenta con punto de papelería ni fotocopidora por lo que se requiere que todo sea enviado por correo electrónico.



Por último, la Dra. Soleidy Fonseca realiza breve socialización del acuerdo 075 del 2020, también realiza sensibilización sobre comunicación y enfatiza en el decálogo del buen trato y el respeto en general (funcionarios, militares y usuarios), resalta la importancia del respeto como seres humanos, por lo que se deja de mensaje reflexivo la importancia de la empatía en general.

Para terminar con la jornada, se da el espacio al Mayor Mosquera, para que de las palabras de finalización de la jornada.

Actividades a realizar

Actividad	Responsable	Fecha de entrega
Humanización de los servicios a los funcionarios quienes presentaron bajo porcentaje en las encuestas de satisfacción en relación al trato al usuario del II Trimestre del 2022	Soleidy Fonseca	25/08/2022

Convocatoria próxima reunión: 2022/08/25

Registro Fotográfico:



My. **ANDRÉS MAURICIO MOSQUERA ARCOS**
Director de ESM BAS 16

Ps **SOLEIDY PAOLA FONSECA LEON**
Coord. Atención Al Usuario
ESM BAS 16

2022 AÑO DEL LIDERAZGO,
LA MORAL COMBATIVA Y LA
CONTUNDENCIA OPERACIONAL



	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 1 de 29
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	1297	Fecha	AGOSTO 24 2022
		Lugar	OFICINA DIRECCIÓN ESM BAS 02
Asunto	CUARTA JORNADA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Hora inicio	09:30 AM	Hora finalización	10:30 AM
Participantes	ESMBAS 02. MY. ALEJANDRO PINTO ESPITIA Director ESM BAS02 MY. Carlos Mario Angarita ORDENADOR DEL GASTO Capitán diego Martínez SUBDIRECTOR CIENTÍFICO Yolma Luz Altahona Escorcía. Coordinador Atención al Ciudadano ESM BAS02 ESM BIVER. ST. Natalia García Trujillo Director (E) ESM BIVER LORENA RAMIREZ GOMEZ Coordinador Atención al Ciudadano ESM BICOR. CT. Cristian Jimenez guerrero Director (E) ESM BICOR PS. Monica Rosado. Coordinador Atención al Ciudadano ESM BAS 10. MY Yolanda Peña Escobar Directora (E) BAS10. PS. Karen Montaña Navarro		

NIV_SEG

	Coordinador Atención al Ciudadano VEEDURIA DEL DEPARTAMENTO DELCESAR. SRA JHOANA CASALLAS ESM GMRON SV. Calos Garzón Melo Director (E) ESM GMRON Sandri Carilin Pardo Andrade Coordinador Atención al Ciudadano SECTOR DE VALLEDUPAR Yohana Casallas VEEDURÍA CONTROL COLOMBIA MALAMBO Y BARRANQUILLA Ana Martínez
Ausentes	SV (RA) LUIS FERRER GUTIÉRREZ Vicepresidente Veeduría VCGPFFMMO JULIETH BETTER ARIZA

NIV_SEG

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 2 de 29
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

Orden del día:
1. Saludos por parte del Director de la Regional I. 2. Verificación de compromisos. 3. Presentación de contratación vigente. 4. Portafolio de servicio vigente. 5. Canales de comunicación vigentes. 6. Resultados de encuestas II trimestre 2022. 7. Varios
Siendo las 9:30 de la mañana comienzan con llamado de Santa Marta se encuentra alguien, veeduría de Barranquilla, buen día de la veeduría de Santa Marta , veeduría Gmron, veeduría malambo que nos pueda contestar gracias, bueno dias mi nombre es Ana Martínez veeduría control Colombia malambo y barranquilla, muchas gracias , alguien de Valledupar y Buenos días habla Sandy Pardo trabajadora social del dispensario Buenavista a la fecha acá no contamos con veeduría del Gmron ; gracias alguien de Valledupar veeduría de Valledupar Barranquilla, veedurías Santa Marta que esté conectado por favor nos confirma veeduría del César, presente muchas gracias. Buenas por favor me confirma esm bas 10 se encuentra conectado, muy Buenos días al medio mayor Yolanda Peña subdirectora del establecimiento bas 10 así es en representación de mi mayor Manuela que se encuentra de vacaciones muchas gracias por favor alguien del Bicor esm Bicor, estaba hablando no se le escucha, bueno ahí lo veo Jiménez ahí lo veo que estás conectado pero verifique el audio etc. por favor conectado alguien del bicar esm bicar , esm Gmron Buenos días trabajadora social del dispensario de Gmron y está el SV primero Carlos Garzón, mi mayor ya verificamos los satélites los que debemos estar la reunión estamos conectados por parte de veeduría Doria se encuentra solo malambo la señora Ana Martínez que es de barraquilla y la señora Yohana Casallas del sector de Valledupar, bueno y vamos a dar inicio venir pues ya de esta manera llevamos 30 minutos esperando de igual manera que se conecten las veedurías faltantes. Interviene el Mayor Alejandro Pinto vamos a dar inicio lo que es nuestra cuarta jornada de

NIV_SEG

participación ciudadana en nuestra región al 1 para todos y un abrazo muy Buenos días al medio o quién les habla a mayor Alejandro Pinto Espitia soy el director entrante de la regional número 1 me designaron para este momento realizar la presentación formal a la regional de antemano agradecerles a los asistentes a la videoconferencia, darles la bienvenida y no sin antes decirles que igual manera que las puertas de mi oficina la regional 1 a todas las veedurías acá en Barranquilla están abiertas para cualquier situación de igual manera cómo parte inicio de nuestra reunión vamos a comenzar con una agenda donde el primer punto es el saludo que les estoy dando a todos ustedes me informan agradecerles de igual manera por la asistencia como 2 punto esta verificación de los compromisos y en el tercer punto vamos a verificar la presentación de la contratación vigente el cuarto punto realizaremos lo que es el portafolio de servicios vigente, quinto punto nuestra agenda tenemos los canales de comunicación que tenemos vigentes a la fecha otro tema a tratar son sobre los resultados de las encuestas de segundo trimestre del presente año como séptimo tenemos varios le voy a dar el paso ya tal a nuestros expositores aquí en la videoconferencia para que demos inicio a todos los asistentes y muchas gracias para terminar nuestra conferencia que todos seamos un equipo así como lo que estamos haciendo en este momento la idea es obviamente entregarle el mejor servicio a nuestros beneficiarios eso es la importancia de todo esto y de igual manera pues podrías trabajar ahí en conjunto también eh de una u otra manera sus, de pronto, sugerencias que tengan por parte hacia la regional 1 muchas gracias de luego les digo las puertas de mi oficina están completamente abiertas sé que obviamente todas las oficinas de la parte militar de sanidad de la región muchas gracias.

Interviene el Mayor Angarita ordenador del gasto ESM BAS02: Continuando con la agenda ya mencionada por mi mayor pinto me presento yo soy el mayor Carlos Angarita subdirector administrativo de la regional 1 en el punto número dos lectura del acta anterior y compromisos de la regional 1 en la última reunión efectuada con el personal de la veeduría fue el día 22 de junio donde se hizo una solicitud por parte de la señora Yohana Casallas a compartir al correo los procesos ubicados en el secop de cuál puede ser ese compromiso se cerró el mismo día se le brindó una información detallada acerca de esta pregunta, en nuestro tercer punto tenemos nuestra contratación vigente entonces pues les voy a brindar una información específica de cómo está nuestro estado actual de contratación vemos que para la fecha el 22 de junio esta regional se encontraba con compromiso en un 49% o sea contratos vigentes que están allá con adjudicación a la fecha de la última reunión estamos a un 49% en cuanto a

NIV_SEG

NIV_SEG

compromisos de nuestro presupuesto asignado para la fecha de hoy podemos afirmar un avance que significativo de compromisos mostrando resultado efectivo de un 92% en cuanto a compromisos ya se contrató pues toda la red externa de que es consulta por sobre todo por el personal de las clínicas de todas las unidades que estaban pendientes en la última reunión con contratar a los de Santa Marta háblese Valledupar háblese de Barranquilla que están pendientes hace dos meses contratar ese servicio de red externa de clínicas ya se procede cuentan ejecución y pues cuenta con un avance en compromisos sin obligaciones pues que está pendiente por programarse en cuanto al tema de Del de la vigencia del futuro pues es una información que ya habíamos brindado la última reunión he estado a cambiar esta información fue lo que nos autorizaron en la vigencia 2021 para poder trabajar hasta el mes de junio con algunos servicios y algunos suministros que en su momento planearon y fueron necesarios para continuar el buen actuar aquí en la regional 1 entonces esta información pues la misma que se presentó hace dos meses pues vuelvo y reitero esta información no se modifica porque pues fue autorizada desde el año 2021 para trabajar los 3 y 6 primeros meses de la vigencia 2022 y cuanto a servicios que están en cuanto a servicios que están pendientes por contratar tenemos entre red externa un valor todavía de 1000 millones de pesos por ventas por contratar eso es el tema de Del 8% que nos falta por compromisos ese es un valor que nos falta en nuestro presupuesto asignado la vigencia de 2022 que queda el 8% que aproximadamente tenemos una proyección en línea de tiempo dejarlos todos adjudicados lo del 15 de septiembre quiere decir que el 15 de septiembre terminaríamos de hacer todo lo que son procesos de contratación ya lo que queda en procesos de redes externas no solo 5 procesos algunos procesos que lastimosamente se nos han ido desierto como proceso oncología del bas 10 proceso oncología del bicor oxígeno del bas 10 oxígeno del bicor que pues lastimosamente por algunos incumplimientos o por falta de presentación en los procesos pues se han ido desierto y lo hemos vuelto a publicar y pues estamos a la espera de que algunos frentes cumplan con las condiciones establecidas para poder adjudicar el proceso y poder prestar ese servicio adicional a eso solo queda pendiente audiología oftalmología y citologías del resto todos los demás servicios o suministros que también puedes estar trabajando en los procedimientos para dejarlos a fecha 15 de septiembre ya adjudicados ya el tema de la red externa pues ya son procesos pequeños pero pues lastimosamente algunas en algunas ocasiones no se presentan para prestar el servicio y pues toca hacer esperar un en los tiempos de contratación para volver a publicar el proceso y eso es lo que nos ha retrasado

NIV_SEG

NIV_SEG

con estos servicios que acabo de mencionar pero es en la espera de volver a publicarla estamos muy pendiente de que el proceso avance pues entendemos la complejidad que tienen en esos establecimientos con esos servicios que mencione que nos han podido adjudicar o que no tienen compromiso a la fecha pero pues no ha sido por falta de voluntad ahí se puede ver pues el trabajo que se hizo en dos meses casi un 42% y toda la justificación de lo que resta que estaba en su momento sin contrato ya para esta fecha todo tiene contrato todo tiene a dónde enviar algunas situaciones particulares que se les pueda presentar en sus sectores pero pues lastimosamente estos procesos son 5 procesos que he mencionado los 3 se nos han ido desierto por una serie inconsistencia o inconvenientes que se nos ha presentado a la hora de presentar la propuesta o a la hora de evaluar el proponente OA la hora de que no recibimos ofertas porque pues nadie está interesado para que este proceso de esos problemas que les mencionó se puedan adjudicar y queremos a un 100% el compromiso en el mes de septiembre ahí empieza la ejecución que es otro tema independiente aquí lo importante es que contemos con los servicios que necesita cada 1 del personal contemos con los servicios que fueron autorizados para esta vigencia y que tengamos pues los contratos que no soportan todos estos servicios que necesitan nuestros usuarios o necesitamos nosotros también vamos a varios en el caso particular de los militares que estamos adscritos a la A la A la dirección de sanidad es un bosquejo muy general de cómo está el avance de nuestros 23528 millones que fueron asignados ya tenemos con contrato 21790 y nos quedan pendientes por ese valor atravesarás de 1700 millones que es lo que son procesos que lastimosamente no se han podido sacar algunos que sean de ciertos otros que no sean presentados oferentes y aproximadamente 11 procesos que son los que estamos ya terminando de estructurar para poderlos publicar pero estos procesos son suministros entonces pues eso es como una desglose muy general de contratación el tema como al avance el tema de lo que nos hace falta que pues ya es solo el 8% que las proyecciones terminarla ahorita en el mes de septiembre y dejar pues todo nuestros servicios contratados pues con algún proponente que cumpla con las condiciones que se establecieron para el proceso.

