



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: 10

Fecha de emisión: 2024-08-27

Acta n.º 2025334004263816		Fecha	26/03/2025
		Lugar	Virtual
Asunto	Encuentro virtual Nacional de veedurías, Asociaciones y Usuarios de DISAN EJC/ Regional 7.		
Hora inicio	09:00	Hora finalización	10:00
Participantes	DISPENSARIO MEDICO DE MEDELLÍN TC Marlon Gómez Rodríguez Subdirector Administrativo y financiero con funciones administrativas de Director. CT. Ana María López Coordinadora Prioritaria con funciones administrativas de Subdirectora Subcientífica CS. Melissa Correa Ibarguen Coordinadora Atención al Usuario Regional 7 PS Deisy Johanna Tavera Durango Trabajadora Social DMMED		
	ESM BAS11 SV. Yuliber Alexander Yustres Director encargado ESM PS. Mary Sol Ruiz Romero Trabajadora social ESM		
	ESM BAS14 ST. BRETHMEN DAVID CHAVEZ Director encargado ESM PS. Natalia Arias Valencia Trabajadora social ESM		
	ESM BAS15 ST. OTONIEL MEJIA ANGARIA Director encargado ESM PS Diana Paola Mosquera Trabajadora social ESMBAS15.		
	ESM BAS 17 CT. EILEEN RADA RADA Director encargado ESM PS MARILIN GONZALEZ		

PÚBLICA



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: 10

Fecha de emisión: 2024-08-27

Acta n.º 2025334004263816		Fecha	26/03/2025
		Lugar	Virtual
Asunto	Encuentro virtual Nacional de veedurías, Asociaciones y Usuarios de DISAN EJC/ Regional 7.		
Hora inicio	09:00	Hora finalización	10:00
Participantes	DISPENSARIO MEDICO DE MEDELLÍN		
	TC Marlon Gómez Rodríguez		
	Subdirector Administrativo y financiero con funciones administrativas de Director.		
	CT. Ana María López		
	Coordinadora Prioritaria con funciones administrativas de Subdirectora		
	Subcientífica		
	CS. Melissa Correa Ibarguen		
	Coordinadora Atención al Usuario Regional 7		
	PS Deisy Johanna Tavera Durango		
	Trabajadora Social DMMED		
	ESM BAS11		
	SV. Yuliber Alexander Yustres		
	Director encargado ESM		
	PS. Mary Sol Ruiz Romero		
	Trabajadora social ESM		
Participantes	ESM BAS14		
	ST. BRETHMEN DAVID CHAVEZ		
	Director encargado ESM		
	PS. Natalia Arias Valencia		
	Trabajadora social ESM		
	ESM BAS15		
	ST. OTONIEL MEJIA ANGARIA		
	Director encargado ESM		
	PS Diana Paola Mosquera		
	Trabajadora social ESM BAS15.		
	ESM BAS 17		
	CT. EILEEN RADA RADA		
	Director encargado ESM		
	PS MARILIN GONZALEZ		

PÚBLICA

 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: 10
		Fecha de emisión: 2024-08-27

	Trabajadora social ESMBAS17
	Representantes veedores y asociaciones.
Ausentes	N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo del Director (E)
2. Contratación
3. Portafolio de Servicios.
4. Estado PQRS 2024.
5. Estado PQRS 2025.
6. Estrategias para mejorar.
7. Difusión cronograma reuniones participación social nivel regional.

DESARROLLO:

El día 21 de marzo del 2025, siendo las 09:00 se da inicio a la reunión de encuentro virtual Nacional de veedurías, Asociaciones y Usuarios de DISAN EJC/ Regional 7, donde el señor TC. Marlon Gómez Rodríguez inicia presentándose y saludando a todo el personal conectado en la videoconferencia, se procede a verificar la conectividad de los directores y trabajadoras sociales de los ESM y se presenta cada uno de los participantes.

De esta forma la CS. Melissa Correa Ibarguen interviene con la lectura de la agenda que se llevara a cabo en la reunión.

El señor TC. Marlon Gómez Rodríguez interviene informado la ausencia del señor CR. José Benedicto Solano Vargas Director de las Regional 7, debido que se encuentra en una Jornada Salud de apoyo en el Establecimiento de Sanidad Militar BAS15 (Quibdó –Choco) con las especialidades de: Medicina interna, Terapia Respiratoria, Medicina Familiar, Medico Radiólogo etc; jornada que se llevara a cabo entre los días 26,27 y 28 de marzo del presente año, con el fin de fortalecer los servicios de salud de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

El TC Marlon Gómez realizó una intervención en la que abordó los siguientes temas:

- Se vienen implementando estrategias orientadas a optimizar la atención al usuario, garantizando un servicio más eficiente, humanizado y de calidad, esto incluye la capacitación del personal en habilidades de comunicación, la reducción de tiempos de espera, la mejora en los canales de información y la implementación de mecanismos de retroalimentación para evaluar y ajustar continuamente la prestación de los servicios.
- Se está trabajando en la estructuración de un plan que permita la transformación del Dispensario Médico de Medellín en un Hospital Militar con mayor capacidad resolutive. Este proyecto incluirá la ampliación de la infraestructura, el fortalecimiento del equipo médico y asistencial, la incorporación de nuevas especialidades y tecnologías, así como la mejora en los procesos administrativos y de referencia dentro del sistema de salud militar.



