

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

Acta Consecutivo No.	FAC-S-2025-084971-AG	Lugar y Fecha	ESM EMAVI, 26-09-2025
-----------------------------	----------------------	----------------------	-----------------------

Asunto	Reunión asociaciones, veedurías y usuarios ESM EMAVI - Tercer Trimestre del 2025		
Oficina Productora	ATUS		
Hora Inicio	14+00	Hora Finalización	17+00
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Bienvenida y apertura de la reunión.
2. Socialización de derechos y deberes de los usuarios.
3. Presentación de la capacidad instalada del ESM 2782.
4. Portafolio de servicios disponibles.
5. Estado de la red externa contratada y pendiente.
6. Comportamiento de las PQRS en el trimestre.
7. Intervención del MY. Mauricio Rojas.
8. Intervención del Sr. Álvaro Peña, Presidente de la Asociación de Usuarios.
9. Socialización:
 - Encuestas de satisfacción.
 - Hogar de Paso FAC.
 - Oficina de ATUS – HOMIL.
 - Acuerdo 050 de 2009 sobre inasistencia a citas.
 - Prevención de enfermedades del corazón.
10. Espacio para dudas, inquietudes y propuestas de los asistentes.
11. Conclusiones y cierre.

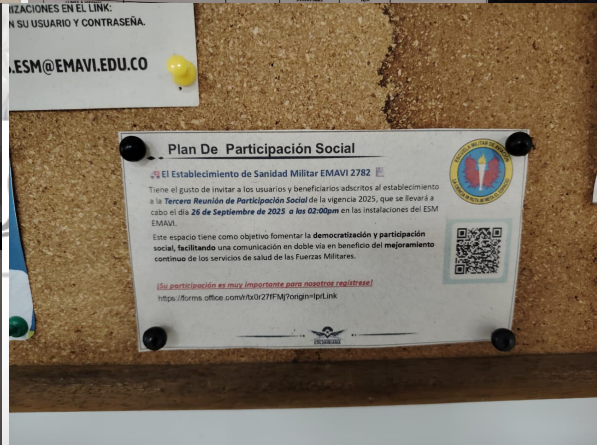
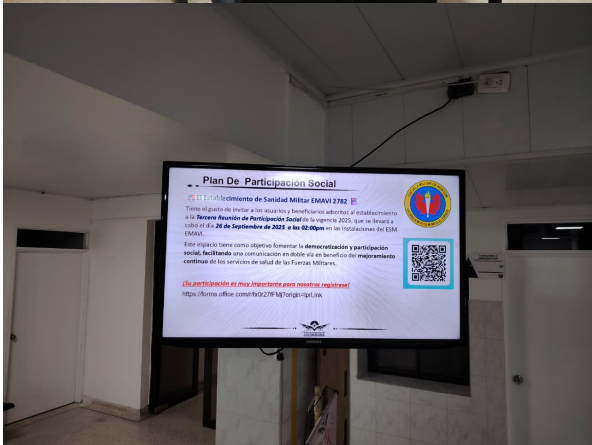
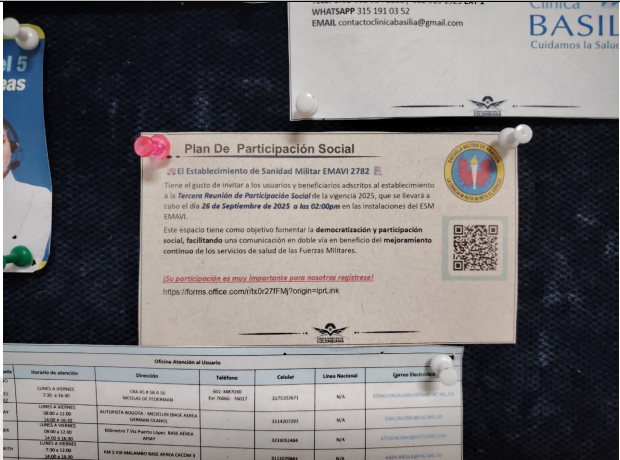
Desarrollo:

- **Invitación al Encuentro**

Se realizó la convocatoria a los usuarios, asociaciones y veedurías mediante los siguientes canales de comunicación: correo electrónico, cartelera de Atención al Usuario, carteleras digitales, grupos de WhatsApp, página de Facebook, así como a través de socializaciones constantes en la sala de espera, con el fin de garantizar una amplia difusión de la invitación. Como resultado de esta gestión, se confirma la asistencia de 12 usuarios y representantes de asociaciones y veedurías.

	FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
		Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

FORMATO ACTA GENERAL



En las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI 2782 de la Fuerza Aeroespacial Colombiana, el día 26 de septiembre de 2025 a las 14:00 horas, se da inicio a la reunión con asociaciones, veedurías y usuarios, con la presencia de los asistentes relacionados en el listado anexo. La reunión comienza con las palabras de bienvenida de la Señora MY. Laura Andrea Zuñiga, jefe del ESM EMAVI(E), quien agradece la asistencia y resalta la importancia de estos espacios de participación ciudadana en la mejora continua de los servicios de salud prestados por la unidad.

	FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025



Seguidamente, toma la palabra el Señor Aerotecnico Lopez Loaiza Edwin Alejandro, cordinador de la oficina de atención al usuario, quien procede con la lectura de la agenda programada para el encuentro. Durante su intervención, expone demanera detallada las acciones adelantadas para dar cumplimiento a los compromisos establecidos en dicho espacio, destacando avances significativos en la atención, gestión de recursos y fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios



- Se recordó a los asistentes los derechos y deberes de los usuarios, resaltando la importancia de la corresponsabilidad en el acceso y uso adecuado de los servicios de salud. Se hizo énfasis en

	FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

la necesidad de una participación activa, el cumplimiento de las normas establecidas y la adopción de conductas responsables que contribuyan al fortalecimiento de la calidad en la atención, garantizando así un mejor aprovechamiento de los recursos y una experiencia más satisfactoria para todos los beneficiarios.



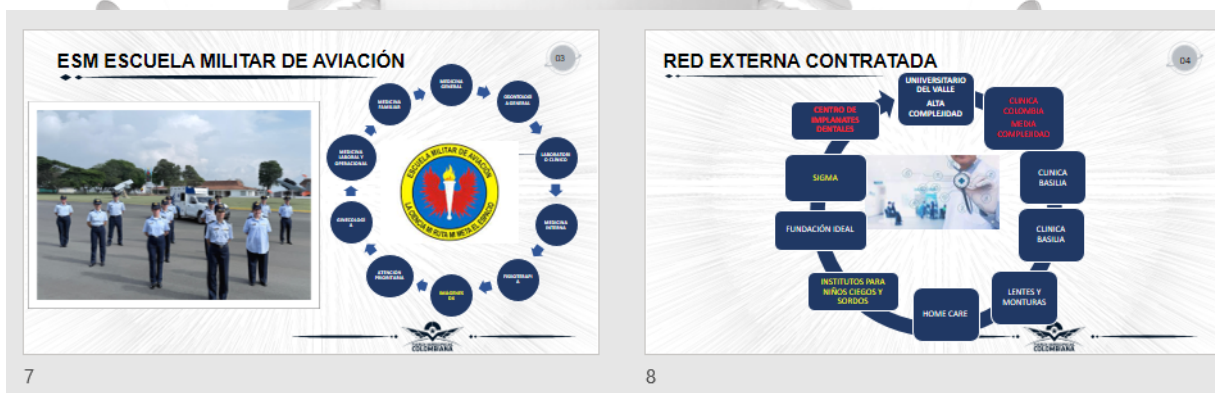
Derechos

- Tener atención preferencial.
- La seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia.

Deberes

Participar activamente en las actividades deportivas, recreativas y culturales que te permitan envejecer sanamente.

- Se presentó la capacidad instalada y el portafolio de servicios actuales, detallando los recursos disponibles, el talento humano y la infraestructura destinada a la atención de los usuarios. Asimismo, socializó los avances en la contratación de la red externa, destacando las gestiones realizadas para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios, ampliar la cobertura y fortalecer la oportunidad y calidad en la atención ofrecida a los beneficiarios



- Se socializó el comportamiento de las PQRSFD, destacando la disminución de solicitudes durante el mes de septiembre y, en general, la reducción evidenciada en el tercer trimestre del año. Este comportamiento refleja un avance significativo en los procesos de mejora continua, ya que obedece al fortalecimiento de los canales de atención, la oportuna respuesta a las inquietudes de los usuarios y la implementación de estrategias orientadas a la calidad del servicio. La disminución de las quejas y reclamos interpuestos evidencia un mayor nivel de satisfacción

	FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

por parte de los beneficiarios y un compromiso institucional con la eficiencia, la transparencia y el trato digno en la atención.