Interviene la Trabajadora Social ESM BAS02

Buenos días mi nombre es yolma ALTAHONA trabajadora social esm bas 02 de seguimos con un portafolio de servicios de la regional 1 de atención al usuario en ese mercado contamos con los Recursos Humanos en la general enfermería auxiliar de enfermería terapia respiratoria en todos sus servicios están en 24/7 la línea telefónica de ello es

NIV_SEG

NIV_SEG

3689739 el servicio de electrocardiograma los días martes y viernes en horas de la mañana en consulta externa contamos con medicina general Medicina Interna pediatría psicología psiquiatría cirugía general urología optometría fonoaudiología fisioterapia trabajo social anestesiología medicina familiar nutrición odontología ortopedia y Ginecología y Obstetricia laboratorio clínico toma de muestra de lunes a sábado de 7 am en la mañana, Rayos X de 7 a 12 cabe resaltar de que se está realizando también en horas de la tarde de 2 a 16:00 h de la tarde vacunación de lunes a viernes de 8 a 12 y de 1-6 el agendamiento para citas se pueden hacer a través del call Center en la línea telefónica 6053160070 o también era modalidad de presencial el servicio de atención al ciudadano lo podemos conseguir en la de horas de la mañana de 7 a 12 y de una a 16:00 h de la tarde pueden hacer sus solicitudes en la línea telefónica 6053854050 o por medio de correo electrónico atención al ciudadano1015@hotmail.com para las autorizaciones de servicio médico estas autorizaciones de la pueden realizar por medio del correo autorizacionesmbas02@gmail.com y la atención al público está en el horario de lunes a viernes de 7 de la mañana a 16:00 h de la tarde para la radicación de documento de evaluación tecnológica y tengo otro servicio médico todos lo están realizando de lunes a viernes de 7 a 12 horas y de 2 a 16:00 h de la tarde el correo para la erradicación de los ctc es CTCBarranquillaesm15@hotmail.com

Interviene la Trabajadora Social del Biver

Buenos días para todos el portafolio de servicios ya que malambo está conformado por consultar prioritaria tenemos la particularidad de 7 de la mañana a 17:00 h de la tarde y a disponibilidad en las noches los domingos también contamos con el servicio de fisioterapia tanto en la mañana como en la tarde de 7 de la mañana a 19:00 horas de la noche nuestro contamos con la central de citas este un horario de lunes a viernes de 7 a 12 y de 2 a 17:00 horas de la tarde tenemos que ganar es de comunicación para las fotos y para citas que es por el call center y agua SAP y pues por el contrario también tenemos el servicio de lean la otra por favor e por prioritario que les come de lunes a viernes de 7 a 12 y de 2 a 17:00 h de la tarde los sábados de 8 a 12 domingos y festivos estamos a disponibilidad con la presencia de la de la teniente García que es nuestra dura pero también hace parte de militar tenemos consultas externas que tenemos los dos médicos y la doctora tienes a viernes de 7 de la mañana a 12 del día y de 2 a 17:00 h de la tarde tenemos la vacunación joven y parece que de un mes a viernes complejidad de nacimiento espacio con los grupos

NIV_SEG

NIV_SEG

de información presenciar junto con la una manera de hacer el manejo de esto con un horario de atención del 7 de la mañana tenemos los diferentes programas de pyp que son las rutas de maternidad ruta tensiones internas y planificación familiar y desarrollo y las pruebas con estas rutas de almacén y se han venido alimentando de alimento diariamente con la captación más que todas las materias y la griega contamos con la con La Rural del servicio de lunes a viernes de 7 de la mañana a 12 y de 13:00 h de la tarde de 8 a 12 y él también está disponibilidad por si hay alguna urgencia domingos y festivos 17 a 7 de la noche y los sábados de 7 a las 12:00 horas psicología contamos con la autoridad y yo la evita atención de lunes a viernes de 7 a 17:00 h de la tarde tenemos un espacio en nutrición esta atención son los días martes de 7 a un requerimiento de la agenda como este programa la toma de muestras de laboratorio está la tenemos de lunes a viernes desde las 6:30 h de la mañana, resultados entregan en las horas de la tarde por la ópera Patricia Barraza a partir de las 12 es sociable atención al usuario al ciudadano que de lunes a viernes desde en la mañana a 13:00 h de la tarde el cual también tenemos la el canal de comunicación que se puso en experiencias el correo electrónico que para pues para la atención eso es básicamente al principio una ciudad farmacia la farmacia entendemos acá de 7 de la mañana a 12 del día 10 de 14:00 h de la tarde a 17:00 h de la tarde atendía por la causa Chávez las cuales 20 formas y está encargada del servicio referencia y contra referencia estamos de lunes a viernes de 7 en la mañana a 12 y 12 a 5 tenemos un WhatsApp disponible un teléfono disponible de igual manera te contamos con otro o con un correo electrónico el cual se realizan los seguimientos que hagan los procesos de autorización y generar los anexos III para poder hacer el trámite y si no pues directamente acá presencial y estos días pero el proceso de autorización realizado por la por la centralizadora pues que Barranquilla y acá pues se les hace se les facilita el servicio eso es básicamente nuestro portafolio de servicios de malambo esto sería por mi parte. Sigue bicor la escucha pero muy retirado se le escucha muy retirado hola pues fíjese escuchando pero muy retirado o sea como si estuviera muy lejos del audio o de dónde esté en el sector ahora sí ahora sí hola si ya le estamos escuchando ya le estamos escuchando, siga ya la estamos escuchando siga por favor bicor estamos ya se le estaba escuchando mejor bas 10 mientras bicor revisa ya el audio porque no puedo ir a dañar con el audio no pudieron seguir bas 10 siga. Interviene la Trabajadora Social de BAS10

Buenos días Karen Montañón trabajadora social del bas 10 en nuestro portafolio de

NIV_SEG

NIV_SEG

servicios, atención prioritaria busca atención 24/7 medicina general, enfermería profesional, auxiliar enfermería y terapia respiratoria, los electrocardiograma lo hacemos en los horarios de lunes ni a miércoles de 8 AM da 9 y 30 AM los días lunes y viernes de 2 pm a 3 pm, consulta externa contamos con medicina general Medicina Interna pediatría psicología psiquiatría urología fonoaudiología fisioterapia trabajo social nutrición odontología ortopedia ginecología obstetricia atención por curso de vida Matís por medicina general y enfermería atención de lunes a viernes de 7 20 horas y sábado de 7 a 12 contamos con laboratorio clínico de lunes a viernes de 6-7 AM entregaron fechas toma de mujeres entregan 50 fichó entregarse contados de 11 vacunación de horario atención del viernes de 7 a 12 y de verdad a 17:00 h de la tarde de lunes a viernes rayos x de 8 a 12 hice una a 17:00 h de la tarde el agendamiento tenemos constantes de lunes a viernes de 7 a 12 horas o jornada de la tarde y de 2 a 17:00 h de la tarde en línea telefónica 6054168980 línea atención COVID 3158186269 atención el ciudadano de lunes a viernes en la jornada de la mañana de 7 a 12 que la jornada de la tarde de 2 a 17:00 h de la tarde línea telefónica 305734 1637 extensión 51594 te manejamos los correos atencion109@hotmail.com y atencionalusuariovalledupar@hotmail.com auditoría médica se realizaba autorización se realizará autorizaciones central ir de casa 5 días hábiles contamos con correoautorizacionesesm10@gmail.com te enviarán los horarios de lunes a viernes de 10 a 16:00 h de la tarde

Interviene el Mayor Angarita regresemos al anterior a ver si ya Bicor soluciono el audio ya siga Bicor siga hola Buenos días disculpa Buenos días ahí se escucha un poco lejos, pero se escucha

Buenos días buenos días al medio Mónica rosado trabajadora social de ESM Bicor a continuación el portafolio de servicio atención prioritaria contamos con el recurso humano medicina general enfermería auxiliar de enfermería y los electrocardiogramas los hacemos los lunes y viernes de 2 a 4 de la tarde atención de prioritaria es 12 horas siguiente consulta externa al servicio juntamos en el ESM Bicor medicina general medicina interna pediatría psicología fisioterapia trabajo social terapia respiratoria enfermería fonoaudiología odontología en horario de lunes a viernes de 7 a 6 de la tardelaboratorio clínico horario de atención de lunes a sábado de 7 a 8:30 de la mañana rayos x de lunes a viernes de 7 a 2 de la tarde entrega de resultadode los laboratorios desde las 8 de la mañana hasta las 12 del día y en hora de la tarde de 2 a 4 de la tarde algunos usuarios que tengan correo

NIV_SEG

NIV_SEG

electrónico se les hace llegar a través de este medio vacunación pa de 8 a 12 del día y de 2 a 4 de la tarde de lunes a viernes y los sábados de 8 a 12 del día siguiente nuestro call center de lunes a viernes de 7 a las 18 horas de lunes a viernes los sábados de 8 a 12 horas la línea telefónica es 605 4368600 el servicio al ciudadano horario de atención de lunes a viernes de 7 a 12 del día y de 1 a 4 de la tarde correo electrónico atención alusuario.esmbicor@gmail.com auditoría y el proceso de referencia y contrarreferencia tenemos correo electrónico el cual se le solicita la hizo a los usuarios se explica qué las órdenes las deben ingresar a través de escanear los documentos en pdf en un horario de lunes a viernes de 7 a 4 de la tarde y posteriormente a los 5 días hábiles le llegara través del correo depositado por ellos su información la junta de evaluación en tecnología procedimientos insumos dispositivos y medicamentos el horario es de lunes y miércoles en la jornada de la mañana de 8 a 12 del día y en la tarde de 2 a 5 horas deben enviar en pdf la orden copia de la historia clínica la fórmula y copia del documento en ambas caras y se le dará respuesta a través del correo electrónico.

Interviene la Trabajadora Social de Gmron

buenos días ambas habla Sandri Pardo trabajadora social del ESM Gmron contamos o al recurso humano de medicina general enfermería profesional auxiliar de enfermería fisioterapia psicología trabajo social y odontología los electrocardiogramas se toman en un horario miércoles y viernes de 8 a 9 horas la consulta externa es de lunes a viernes en el horario de 7 a 12 y los sábados de 7 a 12 contamos con el laboratorio clínico el cual tiene un horario de atención de 7 a 8 horas que son la toma de las muestras y los resultados son entregados de lunes a viernes a partir de las 2 de la tarde fisioterapia pues de lunes a viernes de 7 a 12 y de 2 a 5 de la tarde igualmente odontología también cuenta con horario de atención de lunes a viernes de 7 a 12 y de 2 a 5 de la tarde los agendamientos se hacen de lunes a viernes de 7 a 11:30 del mediodía y en la jornada de la tarde de 2 a 5 de la tarde se hace entrega y se recibe de igual manera se reciben órdenes hay una línea de atención covid la cual es 311 685 9851 servicio al ciudadano de atención al usuario se realiza de lunes en el horario de lunes a jueves de 7 a 1 de la tarde y los viernes en un horario completo de 7 a 12 y de 2 a 5 de la tarde hay una línea telefónica habilitada que es la 3115528801 y contamos con el correo de atención alusuario.buenavista@gmail.com en el horario de psicología contamos también con el horario de lunes a viernes de 7 a 12 y de 2 a 5 de la tarde para el centro regional de afiliaciones se cuenta con un horario de lunes a

NIV_SEG

NIV_SEG

viernes jornada de lunes a viernes en la jornada de 7:30 a 12 y de 2 a 4 de la tarde en medicina general de lunes a viernes de 7 a 12 y de 2 a 5 de la tarde igualmente gracias. Interviene trabajadora social yolma Altahona queremos destacar que dentro de los canales que tenemos de comunicación con los usuarios tenemos el correo electrónico telefónico escrito o por medio buzones de sugerencias toda esta información que estamos brindando a través de canales es para que el usuario tenga más acercamiento con nosotros y podamos escuchar sus necesidades.

Dentro de los canales de comunicación que podemos conseguir en cada establecimiento están las líneas telefónicas cartelera informativa los correos electrónicos y en todo momento estamos invitando a los usuarios hacer partícipe hacer uso del portal sí medio del portal sí podemos tener gestionar las encuestas de satisfacción de los servicios recibidos en cada uno de los establecimientos de sanidad militar vamos a hablar de los resultados de las encuestas del segundo trimestre estos resultados hay que tener en cuenta fueron aplicadas por medio del portal sí estas encuestas fueron direccionadas por parte de la DIGSA estas imágenes que están observando o en una serie de preguntas que viene empleada para que ustedes puedan responder en el momento que ingresen por medio del portal la tasa de satisfacción global para el Ejército pues el 74% el resultado del indicador para DISAN Ejército fue 74 en la tasa global 74 por 80% experiencia en trámites 76% y el indicador de oportunidad quedó 69% la satisfacción global de la regional tuvimos un 92% de satisfacción por parte de los usuarios del BAS 02 y BAS10 también se puede evidenciar Gmron tuvieron un porcentaje de 86% Bicolor 81% y Biver en 75% para este tercer trimestre que comenzó a partir del 15 de agosto nosotros tenemos que incentivar a nuestros usuarios realizar la aplicación de estas encuestas estas encuestas como lo había mencionado las pueden realizar por medio del portal sí tenemos una muestra para bas 2 tiene una muestra de 24 encuestas, bas 10 tiene una muestra de 30 encuesta biver tiene 8 encuesta y gmron tiene 13 en cuenta el cual debemos realizar para dar cumplimiento con lo solicitado por la DISAN. Este es el medio por el cual nosotros podemos ingresar al portal sí diligenciar nuestra encuesta esa situación “recuerda que es muy importante para nosotros contar con la opinión de cada uno de ustedes la cual la tenemos en cuenta en el momento de ser manifestado por medio de estas encuestas”, muchas gracias

La persona que quiera participar le vamos a dar el espacio de 5 minutos para que escuchar

NIV_SEG

NIV_SEG

sus recomendaciones sus el cual estamos acá dispuestos a escuchar muchas gracias.