- Se recibió la visita del señor Mayor General Walteros Director General de Sanidad Militar (saliente) y el Capitán de Navío de Escalón Complementario Sánchez Director General de Sanidad Militar (entrante) los cuales han estado realizando visitas a diferentes regionales con el propósito de evaluar los avances en infraestructura y servicios médicos. Estas inspecciones permiten identificar áreas de mejora y consolidar estrategias para fortalecer la atención en salud, garantizando estándares de calidad y eficiencia en beneficio del personal militar y sus familias.
- Se enfatizará en la socialización de los derechos y deberes de los usuarios, asegurando que conozcan sus garantías dentro del sistema de salud, así como las responsabilidades que contribuyen a una mejor prestación de los servicios. Esto incluirá jornadas de información, material educativo y sesiones interactivas con los pacientes y sus familias.
- Como parte del fortalecimiento del Dispensario Médico, se incorporarán nuevas especialidades, entre ellas:

Cardiología: Evaluación y tratamiento de enfermedades cardiovasculares.

Gastroenterología: Diagnóstico y manejo de patologías digestivas.

Neurología: Atención especializada en trastornos del sistema nervioso.

Programa de Visita Domiciliaria: Atención médica en casa para pacientes con movilidad reducida o necesidades especiales.

- Se trabajará en la ampliación de la red de atención para garantizar una mayor accesibilidad a especialidades y tratamientos dentro del sistema de salud militar, se fortalecerán los convenios con la red externa, asegurando que los pacientes reciban atención oportuna sin demoras innecesarias.
- Se implementarán medidas de control y optimización en la gestión de recursos médicos y administrativos, garantizando una distribución equitativa y eficiente para evitar desperdicios y mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Se avanza en la estructuración y formalización de procesos precontractuales con entidades de la red externa, con el fin de mejorar la cobertura de servicios especializados y garantizar la atención de alta complejidad para nuestros usuarios.
- Se promueve la cultura de la responsabilidad en la asistencia a citas médicas, fomentando la cancelación anticipada en caso de no poder asistir, esto permitirá reasignar espacios a otros pacientes y reducir tiempos de espera en la atención.
- Se optimiza los procesos de entrega de medicamentos para garantizar disponibilidad y reducir tiempos de espera, además, se reforzarán las estrategias de educación sobre el uso adecuado de los fármacos, evitando el desperdicio y promoviendo la adherencia a los tratamientos.
- Interviene la CS. Melissa Correa en el estado de las PQRS, del año 2024.



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: 10

Fecha de emisión: 2024-08-27

- Se recibió la visita del señor Mayor General Walteros Director General de Sanidad Militar (saliente) y el Capitán de Navío de Escalón Complementario Sánchez Director General de Sanidad Militar (entrante) los cuales han estado realizando visitas a diferentes regionales con el propósito de evaluar los avances en infraestructura y servicios médicos. Estas inspecciones permiten identificar áreas de mejora y consolidar estrategias para fortalecer la atención en salud, garantizando estándares de calidad y eficiencia en beneficio del personal militar y sus familias.
- Se enfatizará en la socialización de los derechos y deberes de los usuarios, asegurando que conozcan sus garantías dentro del sistema de salud, así como las responsabilidades que contribuyen a una mejor prestación de los servicios. Esto incluirá jornadas de información, material educativo y sesiones interactivas con los pacientes y sus familias.
- Como parte del fortalecimiento del Dispensario Médico, se incorporarán nuevas especialidades, entre ellas:

Cardiología: Evaluación y tratamiento de enfermedades cardiovasculares.

Gastroenterología: Diagnóstico y manejo de patologías digestivas.

Neurología: Atención especializada en trastornos del sistema nervioso.

Programa de Visita Domiciliaria: Atención médica en casa para pacientes con movilidad reducida o necesidades especiales.