COMPORTAMIENTO DE PQRS 2025

07

PERIODOS	I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			CANTIDAD
TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
RECLAMO	8	19	7	13	12	9	12	10	7	97
FELICITACIÓN	0	1	1	2	11	3	1	3	1	23
PETICIÓN	4	0	2	0	3	0	1	1	0	11
QUEJA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	12	20	11	16	26	12	15	14	8	
TOTAL X TRIMESTRE	43			54			37			134

Durante el mes de septiembre se evidencia una disminución de las solicitudes interpuestas por los usuarios. Estos resultados reflejan el compromiso del ESM con la mejora continua, la atención oportuna y la satisfacción de las necesidades de sus usuarios en la prestación de los servicios de salud.



- El Sr. Álvaro Peña, en representación de la Asociación de Usuarios Mi Salud Valle y en calidad de presidente, intervino señalando la importancia de mantener espacios de diálogo permanente entre la institución y la comunidad de usuarios, resaltando que estos escenarios favorecen la construcción de confianza, la transparencia en la gestión y el trabajo conjunto en pro de la calidad del servicio.

Intervención Mi Salud Valle

11

- Derecho
- Participación Social
- Decreto 858 de 2025



Subrayó la necesidad de fortalecer los canales de comunicación directa con los beneficiarios, de manera que sus inquietudes, observaciones y propuestas sean escuchadas y atendidas de manera oportuna, permitiendo así retroalimentar los procesos institucionales. De igual forma, manifestó su agradecimiento al Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI, así como a la dirección

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

y coordinación de la Oficina de Atención al Usuario, por la disposición, apertura y compromiso demostrado en la organización y desarrollo de estos encuentros.

Destacó la amplia participación de los asistentes, que en esta ocasión se incrementó de manera significativa respecto a reuniones anteriores, constituye un indicador positivo de mayor interés, apropiación y compromiso de la comunidad usuaria con los procesos de mejoramiento continuo, lo cual fortalece la legitimidad y pertinencia de estos espacios de concertación y diálogo social. Finalmente, invitó a mantener y proyectar la periodicidad de estas reuniones como una estrategia fundamental para consolidar la participación ciudadana en salud y seguir avanzando en la construcción de servicios cada vez más humanos, eficientes y de calidad.

- Se socializaron los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios, en las cuales se evidenció un balance positivo respecto a la calidad de la atención, identificando a su vez aspectos de mejora que servirán de insumo para la implementación de nuevas estrategias orientadas al fortalecimiento del servicio.

Socialización Encuestas de Satisfacción

11

No.	Sigla ESM	Nombre Establecimiento de Sanidad Militar	Muestra	Número de encuestas realizadas dentro de la muestra	% de cumplimiento
1	CACOM01	COMANDO AÉREO DE COMBATE No. 1 / FAC	52	56	106%
2	CACOM02	COMANDO AÉREO DE COMBATE No. 2 / FAC	28	29	104%
3	CACOM03	COMANDO AÉREO DE COMBATE No. 3 / FAC	15	38	253%
4	CACOM04	COMANDO AÉREO DE COMBATE No. 4 / FAC	22	133	605%
5	CACOM05	COMANDO AÉREO DE COMBATE No. 5 / FAC	18	18	100%
6	CACOM06	COMANDO AÉREO DE COMBATE No. 6 / FAC	12	14	117%
7	CAMAN	COMANDO AÉREO DE MANTENIMIENTO / FAC	30	30	100%
8	CATAM	COMANDO AÉREO DE TRANSPORTE MILITAR / FAC	12	15	125%
9	CEOFA	CENTRO ODONTOLÓGICO DE LA FUERZA AEREA / FAC	26	32	123%
10	DMEFA	DISPENSARIO MEDICO / FAC	293	293	100%
11	EMAVI	ESCUELA MILITAR DE AVIACION MARCO FIDEL SUAREZ / FAC	62	76	123%
12	GAAMA	GRUPO AÉREO DEL AMAZONAS / FAC	4	5	125%
13	GACAR	GRUPO AÉREO DEL CARIBE / FAC	3	4	133%
14	GACAS	GRUPO AÉREO DEL CASANARE / FAC	8	24	300%
15	GAORI	GRUPO AÉREO DEL ORIENTE / FAC	6	7	117%
16	LIASO DIMAE	DIRECCION DE MEDICINA AEROESPACIAL / FAC	1	5	500%
Total			592	779	131,59%



Asimismo, se presentó el funcionamiento del Hogar de Paso FAC, resaltando su papel fundamental en brindar apoyo temporal a pacientes y familias que requieren alojamiento durante sus procesos de atención en salud, garantizando condiciones dignas y seguras.