-Buenos días mi nombre es Ana Martínez seguridad control social Colombia pues la inconformidad mía como veedurías la queja de los usuarios entonces cuál es la queja mayor de los usuarios en el biver 2 acá está pasando el usuario va a cita médica Hay que venir a hacer la transcripción de fórmulas él médico que hace la transcripción o el profesional hace la transcripción mal al dársela al paciente para que vaya a Barranquilla llega a Barranquilla le dicen no es que su orden está mal es mal transcrita y que devolverse para el biver y la verdad me parece una falta de respeto con los usuarios que hagan eso y eso está pasando y tengo dos casos exactos soldado está por epiléptico y a lo han puesto voltear con mucho medicamento caso exacto ,otra cosa la cita la dan equivocadas y otra cosa que le quería recomendar al mayor entrante al nuevo director es que por favor no solo actualicemos la cita por favor hagámosle seguimiento al paciente preguntémosle si está haciendo el tratamiento o no le está haciendo el tratamiento porque no solo al paciente solo se limitan a autorizar a autorizar y el paciente no está conforme ,el paciente asiste porque le toca asistir, pero no conforme con el tratamiento porque nunca le da con el chiste si no lo llevas ahí solo van le mira a la cara y le miras la cara y la verdad tengo mucha queja de eso entonces por favor sea no lleguemos a un deterioro patrimonial porque ósea el deber de los usuarios es una atención buena y no despilfarrar dinero y lo estamos despilfarrando sin conocimiento por favor mejoremos en eso es todo lo que yo tengo para decir muchas gracias .

Interviene el mayor pinto, Buenos días muchas gracias por su sugerencia lo voy a tener muy en cuenta y bueno da hablar de despilfarrar pues ya es ya es hablaron cosa muy diferente a lo que pues esa es la atención al usuario muchas gracias por su sugerencia de igual manera las puertas de mi oficina están abiertas para cuando usted quiera venir a acercarse y hablamos de una manera muy cordial muchas gracias muchas gracias por su sugerencia; alguien más tiene algo especial,

Interviene la Veedora Johana casallas: Cordial saludo mi nombre es Johana casalla veeduría de las fuerzas militares esta mañana quiero hacer una sugerencia muy respetuosa primero pues agradecer este espacio donde los distinguimos y el compromiso pue de cierta manera poner en contexto varios temas el primero es destacar el trabajo tan maravilloso y sobresaliente que viene haciendo la Dr. restrepo con su equipo, porque de los dispensario del cesar y del Caribe colombiano que tiene un enfoque y cumplimiento

NIV_SEG

NIV_SEG

24/7 también resaltar el compromiso en otra oportunidad hemos tratado era hecho el compromiso del director de sanidad fue básicamente regresar los recursos del dispensario 1009 a su sitio porque hemos sentido las afectaciones muy directas porque muchas opciones que tenemos hoy día tenemos culpa mente por el tema de la regionalización también agradecerle a ustedes un poco más de cuidado a la hora de realizar contrataciones como la que voy a nombra ahora se llama cenhay una entidad con la que tenemos cualquier cantidad de problemas con este fue contratado en la anterior administración que no solamente se convirtió en un problema de los niños en cual se va enviar un soporte como informe un tema que se hablado con mucha anticipación y que no le han puesto atención hace parte de en juicio también la directora y otros temas más inclusive los temas de control bueno yo entiendo que los espacio son para trata las inconformidad los compromisos anteriores precisamente para que podamos ir avanzando en la dinámica Por qué no podemos ser en cierta manera para para pedirles una reunión exclusivamente para ellos no hay solamente gracias ya sabes día muchas gracias(mucha interferencia por parte de la veedora ya que se encontraba en un sitio abierto y bulloso imposible determinar muchas partes de su comunicación).

Interviene el mayor pinto, bueno en cuanto a resalte que usted tiene en contra a los doctores pero muchísimas gracias de igual manera me voy a contextualizar más sobre lo que me habla de un capitán igual manera en cuanto a la contratación importante por favor lo que usted menciona para programar reunión que hagamos entonces por favor los informes así como usted está diciendo las acciones se toman con soportes y cuánto lo último que se refería a usted en cuanto a directores de regionales de armas buenas es una determinación del comandante de las fuerzas militares y el comandante del Ejército como directamente soy del arma de infantería entonces eso ya no hace parte elección personal en eso hace parte ya es de El comandante general de las fuerzas militares el comandante del Ejército sin embargo pues 1 llega acá obviamente pues y con la experiencia para poder personal con el fin de solucionar problemas de igual manera pues tratar de que las cosas cuando lleguen final que pues todo cuanto tenga de igual manera beneficios gracias otra veeduría ; yo les agradezco entonces la asistencia de días a equipo de trabajo de toda la regional muchas gracias le damos por finalizada entonces la videoconferencia de 10:30am muchas gracias a todo el personal por su asistencia buen día muchas gracias .

NIV_SEG

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 26 de 29
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2021-01-29

Convocatoria próxima reunión: 19de octubre 2022

ACTIVIDADES A REALIZAR		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1capacitar al personal asistencial (médicos) del Biver, en cuanto a la formulación de medicamentos en los siguientes aspectos (dosificación, frecuencia y cantidad	ESM BIVER	30 DE septiembre 2022
2 Mediante un oficio solicitar directamente para que los recursos sean asignados al CENAC de Valledupar para su ejecución	ESM BAS10	EVIDENCIAS PROXIMO ENCUESTRO

NIV_SEG

En constancia firman



MY ALEJANDRO PINTO ESPITIA
Director de Establecimiento de Sanidad Militar BAS02



Elaboró: PS. YOLMA ALTAHONA ESCORCIA
Coordinadora Atención al Ciudadano ESM BAS 02

NIV_SEG



REGISTRO FOTOGRAFICO



NIV_SEG

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL *NIV_SEG*	ACTA DE	Pág. 25 de 29
		REUNIÓN	Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

REGISTRO FOTOGRAFICO

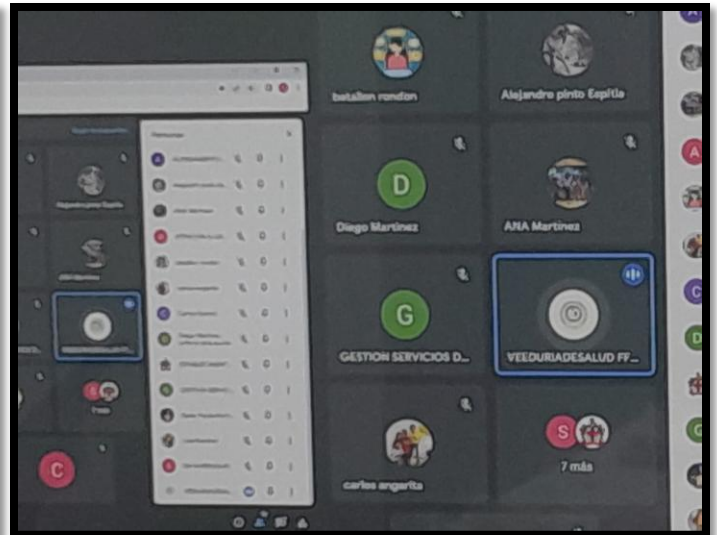


SATISFACCION GLOBAL
REGIONAL 1

ESM	REGIONAL	PORCENTAJE OBTENIDO
BAS 02	REGIONAL 1	92 %
BAS10	REGIONAL 1	92%
GMRON	REGIONAL 1	86 %
BICOR	REGIONAL 1	81%
BIVER	REGIONAL 1	75%

16/09/2022 DISAN

2022AÑO DEL LIDERAZGO,
LA NOVEL CONCIENCIA Y LA
CONTINUIDAD OPERACIONAL



NIV_SEG



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARESEJÉRCITO NACIONAL

**ACTA DE
REUNIÓN**

Pág. 27 de 29

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

NIV_SEG



Acta N°.	2022330006363956	Fecha	24 de Agosto 2022
		Lugar	Santiago de Cali
Asunto	Reunión representantes Veeduría – Asociaciones Regional 3		
Hora inicio	10:20 AM	Hora finalización	11:50 AM
Participantes	CR MARIA CLEMENCIA GUTIERREZ RUEDA (Directora DMCAL) MY DIEGO FRANCISCO BETANCOURT RUIZ (Ordenador del gasto) Trabajadoras Sociales de los ESM Regional 3 Representantes de usuarios, asociaciones y veedurías Regional 3.		
Ausentes			

Orden del día:

1. Saludo por parte de la Señora Directora María Clemencia Gutiérrez
2. Compromisos reunión anterior
3. Portafolio de servicios actualizado - Contratación
4. Resultados encuestas II trimestre 2022
5. Diligenciamiento encuestas III trimestre
6. Participación de los asistentes

Desarrollo:

Se da inicio de la reunión siendo las 10:20 AM, con el saludo de la Señora Coronel María clemencia Gutiérrez, presentación orden del día, saludo directores dispensario regional 3, inicia MY Ocampo Directora Buga, SS García Director Palmira, Teniente Ipiales no está, donde se encuentra no hay señal, MY Reyes Director dispensario Pasto y MY palomino Dispensario Popayán. Lectura Acta anterior reunión realizada 22 junio 2022 y sus correspondientes compromisos, seguido por cada dispensario se socializa el portafolio de servicios, resultado de encuestas II trimestre 2022 y el diligenciamiento de la encuesta para el III trimestre.

Inicio de plenaria, **SM ® Eli Anacona (Representante Asociación usuarios - Popayán)**, saludo especial, a todas las personas que están presentes, inicia con inconformidades con algunas cosas que no son de fondo, otro si, recomendar:

- El Acta hay que dar un orden, la reunión se da inicio con orden del día, verificación de cuórum, llamado a lista, aprobación de la misma, participación de las personas, el Acta anterior no fue aprobada. Las recomendaciones anteriores deben ser consignadas en el Acta a la cual se refiere.

Señora coronel, informa que se realiza el cambio en el acta anterior y se hace llegar a los establecimientos de sanidad, para que quede consignada dentro de los registros y cada una de las trabajadoras sociales hace llegar el acta a los correos de cada uno de los señores veedores.

- Se debe seguir a la norma, debe ser como mínimo de 5 a 10 días la convocatoria a la reunión.

Señora Coronel, se informara con tiempo la convocatoria a la próxima reunión.



- Los exámenes de laboratorio, habla de Popayán, se están enviando algunos exámenes a Cali, lo que está afectando la calidad y la oportunidad, para las nuevas contrataciones por favor verificar que se puede hacer, se tenga en cuenta para que se contrate estos servicios.

Señora Coronel, Se va tener en cuenta la recomendación, pero quiere dejar claro que este contrato es centralizado por la DISAN, se realizara un oficio por segunda vez enviando y fortaleciendo la importancia que cada establecimiento realice sus exámenes, se elevara a la DISAN y se espera que ellos emitan respuesta. También es importante que como veedurías hagan la solicitud a DISAN y tendrían una respuesta directa por parte del señor Director de Sanidad.

- Popayán ya elevo la inconformidad directamente a DISAN, desafortunadamente hacen caso omiso a las recomendaciones que hace la asociación.

Señora coronel le ordena al señor MY palomino, hacer seguimiento al oficio que se envió a DISAN.

- Se continua el problema de ingreso a los Dispensarios, quienes entran a los dispensarios son personas humildes e indefensas, si se solidariza con la fuerza por todo lo que está pasando y están de acuerdo que se tomen todas las medidas de seguridad para poder ingresar, pero que no se les atropelle, son humillados, arrinconados, maltratados, es todo lo contrario a las directivas al buen trato al retirado, tienen un jefe de estado mayor que no gusta de los retirados, por lo tanto no tienen respuestas positivas.

Señora Coronel, lo tiene presente, no solo en Popayán si no en todos los establecimientos de sanidad, de todas las regionales, invita junto con el señor MY director del dispensario hacer reunión con el líder del cantón, para que puedan escuchar al SM y puedan mejorar el ingreso. Recomendación a todos los directores, nosotros ya estamos independiente de todo el cantón, se hizo fue colocar una persona en la guardia con unas planillas diarias, se descargan de Salud.SIS, fue de gran utilidad para el dispensario.