- Se trabajará en la ampliación de la red de atención para garantizar una mayor accesibilidad a especialidades y tratamientos dentro del sistema de salud militar, se fortalecerán los convenios con la red externa, asegurando que los pacientes reciban atención oportuna sin demoras innecesarias.
- Se implementarán medidas de control y optimización en la gestión de recursos médicos y administrativos, garantizando una distribución equitativa y eficiente para evitar desperdicios y mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Se avanza en la estructuración y formalización de procesos precontractuales con entidades de la red externa, con el fin de mejorar la cobertura de servicios especializados y garantizar la atención de alta complejidad para nuestros usuarios.
- Se promueve la cultura de la responsabilidad en la asistencia a citas médicas, fomentando la cancelación anticipada en caso de no poder asistir, esto permitirá reasignar espacios a otros pacientes y reducir tiempos de espera en la atención.
- Se optimiza los procesos de entrega de medicamentos para garantizar disponibilidad y reducir tiempos de espera, además, se reforzarán las estrategias de educación sobre el uso adecuado de los fármacos, evitando el desperdicio y promoviendo la adherencia a los tratamientos.
- Interviene la CS. Melissa Correa en el estado de las PQRS, del año 2024.



VIGENCIA 2024				
SEGUIMIENTO PQRSR 2024	ASIGNADOS	CERRADOS	TOTAL	%
DMMED	19	2603	2622	99%
ESM BASPC11	03	326	329	99%
ESM BASPC14	0	67	67	100%
ESM BASPC15	0	34	34	100%
ESM BASPC17	0	126	126	100%
TOTAL	22	3156	3178	99%

- Estado de las PQRS de la vigencia 2025.

CORTE ENERO 01- 28 FEBRERO 2025				
SEGUIMIENTO PQRSR 2025	ASIGNADOS	CERRADOS	TOTAL	%
DMMED	146	248	394	63%
ESM BASPC11	02	48	50	96%
ESM BASPC14	02	10	12	83%
ESM BASPC15	0	3	3	100%
ESM BASPC17	3	18	21	86%
TOTAL	153	327	480	68%

- **Uso Inadecuado de las PQRS y su Impacto en la Gestión Administrativa**

Uno de los principales factores que ha generado un alto volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) dentro del sistema de salud es el uso inadecuado de este mecanismo por parte de algunos usuarios, se ha identificado que un mismo usuario puede llegar a radicar hasta diez solicitudes por la misma causa, sin esperar los tiempos de respuesta estipulados por la Superintendencia de Salud. Esta práctica no solo incrementa artificialmente las estadísticas, sino que

 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: 10
		Fecha de emisión: 2024-08-27

también sobrecarga el sistema de gestión de PQRS, dificultando la correcta priorización y resolución de los casos que realmente requieren una intervención urgente.

- **Desvío de Trámites Administrativos hacia el Sistema de PQRS**

Otro problema recurrente es la tendencia de algunos usuarios a utilizar las PQRS como un atajo para agilizar la obtención de autorizaciones o citas médicas, en lugar de seguir los procedimientos administrativos correspondientes. Esta práctica genera una sobrecarga en el sistema de quejas y reclamos, restándole eficiencia a su función principal, que es la resolución de problemas reales dentro de la prestación del servicio de salud.

- Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se llevó a cabo la actividad organizada por la Superintendencia de Salud denominada "Diálogo en Doble Vía con los Usuarios", un espacio de interacción directa entre los usuarios y las entidades prestadoras de salud, diseñado para atender inquietudes, recibir sugerencias y mejorar la prestación de los servicios de salud. Sin embargo, en el departamento de Antioquia, no se contó con la participación de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, esta falta de representación limita la oportunidad de expresar sus necesidades, problemáticas y propuestas de mejora directamente ante las autoridades competentes, lo que podría contribuir significativamente a la optimización de los servicios médicos que reciben.
- Las estrategias para mejorar los servicios de Atención al Usuario:

Desde el área de Atención al Usuario, se han implementado estrategias orientadas a optimizar la comunicación y el acceso a los servicios de salud, garantizando una interacción más efectiva entre los usuarios y los profesionales del sistema. Estas estrategias se enfocan en tres pilares fundamentales: orientación e información, gestión proactiva de novedades y apoyo interinstitucional.

1. Fortalecimiento de la Orientación e Información como Mecanismo Pedagógico y Participativo:

El equipo de Atención al Usuario trabaja bajo una línea de acompañamiento activo, brindando información clara y oportuna a los usuarios sobre los procedimientos administrativos y asistenciales. Este enfoque pedagógico busca empoderar a los beneficiarios del sistema de salud, proporcionándoles herramientas para que realicen correctamente sus trámites con las áreas competentes.

Para ello, se fortalecerán los siguientes aspectos:

- Implementación de sesiones informativas periódicas para usuarios nuevos y recurrentes.
- Desarrollo de material educativo en formatos digitales e impresos, con información detallada sobre los procedimientos más frecuentes.
- Creación de canales de comunicación interactivos, como chats o líneas de atención especializadas, para resolver dudas en tiempo real.

2. Gestión Proactiva de Novedades en Áreas Críticas

 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: 10
		Fecha de emisión: 2024-08-27

también sobrecarga el sistema de gestión de PQRS, dificultando la correcta priorización y resolución de los casos que realmente requieren una intervención urgente.