- Las máquinas de hemograma llevan varios meses dañadas, por favor hacerlas revisar para ver si se puede reparar que la arreglen o si no que la cambien por una nueva.
- Se revise el contrato para personas que les realizan diálisis, estaban con la clínica la estancia y los pasaron a Divita este prestador carece de ambulancia, no tiene endocrinólogo, los pacientes hay 7 en Popayán se están descompensando, hay que velar por la salud del paciente y no la parte financiera, escoger lo más económico. Que se revise el contrato, no cumple con los requerimientos de habilitación, se sabe que lo hacen desde Bogotá, es una casona que habilitaron sus servicios, más no para hacer un servicio oportuno para los usuarios.
- El CTC es otro obstáculo, es prohibido por la Ley, lo único que hace es obstaculizar y muchas veces pasan requerimientos, algunos medicamentos autorizan que ya están desactualizados o retirados por el Invima, esos los autorizan y los que están activos los niegan. Se cambió el CTC por una junta pero tiene los mismos obstáculos. Que sea personal con perfil, lo formula un especialista reconocido a nivel internacional y llega un médico del CTC y le niega el



medicamento. Un médico general no puede negar los medicamentos o cambiarlos. Por favor se tenga en cuenta.

- Iniciar con las reuniones de las veedurías, porque ustedes presentan una reunión administrativa, con todos los directores, sirve para estar conectados pero estas reuniones son administrativas y no tienen todo el tiempo para expresar todas las necesidades.
- Los requerimientos de los usuarios que se resuelvan que no queden solo en un documento para que llegue a satisfacción de los usuarios.
- Las encuestas que se hagan unos formatos para evaluar regional 3, tenemos que evaluar los indicadores de cada dispensario.
- Las contrataciones, que le brinden en realidad una estabilidad al tratamiento del usuario.

Señor Mayor ® Jorge Mendoza (Presidente veeduría vessamil - Cali)

- Con respecto a los exámenes de laboratorio, por falta de insumos y mala planeación por parte de DISAN se optan enviar las muestras a Bogotá, arriesgando que se contaminen y que los resultados lleguen tarde.
- Restablecer la contratación con valle de Lili, empezar hacer lo correspondiente para la contratación para el año entrante y no con la clínica Colombia donde el concepto de los usuarios que han estado es muy criticada, es peor que el rey David.
- Autorizaciones por Internet, no se está dando respuesta oportuna de acuerdo a los tiempos fijados por la norma, lo que genera malestar con los usuarios.
- Tratar de habilitar el parqueadero a la zona próxima a los consultorios, que sea una alternativa para los usuarios mientras se construya el parqueadero que queda definido, porque la inseguridad es grande.
- Solicito que se establezca en la reunión, un tiempo mínimo de 3 minutos por intervención.

Señora coronel, en cuanto a las autorizaciones por internet, ya se fortaleció la parte de auditoria, con un médico auditor, para un total de cuatro auditoras, para poder subsanar estas falencias.

Referente a la Clínica Colombia, se tiene un contrato con Imbanaco ya que fundación valle de Lili decidió no trabajar con las fuerzas militares este año, donde existe un acta donde manifestaron que no iban a participar en los procesos de contratación este año. Por eso se logró un contrato con Imbanaco, el cual ya se está atendiendo a todos los pacientes oncológicos, de enfermedades huérfanas, a nivel de cuidados paliativos, enfermedades de alto costo y todo lo que corresponde a la parte de ortopedia.

En cuanto al parqueadero, se informa que ya la segunda fase, ya está en comando de ingenieros y en cualquier momento le dan luz verde para iniciar la construcción.

Y establecer el tiempo mínimo de tres minutos, se pueden manejar en consenso a dar más o menos cinco minutos para las intervenciones, claras precisas y concisas.

Señora Gilma Solórzano (Representante veeduría vessamil - Cali)

Refiere que hay muchos centralizados desde Bogotá, está atentando contra todos los derechos de los usuarios, sería conveniente como Directora Regional 3 hacer una mesa de trabajo, con los entes de control para solicitar que nuevamente sea controlado como regional, si es posible con el defensor del paciente descentralizar los servicios. Convocar una reunión presencial en la ciudad de Cali.



Señora Coronel, es algo establecido por DISAN, sin embargo se solicita a Disan.

Señora Gilma refiere que entonces los representantes de la veeduría realicen la solicitud, de la regional 3

Señor Camilo (Representante veeduría - Palmira)

- Desde la asociación de usuarios interpuso DP a diferentes entes, Batallón Codazzi, Dirección regional, de la cual obligaron acción de tutela de fecha 18 de agosto, donde obliga hacer una reunión con los usuarios y entes de control, solicita que dicha programación haciendo cumplimiento de la tutela, recomendando que sea en horas de la tarde o posiblemente un sábado.

Señora Coronel, informa que la reunión está programada para el día 25 de agosto 2022 a las 9:00 AM y se tratarán los puntos mencionados en la tutela.

- El director del Dispensario es de grado SS, sus funciones internas por parte de la dirección de sanidad las ha cumplido muy bien, pero las funciones con respecto a la atención a los usuarios, tiene dudas, con respecto a ello, no contesto una petición a la cual obligo colocar una acción de tutela y así se han presentado varias peticiones que no han quedado resueltas, quisiera saber si el Director tiene todas las facultades y la potestad propia como Director, ya que no hay el acompañamiento y la orientación respecto a lo que corresponde como Directora, tienen al señor sargento como puesto allí, como aparente para que cumpla sus funciones, porque no tiene el apoyo de regional, ni el apoyo del Director; entonces si el señor sargento no es capaz de cumplir con sus funciones y si se ve que no ha sido la persona que tenga el conocimiento y la experiencia para dirigir un dispensario, pida el relevo. No tiene nada ante el sargento, lo que le vale es el servicio para los usuarios.

Señora Coronel, informa que este tema se trata en la reunión programada, del día 25 de agosto 2022, en la ciudad Palmira.

- Solicita que en las reuniones futuras regionales, requiere estar acompañados por los delegados o entes de control (personería-secretaría departamental de salud), debido a que la petición, nadie responde y los usuarios quedan a medias.

Señora Coronel, se va elevar solicitud a la Disan al área de atención al usuario en cabeza de la Señora Coronel Sandra Fajardo y se espera la respuesta.

- Solicita compartir el Link de las reuniones, porque quiere que los usuarios puedan expresar sus solicitudes ante la regional.
- Los servicios que presta el dispensario, el servicio de optometría, se ha encontrado desierto en varias ocasiones, la preocupación el señor director del dispensario ha buscado promover este servicio, para qué este servicio se preste.

Señora Coronel, responde si se ha hecho, lo que sucede es que las entidades han realizado, las



cosas de una manera no correcta, los indicadores financieros no corresponden a la solicitud de estudio previo y al pliego de condiciones, por tal motivo no hay aval para poder adjudicar un proceso cuando no cumplen con especificaciones técnicas, jurídicas y económicas. En Cali se está prestando el servicio mientras solucionan la contratación de optometría, apoyando a Palmira.

Señor William Benavidez (Representante veeduría - Ipiales), refiere ser más explícitos en los puntos expuestos, no se extiendan

- La situación que se está presentando a la entrada al batallón, raro que entran los particulares pero a los usuarios le ponen problemas, solicita hacer una visita a cada instalación, a cada unidad para conocer el problema de cerca, invita a la Coronel a dar una vuelta Ipiales.

Señora Coronel, esa es la idea poder visitar a todos los dispensarios, toca esperar que designación dan a los directores, contratación en Ipiales hay, hay nueva directora y se reforzó con una Subteniente, quien estuvo en Cali recibiendo capacitación.

- Hay mucha queja de los usuarios, los mandan a Ips los ángeles y no hay contratación, hacen subcontratación porque no tienen todos los especialistas

Por solicitud de la Señora Coronel Directora, Se presenta el Señor MY Diego Francisco Betancourt Ruiz (ordenador del gasto)

- Optometría también es un problema, son temas que hay que tratar, en reunión programada el día 25 de Agosto con la Directora del Dispensario Señora Capitán

Señor SP Villanueva Galicia Tarsicio (vicepresidente veeduría Tuluá)

- La asignación de citas por el portal.sis es un problema hay varios profesionales que tienen habilitada agenda, ingresan asignan la cita de acuerdo a la disponibilidad y al otro día llega un mensaje cancelando la cita programada, por favor que se tome medidas al respecto.
- Solicitar el apoyo de otro soldado que atienda las citas en el dispensario de Buga en vista que hay un solo soldado que da citas presenciales y por teléfono
- La comunicación importante asertiva, con esto se evitaría llegar a un DP, Tutela con una sola llamada un mensaje de texto ayuda a solucionar muchas cosas
- El tema de la clínica san francisco, se trata en la reunión programación.

Señor SP Luis Alfonso cortes - Usuario

- Comenta el caso de la señora Carmen helena plaza vive en la vereda guabas, tiene un tratamiento llamado dúplex venoso el 19 de abril de 2021 el médico tratante le dio la orden y se autorizó en el 2022 cuando fue a la clínica sanfrancisco de Tuluá no había convenio, se solicita la intervención

Señora coronel, solicita a la MY Nina, tomar contacto con el SP Luis Alfonso y con la señora Carmen Elena plaza para dar solución al inconveniente que tiene la señora en este momento

Señor SP Gustavo Bowlin, (presidente veeduría Vescol – Cali)

- Agradecimiento a la Coronel y la institución en la atención brindada en el último incidente



presentado de salud.

- Clínica Colombia presta excelente servicio, muy bueno
- Solicitud, en la ventanilla de autorizaciones, el primer día duro en la fila hora y media, el otro día 50 minutos, se evidencio una falencia, que el turnero está dañado hace mucho tiempo y no ha sido posible arreglarlo, pregunta porque no hay ventanilla preferencial, no hay dos personas para que atienda al adulto mayor y a las embarazadas y la otra ventanilla para las otras personas.

Señora Coronel, acepta la recomendación y da solución

- Se sugiere elaborar un fichero

Señora Coronel, no se pudo porque cobran por los turnos, y entonces se decidió que no se utilizan ficheros

- Se presentó un inconveniente con un funcionario y la señorita de la ventanilla, se gritaron de un lado a otro. Se sugiere que la señorita no se iguale con el usuario.

Señor SV Jorge Vargas, (presidente veeduría Tuluá)

- Se presenta a la señora Coronel e informa estar atento a la reunión.

Señor SM @ Eli anacona

- Discrepar al señor Mendoza, estas reuniones son precisamente para tratar temas de salud y el tema de salud es demorado, las intervenciones que se hacen no es a nivel personal es por todos los usuarios
- Aclaración al señor de Palmira las asociaciones y veedurías son autónomas para convocar las reuniones y direccionan las reuniones mensuales internas donde se tratan todos los temas.
- Bienvenida al señor My palomino, que se pueda hacer un trabajo en equipo.

Señor Coronel, es importante que cada uno de los directores tengan comunicación con las veedurías, que tengan conocimiento de lo que se está haciendo, deberes y derechos de las dos partes, las inasistencias y el costo que esto representa.

Se da por terminada la reunión a las 11:50 am, próxima reunión para el día 19 de octubre 2022 a las 9:00 AM



Actividades a realizar

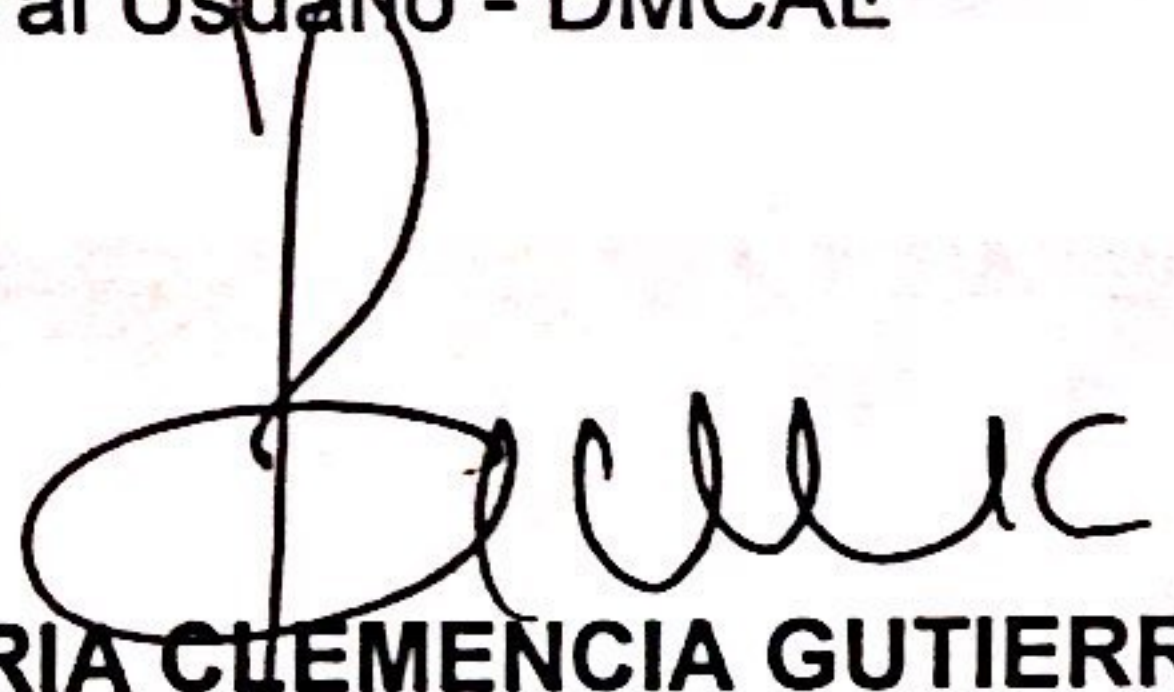
Actividad	Responsable	Fecha de entrega
Realizara un oficio por segunda vez a DISAN fortaleciendo la importancia que cada establecimiento realice sus exámenes de laboratorio	Dirección DMCAL Veedurías y asociaciones	
Realizar seguimiento Oficio a DISAN enviado veeduría Popayán	Dirección ESM BAS29	
Realizar reunión con Líder de Cantón de Popayán, con el fin de tratar tema de Ingreso	Dirección ESM BAS29	
Realizar solicitud a DISAN para posibilidad de acompañamiento entes de control en próximas reuniones	Dirección DMCAL	
Solución y seguimiento caso de la Señora Carmen Helena Plaza de Buga	Dirección Bapal	

Convocatoria próxima reunión: 2022/10/19 – 9:00 AM

Firma

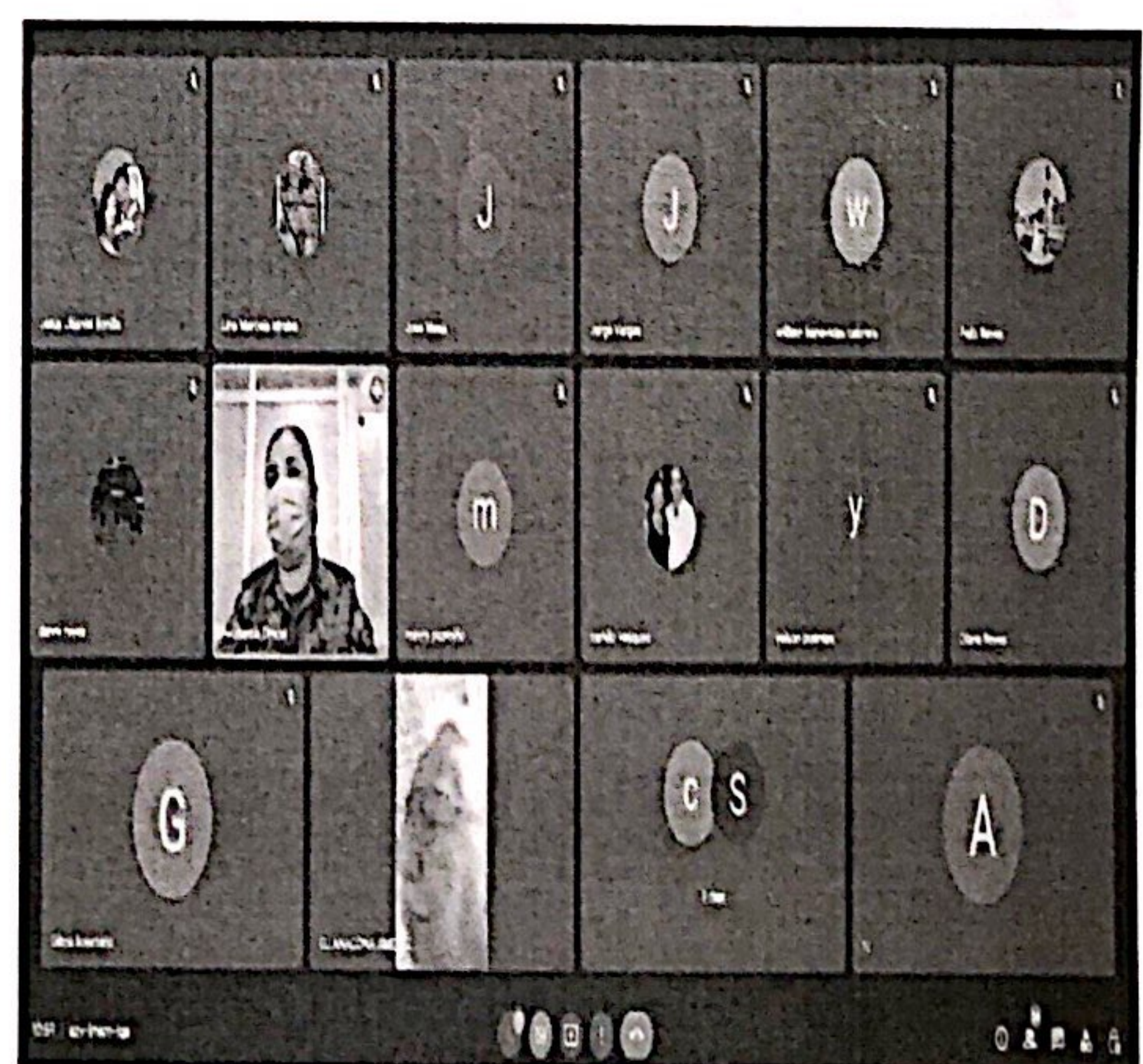
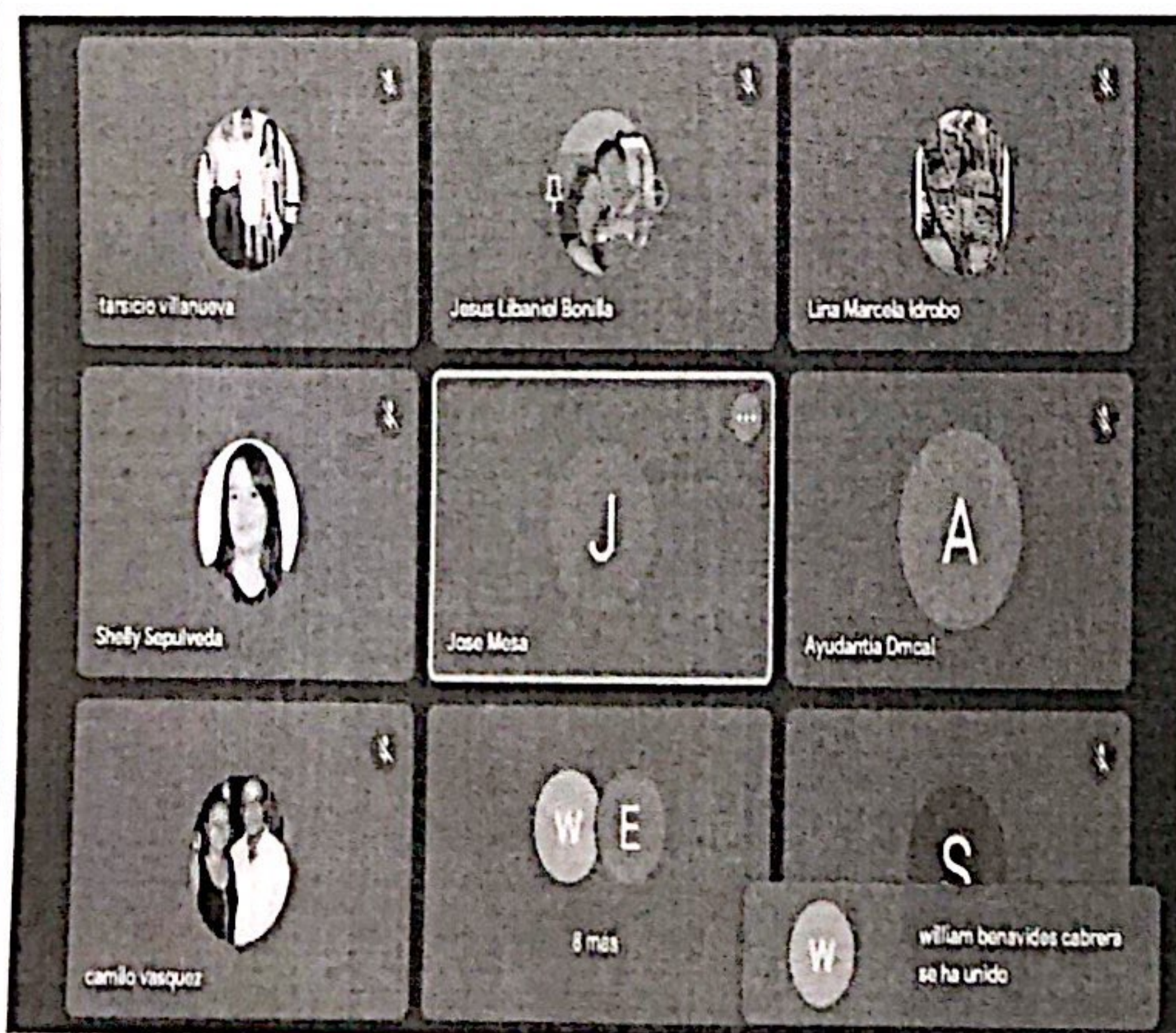

PS. ESMERALDA CASTRO MOSQUERA
Atención al Usuario - DMCAL

Firma


CR. MARIA CLEMENCIA GUTIERREZ
Directora Dispensario de Cali



Evidencias fotográficas reunión representantes Veeduría – Asociaciones Regional 3 con
N°2022330006363956



 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN		Pág. 9 de 11
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	2022330006363956	Fecha: 24 Agosto 2022	Presidida por: CR MARIA CLEMENCIA GUTIERREZ RUEDA
		Lugar: Santiago de Cali	(Directora DMCAL)
Asunto:		Reunión representantes Veeduría – Asociaciones Regional 3	

Asistentes a la reunión:

N°	Grado. Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o N° de Teléfono	Dependencia o Unidad	N° Cédula	Firma
1	CR. MARIA CLEMENCIA GUTIERREZ	DIRECCION DMCAL	3212425646	DMCAL	62354623	VIRTUAL
2	MY DIEGO FRANCISCO BETANCOURT	ORDENADOR DEL GASTO	3136452433	DMCAL	9736962	VIRTUAL
3	MY NINA VIVIANA OCAMPO	DIRECCION ESM BUGA	3133773305	BAPAL	52708575	VIRTUAL
4	MY CARLOS ORLANDO PALOMINO LOPEZ	DIRECCION ESM POPAYAN	3142962819	BAS 29	1129487431	VIRTUAL
5	SS HECTOR GARCIA VINAZCO	DIRECCION ESM PALMIRA	3115793732	BICOD	79223280	VIRTUAL
6	MY DANI VICENTE REYES MURCIA	DIRECCION ESM PASTO	3214535989	BAS 23	5821591	VIRTUAL
7	PS. HAYDI RAMIREZ JIMENES	TRABAJADORA SOCIAL BUGA	3125828489	BAPAL	52171957	VIRTUAL
8	PS MAYRA PAZMIÑO YEPEZ	TRABAJADORA SOCIAL IPIALES	3104127427	GMCAB	37123201	VIRTUAL



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS
MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN

Pág. 10 de 11

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

N°	Grado. Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o N° de Teléfono	Dependencia o Unidad	N° Cédula	Firma
9	PS LILIANA BENAVIDEZ JARAMILLO	TRABAJADORA SOCIAL PASTO	3122277773	BAS 23	1088134810	VIRTUAL
10	PS DIANA MARCELA REYES PEREZ	TRABAJADORA SOCIAL POPAYAN	3154090318	BAS 29	1061764807	VIRTUAL
11	PS ESMERALDA CASTRO MOSQUERA	TRABAJADORA SOCIAL DMCAL	3114638525	DMCAL	55162342	VIRTUAL
12	SM@ ELI ANACONA JIMENEZ	PRESIDENTE ASOCIACION DE USUARIOS POPAYAN	3108902177	BAS 29	14980651	VIRTUAL
13	MY @ JORGE EDUARDO MENDOZA	PRESIDENTE VEEDURIA VESSAMIL	3165243740	DMCAL	19135744	VIRTUAL
14	GILMA SOLORZANO	REPRESENTANTE VEEDURIA VESSAMIL	3168200679	DMCAL		VIRTUAL
15	SP @ CAMILO VASQUEZ TORRES	REPRESENTANTE VEEDURIA PALMIRA	3105996077	BICOD	5908992	VIRTUAL
16	WILLIAM BENAVIDEZ	REPRESENTANTE VEEDURIA IPIALES	3176793351	GMCAB	13011067	VIRTUAL
17	SP@ TARSICIO VILLANUEVA GALICIA	VICEPRESIDENTE VEEDURIA TULUA	3132632599	BAPAL	6004365	VIRTUAL
18	SP @ LUIS ALFONSO CORTES	USUARIO DMCAL	3116920837	DMCAL	87430805	VIRTUAL
19	SP@ GUSTAVO BOWLEY DIAZ	PRESIDENTE VEEDURIA VESCOL - CALI	3155775395	DMCAL	12532529	VIRTUAL

RESTRINGIDO

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 1 de 10
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	2448	Fecha	24 de Agosto de 2022
		Lugar	Apiay (Meta), DMORI
Asunto	Reunión Participación Ciudadana Agosto		
Hora inicio	09:00 A.M	Hora finalización	11:30 a.m
Participantes	CR. ELIZABETH VELEZ SALAZAR (DIRECTORA) MY. JUAN DAVID GASTELBONDO SILVA (SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO) PS. JOHANNA BUSTOS FANDIÑO (TRABAJADORA SOCIAL) PS. LORENA MARTINEZ MARIN (TRABAJADORA SOCIAL) USUARIOS DEL ESM – DMORI ASISTENTES		
Ausentes	N/A		