- **Desvío de Trámites Administrativos hacia el Sistema de PQRS**

Otro problema recurrente es la tendencia de algunos usuarios a utilizar las PQRS como un atajo para agilizar la obtención de autorizaciones o citas médicas, en lugar de seguir los procedimientos administrativos correspondientes. Esta práctica genera una sobrecarga en el sistema de quejas y reclamos, restándole eficiencia a su función principal, que es la resolución de problemas reales dentro de la prestación del servicio de salud.

- Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se llevó a cabo la actividad organizada por la Superintendencia de Salud denominada "Diálogo en Doble Vía con los Usuarios", un espacio de interacción directa entre los usuarios y las entidades prestadoras de salud, diseñado para atender inquietudes, recibir sugerencias y mejorar la prestación de los servicios de salud. Sin embargo, en el departamento de Antioquia, no se contó con la participación de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, esta falta de representación limita la oportunidad de expresar sus necesidades, problemáticas y propuestas de mejora directamente ante las autoridades competentes, lo que podría contribuir significativamente a la optimización de los servicios médicos que reciben.
- Las estrategias para mejorar los servicios de Atención al Usuario:

Desde el área de Atención al Usuario, se han implementado estrategias orientadas a optimizar la comunicación y el acceso a los servicios de salud, garantizando una interacción más efectiva entre los usuarios y los profesionales del sistema. Estas estrategias se enfocan en tres pilares fundamentales: orientación e información, gestión proactiva de novedades y apoyo interinstitucional.

1. Fortalecimiento de la Orientación e Información como Mecanismo Pedagógico y Participativo:

El equipo de Atención al Usuario trabaja bajo una línea de acompañamiento activo, brindando información clara y oportuna a los usuarios sobre los procedimientos administrativos y asistenciales. Este enfoque pedagógico busca empoderar a los beneficiarios del sistema de salud, proporcionándoles herramientas para que realicen correctamente sus trámites con las áreas competentes.

Para ello, se fortalecerán los siguientes aspectos:

- Implementación de sesiones informativas periódicas para usuarios nuevos y recurrentes.
- Desarrollo de material educativo en formatos digitales e impresos, con información detallada sobre los procedimientos más frecuentes.
- Creación de canales de comunicación interactivos, como chats o líneas de atención especializadas, para resolver dudas en tiempo real.

2. Gestión Proactiva de Novedades en Áreas Críticas



Se continuará con el monitoreo diario de las novedades en las áreas de mayor demanda dentro del sistema de salud, permitiendo una respuesta ágil y efectiva ante posibles inconvenientes. Este proceso incluye la comunicación constante con los líderes de cada área, asegurando que cualquier situación que pueda impactar la experiencia del usuario sea atendida de manera oportuna y pedagógica.

Para fortalecer esta estrategia, se implementarán:

- Reuniones semanales con los responsables de las áreas para la identificación y gestión de novedades.
- Sistematización de incidencias recurrentes para analizar tendencias y desarrollar planes de mejora continua.
- Estrategias de prevención para minimizar la instauración de quejas o requerimientos innecesarios por parte de los usuarios, evitando la sobrecarga administrativa.

3. Apoyo Transversal a las Diferentes Áreas del Sistema de Salud

El equipo de Atención al Usuario seguirá brindando soporte a las distintas áreas que requieran su intervención, asegurando que los usuarios reciban una atención integral y coordinada. Se reforzará la colaboración interdepartamental para optimizar los procesos administrativos y asistenciales, minimizando demoras y mejorando la experiencia del usuario.

Acciones concretas incluyen:

- Capacitación continua al personal de salud y administrativo en estrategias de atención centradas en el usuario.
- Fortalecimiento del trabajo en equipo entre las áreas médicas, administrativas y de atención al usuario.
- Implementación de mecanismos de retroalimentación para medir el impacto de las estrategias implementadas y realizar ajustes en tiempo real.

Por último, se socializa el cronograma de reuniones de participación social para la vigencia 2025 de la regional 7.

 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: 10
		Fecha de emisión: 2024-08-27

FECHA	REGIONAL	RESPONSABLES	PARTICIPANTES	ENVIO ACTA
26 de marzo 2025	TODAS	Director Regional/ /Subdirector Científico/Ordenador del gasto/Directores ESM/Trabajadora Social ATEUS	Usuarios en general/ representantes de asociaciones/veedurías	28 de marzo de 2025
25 de junio 2025				27 de junio de 2025
24 de septiembre 2025				26 de septiembre 2025
26 de noviembre 2025				28 de noviembre 2025

El señor Jairo Mosquera interviene felicitando por la mejora en los servicios prestados por la jornada realizada en el Choco, de igual forma reconoce la mejora en el área de atención al usuario el apoyo y direccionamiento para el personal de adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de 5 años, personas discapacitadas, los cuales tiene derecho a ser atendidos de manera prioritaria.