Orden del día:
1. Saludo CR. Elizabeth Vélez Salazar 1. Verificación de compromisos 2. Presentación de contratación vigente. 3. Portafolio de servicios vigente 4. Canales de comunicación vigentes 5. Resultados de encuestas II trimestre 2022. 6. Divulgación de la aplicación de la III muestra de aplicación 7. Varios
Desarrollo:
Siendo las 09:00 a.m. se dio inicio a la cuarta reunión de Participación Ciudadana que se realizó de manera presencial en el auditorio del Dispensario Médico Oriente donde asistieron usuarios y asociaciones y veedurías. La reunión la dirige la oficina de Servicio al Ciudadano y Trabajo Social, la señora Coronel Elizabeth Vélez Salazar dan la bienvenida y saludos a los asistentes a la reunión. Seguidamente la Dra. Johanna realizo la lectura del orden del día y dio las pautas para realizar una reunión exitosa, se da inicio con el código de honor del soldado Salmo 27. Posteriormente, se procedió a la verificación de los compromisos del encuentro del mes de junio, donde se verifica que solo hubo dos compromisos: - Gestionar cita de ortopedia, para el hijo de la señora Paola Acosta

RESTRINGIDO

RESTRINGIDO

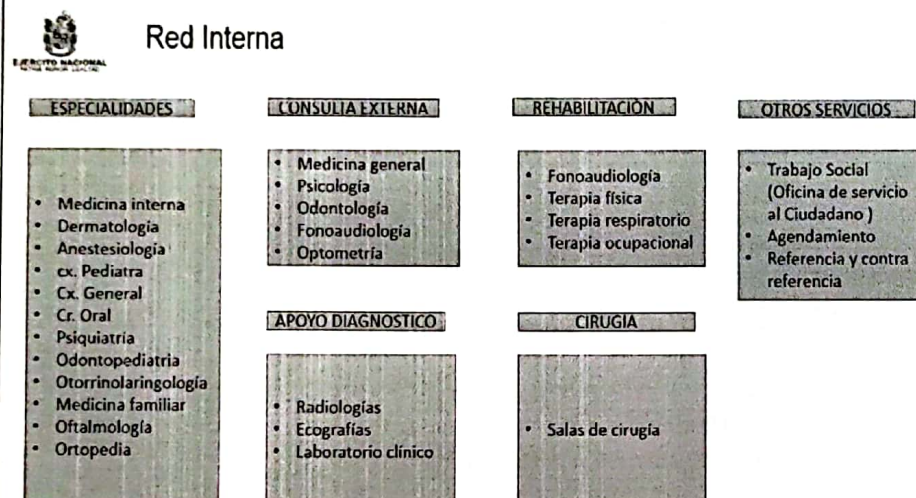
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 2 de 10
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

Con respecto al tercer (3) punto se realizó la presentación de la contratación actual.

La señora Coronel procede a realizar la presentación de los contratos que a la fecha ya se cuenta con ejecución y además explica que contratos están con novedades.

- Los aspectos más relevantes son que la contratación con audífonos está vigente.
- Informa la novedad que se tiene con el Hospital Departamental de Villavicencio, que actualmente no hay contratación.
- Estos son unos de los datos más relevantes a la contratación vigencia 2022, al igual se aclara que se hace una tarea juiciosa y oportuna.

04. En relación al cuartó (4) punto, se comparte el Portafolio de Servicios.



RED EXTERNA

- **Hospital Departamental de Villavicencio:** Reconocimiento del gasto para oncología, maternas.
- **Hospital de la Gente:** Cardiología y laboratorios clínicos (Nota: ya se dispone de contracción con Colcan y apoyo del DMSOC).
- **Hospital Militar Central:** Consulta externa de III y IV nivel.
- **Atención Medica de Colombia:** Oftalmología (Villavicencio)
- **Inversiones clínica Meta:** urgencias, hospitalización, apoyo diagnostico y especialidades medicas III y IV nivel. (Villavicencio)

RESTRINGIDO

RESTRINGIDO

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 3 de 10
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

- **IPS Monte Sinaí** Psiquiatría, internación y Pruebas Cognitivas de pacientes internados. (Villavicencio)
- **Imágenes Diagnósticas del llano:** Resonancias, Tomografías, Ecografías y Radiografías (Villavicencio)
- **Audiosalud:** Audífonos (Villavicencio)
- **Neuroelectrodiagnostico:** Neurología adulto y pediátrico, Electroencefalogramas convencionales y computados, Potenciales evocados, Electromiografía, Neuroconducción. (Villavicencio)
- **Eliana Inés López Hernández:** Lentes y monturas (Móvil visión- Villavicencio)
- **Unidad de Diagnostico:** Patologías (Villavicencio)
- **Amanecer Medico:** oxígeno.
- **Ayudando a vivir:** programa de rehabilitación de menores de edad. (Villavicencio)
- **Cuidar con calidez humana:** Hospicasa (reconocimiento del gasto).
- **Ambulancias del llano:** Servicio de transporte terrestre (reconocimiento del gasto).
- **Hospital Departamental de Granada:** urgencias, hospitalización, consulta externa y apoyo DX.
- **Mejía Cubides:** Optometría (Granada)
- **Sandy Alejandra parra roa:** Lentes y monturas (Granada)
- **ESE Solución salud:** componente primario de los municipios (Barranca De Upia, Cabuyaro, Calvario, Castillo, Cumaral, Lejanías, Macarena, Mapiripan, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Gaitan, Puerto Lleras, Restrepo, San Juan De Arama, San Juanito, Uribe Y Viste Hermosa)
- **ESE Cubarral :** componente primario.
- **ESE Puerto López:** Componente Primario.
- **ESE Acacias:** Componente Primario
- **Centro de rehabilitación sonrisas:** Rehabilitación de menores. (San José)
- **Centro medico del Guaviare:** Imágenes Diagnosticas (San José)
- **Salud Visión:** Lente, monturas y optometría (San José)

CANALES DE COMUNICACIÓN VIGENTES

- Dirección

Correo electrónico: dmori@buzonejercito.mil.co

- Oficina servicio al Ciudadano

hospitalmilitaroriente@gmail.com

320-2614123 Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 4:00 p.m

- Línea Telefónicas

Vacunación COVID-19: Whatsapp 314-247-7567

Suboficial de Servicio: 314-4558330

Farmacia Éticos: Whatsapp 316-5247895

RESTRINGIDO

RESTRINGIDO

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 4 de 10
			Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
			Versión: 8
			Fecha de emisión: 2021-01-29

RESULTADO ENCUESTA II TRIMESTRE 2022

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR II TRIMESTRE 2022 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los usuarios afiliados al SSFM
NOMENCLATURAS	ESM - DIGSA - DISAN - JEFSA-SSFM-EJC-ARC-FAC
UNIVERSO DE ESTUDIO	173 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 137 EJC - 21 ARC - 15 FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud EJC: 52 ESM ARC: 17 ESM FAC: 13 ESM
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre mayores de 17 años.
MARCO MUESTRAL	Marco de los usuarios atendidos en los ESM del SSFM
FUENTES DE INFORMACION	Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud RIPS I trimestre de 2022
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 1.508 usuarios afiliados al SSFM EJE: 1.076 ARC: 291 FAC: 141
PRECISION REQUERIDA	Confiabilidad del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	II trimestre de 2022

• RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó a través la plataforma de información SALUD.SIS, con lo cual el usuario fue autónomo en el diligenciamiento de la encuesta, superando la aplicación en un 130% a la muestra estimada.

FUERZA	ESM Encuestados	Encuestas Aplicadas
DISAN EJC	79	1809
JEFSA	14	253
DISAN ARC	21	439
TOTAL	115	2501

- **INDICADORES** Los indicadores de satisfacción por cada bloque de estudio se realizaron tomando en cuenta la debida transformación de las variables que permiten obtener los cálculos generales de los bloques presentados en el cuestionario de preguntas: experiencia del servicio 89%, oportunidad de la atención 72% , trámites 85% y el cálculo del indicador de satisfacción global 81%.

RESTRINGIDO

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL
NO ESTÁ AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

RESTRINGIDO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 5 de 10
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 8
Fecha de emisión: 2021-01-29

			DMORI
		TASA GLOBAL	81%
		EXPERIENCIA	89%
		TRÁMITES	85%
		OPORTUNIDAD	80%

• CONCLUSIONES

- Es una constante que las preguntas con mejor percepción de satisfacción son las relacionadas con trato del personal, relacionadas con el Indicador de experiencia
- Por otro lado, es una constante que las preguntas con menor percepción de satisfacción fueron las preguntas relacionadas con agendamiento oportunidad y trámites.
- A nivel tanto cualitativo como cuantitativo se evidencian que el proceso autorizador y la oportunidad de citas cuentan con la más baja percepción de satisfacción para los usuarios
- Se evidencia que una fortaleza dentro del Subsistema de Salud de las fuerzas Militares de acuerdo con la calificación de los usuarios es el buen trato.
- Se evidencia buena adherencia a los derechos y deberes dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares pues a nivel general más del 85% de los usuarios expresa conocer los mismos.

08. seguidamente se les hace la Divulgación de la aplicación de la III muestra de aplicación, explicándoles como acceder a la plataforma salud.sis

- <https://portal.saludsis.mil.co/>
- CCNúmero de documento.
- Ejemplo CC11218547 Contraseña: Número de documento.
- Soporte técnico soporte.saludsis@sanidad.mil.co
- Video tutorial de como ingresar al portal
<https://www.youtube.com/watch?v=yO25ewc8WKY>

RESTRINGIDO



¡AYÚDANOS A MEJORAR TU EXPERIENCIA!

Ingresa a **PORTAL SIS** y diligencia la encuesta de satisfacción

Recuerda que es importante para nosotros saber si lo estamos haciendo bien, **tu opinión cuenta.**

#AlServicioDeNuestrosHéroes

LA VICTORIA ES DE TODOS

09. Por último, el octavo (08) punto se realiza el espacio para realizar preguntas, dudas e inquietudes de los participantes a la reunión de participación ciudadana, se expone en resumen de las intervenciones de los participantes a continuación:

Algún usuario manifiesta preocupación por la dificultad en agendamiento de citas de ortopedia y urología informándoles la noticia de que la especialidad de urología se contratará en el mes de septiembre del presente año en nuestro ESM DMORI.

Teniendo en cuenta la novedad de urología se les informa dejar los datos con el área de Trabajo Social para cuando se tenga la contratación se agendará oportunamente la consulta de Urología y de las novedades presentadas.

La señora coronel los invita a la responsabilidad compartida del SSFM de asistir a frente al cumplimiento del acuerdo 050 del 2009 que invita a la asistencia o cancelación de ellas, debido a que en el mes de mayo del 2022 1.509 nueve citas fueron inasistidas por los usuarios.

RESTRINGIDO

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 7 de 10
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2021-01-29

Se les agradece a los asistentes por la participación, y se les recuerda en octubre nuevamente se realizará la reunión, pero de manera virtual según lineamientos de la DISAN.

Siendo las 11:30 am se concluye la reunión.

Al realizar esta acta se gestionó las citas de ortopedia, y se les notifico a los usuarios vía telefónica.

<u>Nombre y Apellidos</u>	<u>Nº de Documento</u>	<u>Numero Celular</u>	<u>Especialidad</u>	<u>Fecha</u>
<u>JHOAN ALEXANDER DUARTE ARCINIEGAS</u>	1115083273	3104244101 angel castro enlace	Ortopedia y Traumatología -	05/09/2022
<u>MARIA OFELIA TORRES DE LADINO</u>	CC 21070100	3008931133 Fredy Ladino hijo	Ortopedia y Traumatología -	05/09/2022
<u>OTONIEL DE JESUS SEPULVEDA GRACIANO</u>	: CC 1001509128	3103252330	Ortopedia y Traumatología -	12/09/2022
<u>BERNARDO BERTULFO BAQUERO PERALTA</u>	CC 17345114	3203058623 3115262698 esposa diana sanchez	Ortopedia y Traumatología -	12/09/2022
<u>WILLIAM NARCISO AVILA VASQUEZ</u>	CC 79125787	3219818291	Ortopedia y Traumatología	19/09/2022

RESTRINGIDO

RESTRINGIDO

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 8 de 10
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2021-01-29

<u>DAVID GALVIS PALACIO</u>	17333975	<u>3103071500</u>	Ortopedia y Traumatología	19/09/2022
<u>JOSE ALCIDES RAMOS MEDELLIN</u>	CC 10531654	3154420201	<u>MEDICINA GENERAL PARA DARLE LA ORDEN DE UROLOGIA</u>	<u>26/09/2022</u>

Actividades a realizar

Actividad	Responsable	Fecha de entrega
<u>Gestionar cita de Urología CARLOS JULIO FLOREZ ZAMORA</u>	Trabajo Social	Octubre
<u>Gestionar cita de Urología ALBERTO ARROYAVE GRANADA</u>	Trabajo Social	Octubre
<u>Gestionar cita de Urología FANNETH FLOREZ FERNANDEZ</u>	Trabajo Social	Octubre

Convocatoria próxima reunión: 2022/10/22 9:00 a.m.

REGISTRO FOTOGRAFICO

RESTRINGIDO

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL
NO ESTÁ AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

RESTRINGIDO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

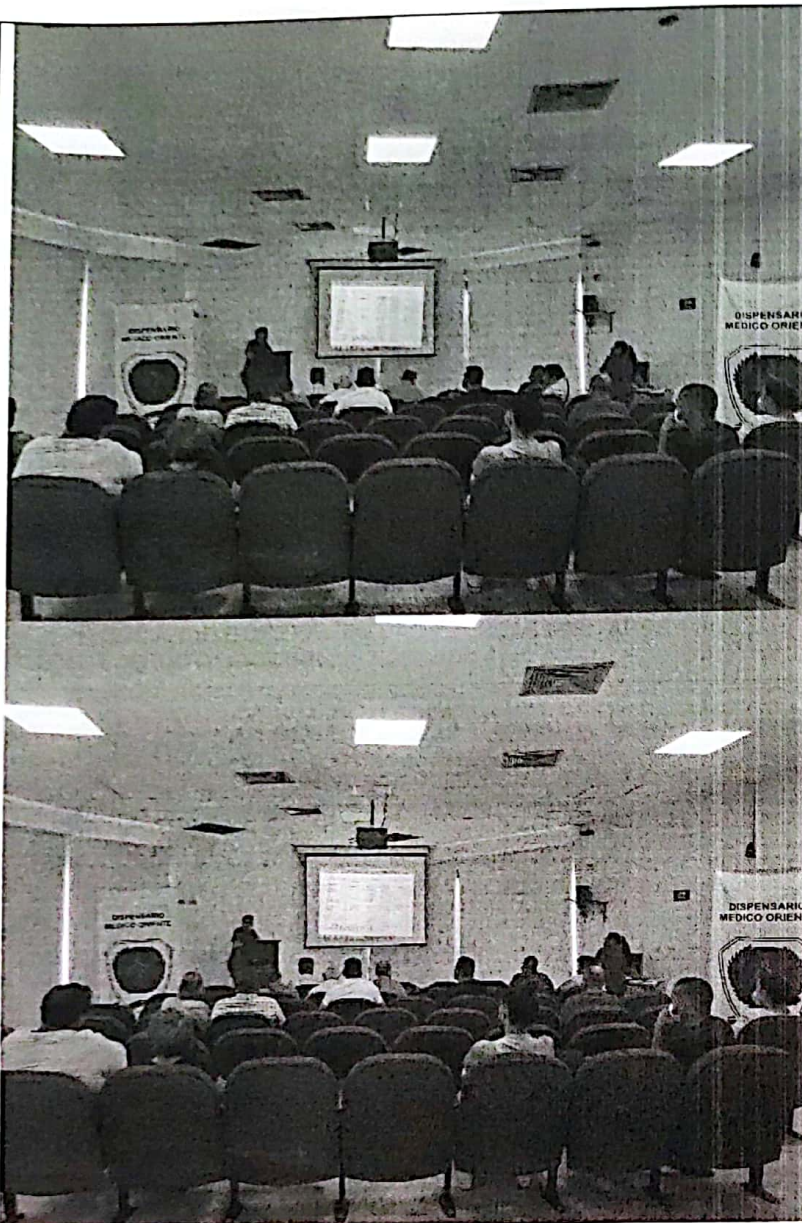
ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 9 de 10

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29



RESTRINGIDO

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL
NO ESTÁ AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

RESTRINGIDO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE
REUNIÓN

Pág. 10 de 10

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

Joanna B.

Firma

Ps Joanna Bustos Fandiño
Secretaria de la Reunión

Lorena Martínez

Firma

Trabajadora Social
T.P. 11219540521
Ps. Lorena Martínez
Secretaria de la Reunión

RESTRINGIDO

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL
NO ESTÁ AUTORIZADA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

RESTRINGIDO

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. de
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	2448	Fecha: 24-08-2022	Presidida por: PS. LORENA MARTINEZ PS. JOHANNA BUSTOS
		Lugar: DMORI	
Asunto:	CUARTO ENCUENTRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022		

Asistentes a la reunión:

N°	Grado. Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o N° de Teléfono	Dependencia o Unidad	N° Cédula	Firma
	Julio E. PAZ	VEEDURIA	JulioEPAZ@hotmail.com		14.182.557	
	SP. ROBERT VARGAS	UES DONA	libres875706@		17522657	
	SM. Alberto Araya Gd.	Veada	arayal3004@matmat.com	Creml.	16272523	
	MY. Pabla Emilia Herrera G.		pachin1947@hotmail.com		17181883	
	SM. Ramos Medellín José	Poneión actual		Vereda APIA	10532.320	
	MY. Floralba Cortez			Vereda FIA	21251652	
	MANUEL A. VARGAS	VEEDURIA	analvetmora@hotmail.com		13461864	

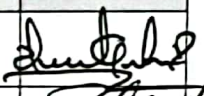
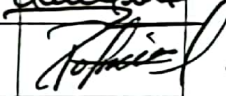
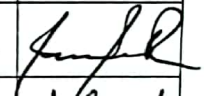
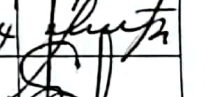
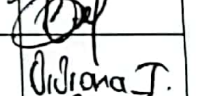
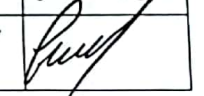
RESTRINGIDO

RESTRINGIDO

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. de
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	2448	Fecha: 24-08-2022	Presidida por: PS. LORENA MARTINEZ PS. JOHANNA BUSTOS
		Lugar: DMORI	
Asunto:	CUARTO ENCUENTRO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2022		

Asistentes a la reunión:

N°	Grado. Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o N° de Teléfono	Dependencia o Unidad	N° Cédula	Firma
	Myra David Carlos Pacheco		dagapac69@yahoo.co		17333975	
	Patricia Patricia C.	Beneficiaria	Patricia.61@hotmail.com		21240.140	
	Nancy Jiménez	Beneficiario			20531876	
	Myriam J. Teller Osorio	Benef. Pensionada	mynormt2123@hotmail.com 3118819303		21238594	
	Jesús Alzade		Jesús.alzade@ejercito.mil		13057405	
	Uriana Tiza	Beneficiario	Uriana.Tiza14151617@gmail.com		43497970	
	Tomás Prada Moro	Beneficiario	occeprod@ejercito.mil		17321866	

RESTRINGIDO

RESTRINGIDO

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJÉRCITO NACIONAL	ACTA DE REUNIÓN	Pág. 1 de 5
		Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
		Versión: 8
		Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	1235 - -	Fecha	01 de agosto de 2022
		Lugar	ESM BAS06
Asunto	Información estado actual del dispensario información veeduría de PQR		
Hora inicio	14:30 pm	Hora finalización	16:35 pm
Participantes	Los firmantes		
Ausentes			

Orden del día:

- Información estado dispensario (asistencial y presupuestal)

Desarrollo:

- Se realiza saludo al personal de veedores asistentes, encontrándose en el auditorio las personas firmantes al final del acta.
- Se procede a entregar información impresa que contiene los siguientes documentos:
 - Plan de adquisiciones copia de OAP emitida por Bogotá la cual se adiciona en Excel de manera más clara debido a que es una copia.
 - Información de controles a fecha 30 de julio con la red externa.
 - Relación de contratos de personal PS a fecha 30 de julio de 2022
 - Centro poblacional discriminado por establecimientos
 Información que no se completó en su totalidad debido a que el requerimiento llegó de vía electrónica el pasado 29 de julio de 2022 después de las 17:00 horas.

RESTRINGIDO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN

Pág. 2 de 5

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

- Veeduría solicita aplazar reunión hasta no contar con documentos completos solicitados y adicional, solicitan presencia del CENAC en la próxima reunión.
- Pendiente coordinar información con la CENAC para trasladarla a la Veeduría y dar nueva programación de reunión.

Debido al acuerdo de postergar la reunión la veeduría solicita revisar casos de quejas, por lo que se accede a la petición y se escucha:

- Queja por servicio de Ecografía, se da la palabra al SS. De La Cruz Carlos, quien informa daño actual del ecógrafo, manifiesta que está en revisión y se espera informe técnico. Como plan de contingencia se autorizarán dichas ecografías a la red externa, sin embargo, Veeduría manifiesta mejorar en la comunicación con los usuarios.
- Queja por solicitud en documento de identidad a los usuarios cuando reclaman insumos, vienen a tomarse laboratorios, toma de radiografías, etc. El Sargento De La Cruz aclara que el único documento que solicita es la orden médica y la autorización, se llama al Sargento Moreno quien informa que para reclamar insumos por tutela al almacén y/o si viene un tercero sí se debe entregar copia del documento para dejar la trazabilidad.
- La Veeduría pregunta los motivos por los cuales se cancelaron las citas de Medicina Familiar del día de hoy y las de la semana, la Mayor Robles informa que la actual médico familiar Dra. Liliana Ospina fue designada como Secretaria de Salud Municipal y se está verificando con el área de Jurídica posibles incompatibilidades, o inhabilidades para continuar el contrato actual, por tal razón se debe cancelar agenda y se está buscando especialista para hacer la cesión del contrato.
- Veeduría pregunta cuántas fichas están entregando para el proceso de autorización en el punto presencial y hasta cuando, esto debido a problemas por la demora en la generación de la autorización. La mayor Robles informa que éstas se administran de lunes a viernes solo cuarenta (40) fichas para atención presencial de autorizaciones y se informa la disminución en la respuesta de correos de Referencia que están en el tiempo de 15 a 20 días cuando superaban los treinta días.
- Contrato de niños y niñas con discapacidad Espinal. Se informa que en el mes de junio y julio se generaron autorizaciones para atención de esta población en el Hospital San Rafael del Espinal, mientras sale convenio inter administrativo que se incluye este servicio desde que el hospital cuente con dicha capacidad instalada.
- Veeduría informa que el dispensario no está cumpliendo el acuerdo M070 "MATIS", los jefes no están actualizando datos de la ruta y los pacientes de los pueblos no están siendo captados, están abandonados por el programa, adicional sugieren que trabajo social debe estar en contacto con los usuarios.
- Sargento Primero Arenas recomienda que el personal de Jurídica debería de estar prestando servicios en el Dismed y no en el CENAC, con eso se optimizarían los procesos.
- Veeduría pregunta cuál es la razón por la cual el Colegio Inocencio Chincá pide apoyo de ambulancia, se da explicación que solo un día del mes de junio se hizo el apoyo pero se informó que dado servicio de acompañante no es competencia del Dismed.

2255

RESTRINGIDO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJERCITO NACIONAL

ACTA DE
REUNIÓN

Pág 3 de 5
Código: FO-SECEJ-CEAYG-741
Versión: 8
Fecha de emisión: 2021-01-29

Actividades a realizar		
Actividad	Responsable	Fecha de entrega
Pendiente nueva programación reunión con la CENAC y con los comandos	- CENAC - Administración	P/delmar mar 18 de
Entrega informes solicitados verifica con los comandos	- Dirección / Subd Administración	P/delmar delmar

Convocatoria próxima reunión: AAAA/MM/DD-HORA

Firma: *Kerol Tatiana Pizarro*
GRADO-NOMBRES Y APELLIDOS
Secretario de la Reunión OPS Aux. Enfermería

Firma: *[Signature]*
GRADO-NOMBRES Y APELLIDOS
Quien preside la reunión

RESTRINGIDO

RESTRINGIDO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL

ACTA DE REUNIÓN ASISTENCIA

Pág. 4 de 5

Código: FO-SECEJ-CEAYG-741

Versión: 8

Fecha de emisión: 2021-01-29

Acta N°.	1235	Fecha: 01-08-2022	Presidida por: Dispensado Tachas Ibague
		Lugar: Ibague	
Asunto:	Información de la cesantía de papeles y referencias.		