El señor Jairo Mosquera intervino durante la sesión destacando y felicitando el esfuerzo y compromiso demostrado en la reciente jornada de salud llevada a cabo en el departamento del Chocó. Reconoció las mejoras evidentes en la prestación de los servicios médicos, resaltando la organización, eficiencia y calidad de la atención brindada a la comunidad.

Así mismo, expresó su gratitud por el fortalecimiento del área de Atención al Usuario, destacando el acompañamiento y orientación proporcionados a los diferentes grupos poblacionales que requieren atención prioritaria.

En otro punto, hizo un llamado a la importancia de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), enfatizando la necesidad de priorizar aquellas clasificadas como de **riesgo alto**. Destacó que una atención oportuna y eficiente en estos casos es fundamental para la seguridad y bienestar de los usuarios, evitando demoras que puedan afectar la prestación del servicio de salud.

El señor Yeraldo Triana intervino destacando las mejoras significativas en la calidad de atención y el servicio brindado por el personal del Dispensario Médico de Medellín, resaltó el compromiso y la eficiencia en la prestación de los servicios de salud, lo que ha generado una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

No obstante, enfatizó la importancia de fortalecer el conocimiento del portafolio de servicios por parte del personal de soldados profesionales de la entrada. Señaló que una información clara, precisa y completa es fundamental para garantizar que los usuarios sean correctamente direccionados hacia el área o especialidad correspondiente, evitando trámites innecesarios, tiempos de espera prolongados o confusiones en la gestión de sus necesidades médicas.

 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: 10
		Fecha de emisión: 2024-08-27

FECHA	REGIONAL	RESPONSABLES	PARTICIPANTES	ENVIO ACTA
26 de marzo 2025	TODAS	Director Regional/ /Subdirector Científico/Ordenador del gasto/Directores ESM/Trabajadora Social ATEUS	Usuarios en general/ representantes de asociaciones/veedurías	28 de marzo de 2025
25 de junio 2025				27 de junio de 2025
24 de septiembre 2025				26 de septiembre 2025
26 de noviembre 2025				28 de noviembre 2025

El señor Jairo Mosquera interviene felicitando por la mejora en los servicios prestados por la jornada realizada en el Choco, de igual forma reconoce la mejora en el área de atención al usuario el apoyo y direccionamiento para el personal de adultos mayores, mujeres embarazadas, menores de 5 años, personas discapacitadas, los cuales tiene derecho a ser atendidos de manera prioritaria.

El señor Jairo Mosquera intervino durante la sesión destacando y felicitando el esfuerzo y compromiso demostrado en la reciente jornada de salud llevada a cabo en el departamento del Chocó. Reconoció las mejoras evidentes en la prestación de los servicios médicos, resaltando la organización, eficiencia y calidad de la atención brindada a la comunidad.

Así mismo, expresó su gratitud por el fortalecimiento del área de Atención al Usuario, destacando el acompañamiento y orientación proporcionados a los diferentes grupos poblacionales que requieren atención prioritaria.

En otro punto, hizo un llamado a la importancia de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), enfatizando la necesidad de priorizar aquellas clasificadas como de **riesgo alto**. Destacó que una atención oportuna y eficiente en estos casos es fundamental para la seguridad y bienestar de los usuarios, evitando demoras que puedan afectar la prestación del servicio de salud.

El señor Yeraldo Triana intervino destacando las mejoras significativas en la calidad de atención y el servicio brindado por el personal del Dispensario Médico de Medellín, resaltó el compromiso y la eficiencia en la prestación de los servicios de salud, lo que ha generado una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

No obstante, enfatizó la importancia de fortalecer el conocimiento del portafolio de servicios por parte del personal de soldados profesionales de la entrada. Señaló que una información clara, precisa y completa es fundamental para garantizar que los usuarios sean correctamente direccionados hacia el área o especialidad correspondiente, evitando trámites innecesarios, tiempos de espera prolongados o confusiones en la gestión de sus necesidades médicas.



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: 10.

Fecha de emisión: 2024-08-27

Siendo las 10:00 horas se da por terminada la reunión, se comparte el siguiente link para el registro de asistencia <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdzpEFKJCnAuG5XcVHLJ6RmfGZWAHWZkYtmaurA9hbTQG4XIQ/viewform?usp=sharing>.

COMPROMISOS:

Compromiso	Responsable	Fecha de entrega
Reunión con el personal de soldados encargados del ingreso en la entrada principal del Dispensario Médico de Medellín (DMMED), con el objetivo de optimizar el direccionamiento de los usuarios dentro de las instalaciones, garantizando una orientación clara y eficiente.	TC MARLON GOMEZ RODRIGUEZ Y CS MELISSA CORREA	27/03/2025
Elaboración de Acta de reunión	PS DEISY TAVERA	28/03/2025

Convocatoria próxima reunión: De acuerdo a cronograma

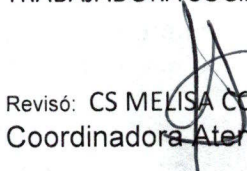
Firmas:


PS DEISY JOHANNA TAVERA
Secretario de la Reunión

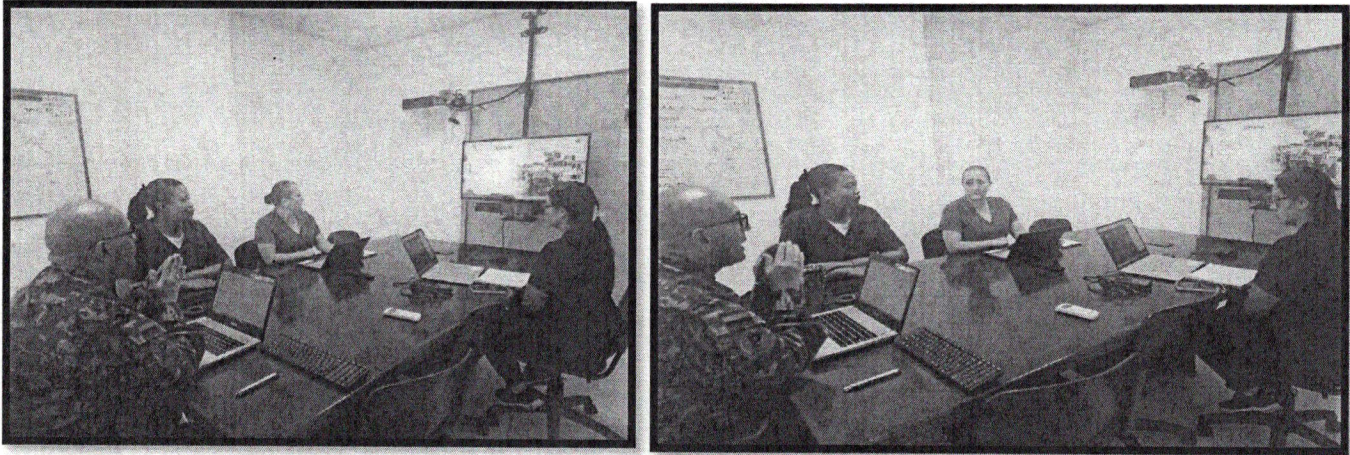

TC MARLON GOMEZ RODRIGUEZ
Quien preside la Reunión

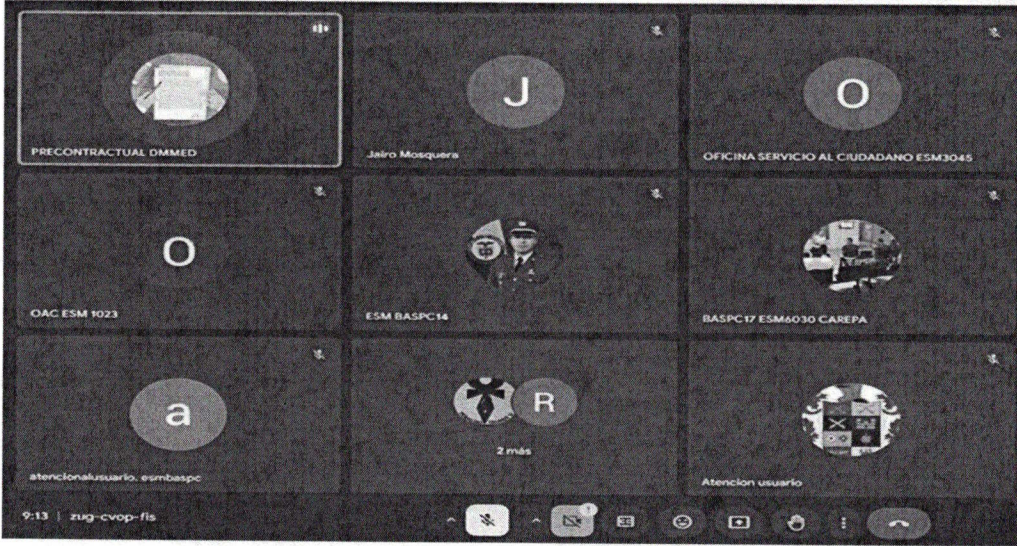
Anexos: Registro de asistencia y Registro Fotográfico


Elaboró: PS DEISY JOHANNA TAVERA
TRABAJADORA SOCIAL.