Asistentes a la reunión:

N°	Grado. Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o N° de Teléfono	Dependencia o Unidad	N° Cédula	Firma
1	Osia Lyada Cardena	Directora Especial	central@colombia.org	Viedoria	14842161	[Firma]
	Martha Franco G	Secretaria de Veeduría	secre@colombia.org	Viedoria	33154600	[Firma]
	Geulita Carias	Veedura	geulita@colombia.org	Viedoria	2822013	[Firma]
	Jorge Card Br	Veedura	jorge@colombia.org	Viedoria	7543232	[Firma]
	OSCAR E. DIAZ C.	veedor		veedor	1109382025	[Firma]
	Jazmin Sanchez	veedor		veedor	65751832	[Firma]
	Miguel Bto	Sh Adm	31134415	Sh Adm	12471	[Firma]
	Carlos de la Cruz	COOP ATEO	310274200	Ateneo	700559841	[Firma]

RESTRINGIDO

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES EJERCITO NACIONAL		ACTA DE REUNIÓN	Pag. 4 de 5 Código FO-SECEJ-CEAYG-741 Versión: 8 Fecha de emisión: 2021-01-29
---	--	------------------------	--

Acta N°.	1235	Fecha: 01-08-2022	Lugar: Bogotá	Presidida por: Dispensario Médico Bogotá	Asunto: Información Entro actual del Dispensario -Información actual de HCE
----------	------	-------------------	---------------	--	---

Asistentes a la reunión:

Nº	Grado, Nombres y Apellidos	Cargo	Correo Electrónico o Nº de Teléfono	Dependencia o Unidad	Nº Cédula	Firma
	Dolores Lendoez	Tecayo S.	adennacional@carla.e	BAS 06	100472484	
	Karl Tatiana Reunig	Ay. Experiencia	Karl@carla.e	Bas 06	3148853	Karl Reunig

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

Acta Consecutivo No.	FAC-S-2022-063064-AG	Lugar y Fecha	DISPENSARIO MEDICO FUERZA AEREA, 12 de agosto de 2022
-----------------------------	----------------------	----------------------	---

Asunto	GRUPO FOCO TERCER TRIMESTRE 2022		
Oficina Productora	ATENCION AL USUARIO DMEFA		
Hora Inicio	8AM	Hora Finalización	10:30AM
Ausentes	NA		

Orden del día:

1. Saludo
2. Socialización tema

Desarrollo:

El día 12 de agosto se realizó reunión entre personal del Establecimiento Conjunto ARC-FAC y los representantes de las asociaciones de ASORFAC, ASURFAC y ASUSALUD con el propósito de realizar la socialización de los siguientes temas por parte del Establecimiento Conjunto ARC-FAC:






SOCIALIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

MAYOR YISETH VANEGAS MOGOLLÓN
JEFE ATENCIÓN AL USUARIO

SMSM GIOVANA ORTIZ CÁRDENAS
COORDINADORA ATENCIÓN AL USUARIO

INTEGRIDAD - SEGURIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO

AGENDA

1. HUMANIZACIÓN – CALIDEZ Y EMPATÍA EN EL PROCESO DE ATENCIÓN
2. DERECHOS Y DEBERES
3. COMPARATIVO PQRS I - II TRIMESTRE
4. SOCIALIZACIÓN PQRSR DEL MES DE JULIO 2022
5. INASISTENCIA MES DE JULIO
6. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD

INTEGRIDAD - SEGURIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO





CALIDEZ EN LA PRÁCTICA ASISTENCIAL

Calidez en servicios de salud, se constituye en la manera en que las personas perciben cómo fueron tratadas en cada una de las etapas de la atención. Este trato va desde quienes atienden en la entrada, hasta las personas de los servicios más especializados.

La calidez puede entenderse como empatía, y en este caso como la identificación de una persona con otra, cuyas relaciones se fundan en el respeto, la amabilidad y la confidencialidad.

INTEGRIDAD - SEGURIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO

EMPATÍA EN LA PRÁCTICA ASISTENCIAL

La empatía se considera una de las competencias básicas en el aprendizaje de las profesiones de la salud en el siglo XXI, y se define como la capacidad de entender las emociones de los pacientes o sus familiares, así como sus perspectivas y experiencias. No consta sólo de contenido emocional sino que presenta 03 componentes básicos:

- Cognición
- Comprensión
- Comunicación

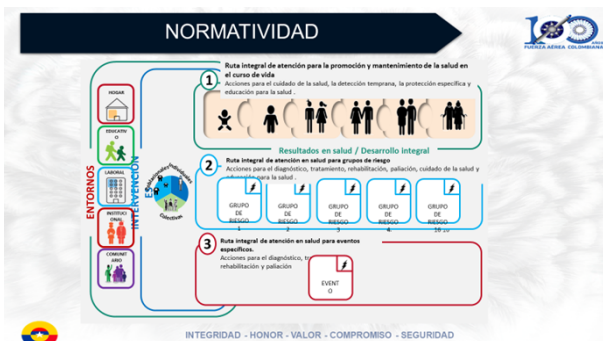
La inteligencia emocional es un concepto clave para organizar las destrezas interpersonales y de comunicación en el ámbito de las profesiones de la salud.

INTEGRIDAD - SEGURIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO

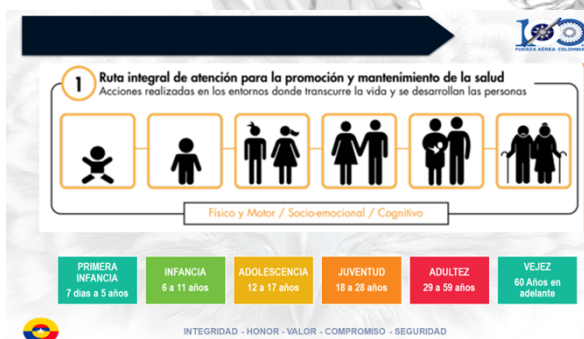
FORMATO ACTA GENERAL

Vigencia:

07/05/2020



		FORMATO REPORTE MENSUAL						
EJES TEMAS		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
Cuestión ambiental (Barridos)	No. de fechas de intervenciones (Estrategia)	0	5	10	20	10	3	54
	No. de fechas de intervenciones (Estrategia)	0	5	10	20	10	3	54
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	23	44	29	32	128
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	23	44	29	32	128
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	43	45	38	63	31	55	435
Mesa de Dialogo	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	0	38	0	0	38
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	0	38	0	0	38
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	0	38	0	0	38
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	0	38	0	0	38
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	0	38	0	0	38
SEGURIMIENTOS	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	14	33	28	45	115
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	14	33	28	45	115
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	14	33	28	45	115
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	14	33	28	45	115
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	0	0	14	33	28	45	115
SEGURIDAD COMUNITARIA	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	3	5	6	30	30	25	99
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	3	5	6	30	30	25	99
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	3	5	6	30	30	25	99
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	3	5	6	30	30	25	99
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	3	5	6	30	30	25	99
CANALIZACIONES	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	1	1	11	15	53	30	112
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	1	1	11	15	53	30	112
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	1	1	11	15	53	30	112
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	1	1	11	15	53	30	112
	No. Asesorías y capacitaciones con el colegio BAJO	1	1	11	15	53	30	112



3. Con respecto a las inasistencias de evidencia la necesidad de solicitar a la DIGSA mensaje de recordación de las citas programadas.
4. Según los momentos o cursos de vida se canalizan los riesgos de los pacientes a través del MATIS
5. Por parte de los veedores se ofrece apoyo para realizar caracterizaciones a través de los clubes previa coordinación para un mayor impacto
6. La Teniente Martinez informa que la Jefatura de salud se encuentra realizando app o link para caracterización de los pacientes.
7. Los datos suministrados en la caracterización de los pacientes son confidenciales por esta razón es un tema vulnerable lo cual ha dificultado la obtención de dicha información de forma telefónica.
8. Se debe sensibilizar a los pacientes sobre la importancia de acudir a las citas de enfermería donde realizan educación y canalización de los pacientes a los diferentes programas de acuerdo al momento o curso de vida.
9. La atención en salud debe ser preventiva no reactiva
10. Los paciente diabeticos deben acudir a cita para la entrega de tiras y lancetas

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

11. Con respecto a la farmacia se reciben las siguientes solicitudes y se contempla la posibilidad para el próximo grupo foco que realice acompañamiento la regente del operador logístico:

Para reclamar medicamentos un tercero se solicita copia cedula y autorización desde el 1 de agosto por políticas de la farmacia.

no entregan medicina completa generando pendientes y luego no se comunican ni entregan

No formular medicamentos uqe no se encuentren en la farmacia

Solicitud eliminación tramite engorroso del CTC.

12. Con respecto a las autorizaciones se solicita apoyo a los veedores para utilizar los canales y oficinas establecidas para agilizar proceso de referencia
13. Por parte de Asusalud se encuentran realizando curso a los afiliados para conocimiento y uso de la tecnología
14. Las agendas se envían a tres meses pero no es suficiente el personal para cubrir la demanda presentada
15. En el tema de humanización del servicio se hace énfasis en prestarlo de manera adecuada con buen trato y no esperando dadas para dar la orientación e información.
16. Los contratos de la óptica y audífonos se ejecuta de acuerdo a un presupuesto y se han entregado de acuerdo a la fecha de la formula.
17. las imagenes diagnosticas cuanto tiempo es para la entrega de resultados
18. Realizar capacitación a los usuarios sobre el uso del callcenter
19. Se dan opciones posibles parqueaderos más cercanos y se solicita por parte de los asociados habilitar de 6pm a a 6am en Dmefa
20. Los pacientes oncologicos que apoyo se esta dando por parte del Dispensario
21. cuanto tiempo debe esperar el medico al paciente que llega tarde ala consulta estandarizar proceso
22. Divulgación derechos y deberes y realización encuesta
23. Definir tareas y responsables.

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020



	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

		FUERZA AÉREA COLOMBIANA				Código	DE-SEMEP-FR-006
		FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA				Versión	2
						Vigencia	06/05/2020
TEMA REUNIÓN: Reunion Grupo foco Dnefa.							
OFICINA PRODUCTORA:							
LUGAR Y FECHA: Bogotá, 12 agosto 2022.							
HORA: 8:00.							
INTERVIENEN Y/O ASISTENTES							
No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	MY	CLAUDIA DELA PENA R.	Secretaría de la Presidencia	3102014465	claudia.dela.pena@presidencia.gov.co		
2	CO	HILDA PÉREZ	SECRETARÍA DE LA PRESIDENCIA	3103413137	hilda.perez@presidencia.gov.co		
3	E	ELICER FERNÁNDEZ	ASUSALUD	3103413137	elicer.fernandez@asusalud.gov.co		
4	TA18	Nelson Ramirer Ramirez	Asusalud.	Asusalud	3103484488	nelsonp1996@gmail.com	
5	DJ	DAGOBERTO OSORIO BONILLA	ASUSALUD	ASUSALUD	3153503454		
6	TJW	ESPECE PABLO GARCIA	VIAJES. ASUFAC	ASUFAC	3132512125	Carreto48@hotmail.com	
7	TE	Molina Lemus MY Alejandra	EFARMACIA / MANS	DNEFA	3103245496	mama.molina@fucmilitar.co	
8	MY	YISSETH VARELA M.	DEPE ATUS	DNEFA	3133212444	yiseth.varela@fucmilitar.co	
9	STH	GONZALEZ ORTIZ	ATUS	DNEFA	3007431421	gonzalez.ortiz@fucmilitar.co	
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

**Actividades a Realizar**

Actividad	Responsable	Fecha Entrega

Convocatoria Próxima Reunión

Tema	
Fecha - Hora	-
Lugar	

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020



Mayor YISETH VANEGAS MOGOLLON
Jefe Oficina Atención Al Usuario

Elaboró SMSM. ORTIZ / OFADE Revisó: Aprobó

MY. VANEGAS / OFADE



	ARMADA NACIONAL DIRECCION DE SANIDAD NAVAL	
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	
	FORMATO ACTA DE REUNION	
	Versión: 4.0	Fecha: 25/08/2017

[illegible]

	ARMADA NACIONAL	
	DIRECCION DE SANIDAD NAVAL	
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	
	FORMATO ACTA DE REUNION	
Versión: 4.0		Fecha: 25/08/2017

DESARROLLO
Se da inicio a la Jornada, dando a conocer Las líneas de acción del Sistema de Atención al usuario: Humanización en la Atención en Salud, Orientación e información, Gestión de Pqrd, Participación Social y evaluación del Sistema Aleus. Se informan las Actividades Continuas en cada una de las líneas de acción, (Informes, asistencia a eventos de participación, Implementación estrategias de humanización, Portafolio Servicios, Seguimiento a la gestión de pqrd. Se Informa la estadística de pqrd del II Trimestre 2022, un total de 2.698 pqrd. (588 Reclamos, 8 multicausalidad, 14 reconocimientos, 4 Sugerencias, 20 Quejas y 2.064 peticiones). Se Socializa el listado de Coordinadores de las oficinas de Aleus Para Conocimiento. Se pregunta si hay algun aporte o Sugerencia, Con respecto a lo expuesto: El Señor Francisco Iopera Interviene Sugiriendo actualización de las líneas de atención al usuario en cada esm, Para así poder acceder sin dificultad a los Servicios ofertados. Así mismo manifiesta la inquietud Sobre Suministro de medicamento, Toda vez que hay medicamentos desabastecidos, que Son formulados en consulta medica. y la mayoría Son adultos mayores que deben buscar Solucion inmediata a su inconformidad. Se Sugiere para el día del veterano hacer una jornada de optometria y oftalmologia, Como regalo al veterano, para así quitar el represamiento Por estas especialidades. Informacion Sobre el Presupuesto asignado a los esm Baranquilla, utilizado y el deficit. Cuantos Se Transfirieron de Baranquilla al Hospital militar Siendo las 14:49 se da por terminada La Reunion,