Revisó: CS MELISSA CORREA IBARGUEN.
Coordinadora Atención al Usuario Regional 7

REGISTRO FOTOGRAFICO





Personas

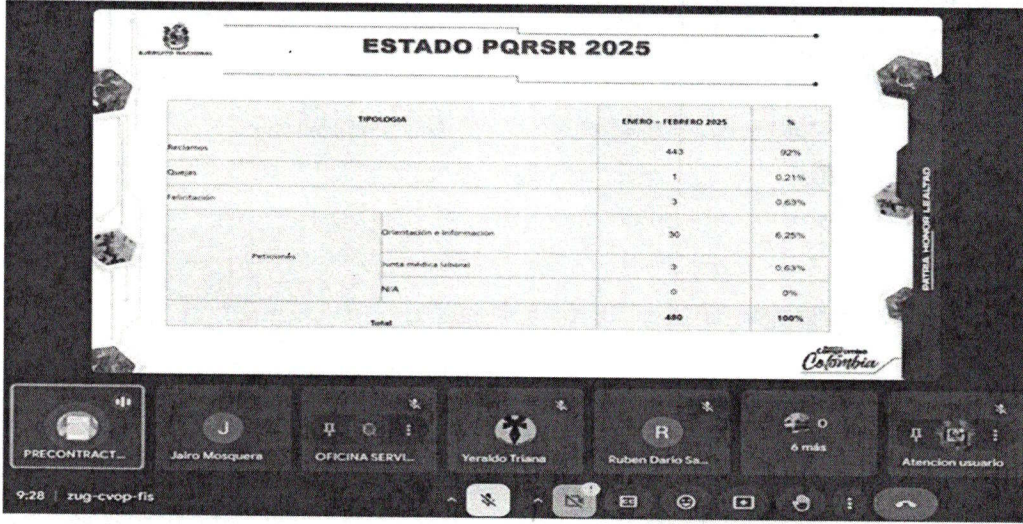
Añadir personas

Buscar a gente

EN LA REUNIÓN

Colaboradores 10

- Atención usuario (Tu) - Anfitrión de la reunión
- atencionalusuario.esm...
- BASPC17 ESM6030 CA...
- ESM BASPC14
- Jairo Mosquera
- OAC ESM 1023
- OFICINA SERVICIO AL...
- PRECONTRACTUAL DM...



ESTADO PQRSR 2025

TIPOLOGIA	ENERO - FEBRERO 2025	%	
Reclamos	443	92%	
Otros	1	0.21%	
Felicitación	3	0.63%	
Personas	Orientación e información	30	6.25%
	Junta médica laboral	3	0.63%
	N/A	0	0%
	Total	480	100%

Personas

Añadir personas

Buscar a gente

EN LA REUNIÓN

Colaboradores 13

- Atención usuario (Tu) - Anfitrión de la reunión
- atencionalusuario.esm...
- BASPC17 ESM6030 CA...
- ESM BASPC14
- Jairo Mosquera
- joaquin miguel camargo
- OAC ESM 1023
- OFICINA SERVICIO AL...



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: 10

Fecha de emisión: 2024-08-27

REGISTRO FOTOGRAFICO



Personas

Añadir personas

Buscar a gente

En la reunión

Colaboradores 10

- Atención usuario (Tu) - Autor de la reunión
- atencionusuario esm
- BASPC17 ESM6030 CA
- ESM BASPC14
- Jairo Mosquera
- OAC ESM 1023
- OFICINA SERVICIO AL
- PRECONTRACTUAL DM

ESTADO PQRSR 2025

TIPOLOGIA

ENERO - FEBRERO 2025

TIPOLOGIA	ENERO - FEBRERO 2025	%
Reclamos	443	99%
Quejas	1	0.21%
Faltas de servicio	3	0.63%
Personas		
Orientación e Información	30	6.25%
Punto de contacto	3	0.63%
PNA	0	0%
Total	480	100%

Personas

Añadir personas

Buscar a gente

En la reunión

Colaboradores 12

- Atención usuario (Tu) - Autor de la reunión
- atencionusuario esm
- BASPC17 ESM6030 CA
- ESM BASPC14
- Jairo Mosquera
- Juan Miguel Camargo
- OAC ESM 1023
- OFICINA SERVICIO AL

 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: 10
		Fecha de emisión: 2024-08-27

Marca temporal	Nombres y apellidos	Documento de identidad	Nombre de asociación	Cargo	Correo electrónico	Teléfono celular
26/03/2025 9:38:25	Natalia Arias Valencia	1128386892	ESM-BASPC14	Trabajadora Social Atenc	la.natyav@hotmail.com	3216276061
26/03/2025 9:54:51	MARILYN GONZALEZ GONZ	1038824113	ATENCION AL USUARIO	TRABAJADORA SOCIAL	ATENCION.USUARIOBAS1	3137832096
26/03/2025 9:59:00	Darwin Hernández	71748420	Asopfacol	Tesorero	asopfacol@gmail.com	3212070278
26/03/2025 10:04:09	Marlon Gómez Rodríguez	79600543	DMMED	Subdirector Administrativo	marlon.gomez@ejercito.n	3174351934
26/03/2025 10:08:56	CS. Melissa Correa	1143965529	DMMED	Coordinadora ATEUS Reç	Melissa.correa@buzoneje	3165078048
26/03/2025 10:09:11	Deisy Johanna Tavera	1037595650	DMMED	Trabajadora Social	deisyta23@gmail.com	3147675784
26/03/2025 10:11:15	MARY RUIZ HOYOS	1067914112	ESM BAS 11	Trabajadora social	Atencionalciudadanoesm	3003047870
26/03/2025 12:39:08	DIANA PAOLA MOSQUERA	1076323790	No aplica	Trabajadora Social	servicioalciudadanoquibd	3234846381
27/03/2025 16:59:15	OTONIEL MEJIA ANGARITA	1102373558	NA	DIRECTPR ESM BAS15	DIRECCIONESMBAS15@C	3204916633
28/03/2025 8:39:14	Rubén Darío Sandoval Gom	9093776	Milsaludmed	Representante en Comit	rsandovalg@hotmail.com	3134240535
28/03/2025 8:44:29	Yilbert Alexander yustres o:	7715736	Esmbasp11	Director encargado	yilbert.yustres@ejercito.n	3208400045
28/03/2025 9:26:49	Brethmen David Chávez Ort	1015434259	ESM BASPC14	Director ESM BASPC14	direccion.esm.baspc14@	3125679760
28/03/2025 10:45:52	Joaquín Miguel Camargo	73239298	ASVESUR	9014171441	asvesur1200@gmail.com	3132558392_320730477
28/03/2025 11:01:16	EILEEN RADA RADA	1048207205	EJC	Directora ESMBAS17	esmcarepa@gmail.com	3126373354
28/03/2025 14:24:26	Jairo Mosquera	18106408	Ministerio de salud Medellín	Veedor	Presidente.milsaludmed@	3052286915

Marca temporal	Nombres y apellidos	Documento de identidad	Nombre de asociación	Cargo	Correo electrónico	Teléfono celular
26/03/2025 9:38:25	Natalia Arias Valencia	1128386892	ESM-BASPC14	Trabajadora Social Atenc	la.natyav@hotmail.com	3216276061
26/03/2025 9:54:51	MARILYN GONZALEZ GONZ	1038824113	ATENCION AL USUARIO	TRABAJADORA SOCIAL	ATENCION.USUARIOBAS1	3137832096
26/03/2025 9:59:00	Darwin Hernández	71748420	Asopfacol	Tesorero	asopfacol@gmail.com	3212070278
26/03/2025 10:04:09	Marlon Gómez Rodríguez	79600543	DMMED	Subdirector Administrativo	marlon.gomez@ejercito.n	3174351934
26/03/2025 10:08:56	CS. Melissa Correa	1143965529	DMMED	Coordinadora ATEUS Reç	Melissa.correa@buzoneje	3165078048
26/03/2025 10:09:11	Deisy Johanna Tavera	1037595650	DMMED	Trabajadora Social	deisyta23@gmail.com	3147675784
26/03/2025 10:11:15	MARY RUIZ HOYOS	1067914112	ESM BAS 11	Trabajadora social	Atencionalciudadanoesm	3003047870
26/03/2025 12:39:08	DIANA PAOLA MOSQUERA	1076323790	No aplica	Trabajadora Social	servicioalciudadanoquibd	3234846381
27/03/2025 16:59:15	OTONIEL MEJIA ANGARITA	1102373558	NA	DIRECTPR ESM BAS15	DIRECCIONESMBAS15@C	3204916633
28/03/2025 8:39:14	Rubén Darío Sandoval Gorn	9093776	Milsaludmed	Representante en Comit	rsandovalg@hotmail.com	3134240535
28/03/2025 8:44:29	Yilbert Alexander yustres o:	7715736	Esmbaspc11	Director encargado	yilbert.yustres@ejercito.n	3208400045
28/03/2025 9:26:49	Brethmen David Chávez Ori	1015434259	ESM BASPC14	Director ESM BASPC14	direccion.esm.baspc14@	3125679760
28/03/2025 10:45:52	Joaquín Miguel Camargo	73239298	ASVESUR	9014171441	asvesur1200@gmail.com	3132558392_320730477
28/03/2025 11:01:16	EILEEN RADA RADA	1048207205	EJC	Directora ESMBAS17	esmcarepa@gmail.com	3126373354
28/03/2025 14:24:26	Jairo Mosquera	18106408	Ministerio de salud Medellín	Veedor	Presidente.milsaludmed@	3052286915