Hogar de Paso FAC

06

Uso del servicio:

Obligatorio firmar acta de compromiso con normas internas (enviada previamente por correo). Solicitudes deben enviarse a hogardepaso@fac.mil.co con: datos completos del solicitante y acompañante, fechas de ingreso/salida, documentos de identidad y comprobante de cita médica. Solo se tramitan solicitudes completas.

Servicios ofrecidos:

El Hogar brinda **solo hospedaje**. Para alimentación, existen convenios con:
Fundación Matamoros-Hogar de Paso (desayuno, almuerzo y cena por \$22.000, pago anticipado, sin domicilio).
Restaurante El Truco del Sabor (descuento de \$2.000 con vale del Hogar, sin domicilio).

Alojamiento:

Habitaciones compartidas, con camarotes.
 Separación por género en pisos distintos.
 La asignación depende de la disponibilidad y puede cambiar en casos especiales.



	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

De igual manera, se expusieron los servicios que ofrece la Oficina ATUS – HOMIL, los cuales incluyen acompañamiento social, orientación y apoyo en trámites administrativos relacionados con la atención médica, constituyéndose en un recurso esencial para facilitar el acceso, resolver inquietudes y brindar acompañamiento integral a los beneficiarios y sus familias, promoviendo así la humanización y la calidad en la prestación del servicio.

Oficina de Atus – Homil

Canales de acceso

Correo Electrónico:
coordinacionfachmc@gmail.com

Línea WhatsApp:
3229709187

Atención presencial:
En el área de consulta externa ventanilla dos (2).



- Se recordó a los asistentes la obligatoriedad del cumplimiento del Acuerdo 050 de 2009 frente a la asistencia a las citas médicas programadas, resaltando que este lineamiento busca optimizar los recursos institucionales y garantizar la oportunidad en la atención a todos los usuarios.

ACUERDO 050 DE 2009



Acuerdo **050 de 2009** Por el cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud en el SSMP.

Se hizo énfasis en que el incumplimiento de las citas genera afectaciones en la programación de los servicios, así como retrasos en la atención de otros pacientes que requieren acceso. En este sentido, se reiteró la implementación de medidas pedagógicas dirigidas a los afiliados y beneficiarios, orientadas a concientizar sobre la importancia de asistir puntualmente o, en caso de ser necesario, cancelar con antelación. Dichas medidas incluyen jornadas de socialización,

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

recordatorios, campañas educativas y estrategias de sensibilización que fomenten la responsabilidad compartida en el uso adecuado de los servicios de salud, contribuyendo así a la mejora continua y a la calidad en la atención.

- Se compartió información sobre la prevención de enfermedades cardiovasculares, resaltando los principales factores de riesgo como el sedentarismo, la mala alimentación, el consumo de tabaco y alcohol, el sobrepeso, la hipertensión arterial y el estrés. Se hizo énfasis en la importancia de la detección temprana a través de controles médicos periódicos y la promoción de hábitos de vida saludable, tales como una alimentación balanceada, la práctica regular de actividad física, el adecuado manejo de las emociones y el fortalecimiento del autocuidado. Asimismo, se invitó a los asistentes a ser multiplicadores de esta información en sus entornos familiares y comunitarios, fomentando la corresponsabilidad en el cuidado de la salud y contribuyendo a la disminución de la incidencia de estas enfermedades en la población.



Socialización Prevención Enfermedades del Corazón

Las enfermedades del corazón incluyen una variedad de afecciones que afectan el corazón y los vasos sanguíneos, como la enfermedad de las arterias coronarias (formación de placa en las arterias), insuficiencia cardíaca (incapacidad del corazón para bombear suficiente sangre), arritmias (latidos irregulares), cardiopatías congénitas (presentes al nacer) y enfermedades de las válvulas cardíacas. Los factores de riesgo incluyen la presión arterial alta, el colesterol alto, la diabetes, el tabaquismo, la obesidad y la falta de actividad física.





- En el espacio de inquietudes, los usuarios plantearon sugerencias relacionadas con los tiempos de autorización de procedimientos y servicios, destacando la necesidad de mayor agilidad y simplificación en los trámites administrativos. Asimismo, se expusieron observaciones sobre el acceso a la red externa, solicitando ampliar la cobertura y garantizar la oportunidad en la atención con especialistas, evitando desplazamientos innecesarios o demoras que afecten la continuidad del tratamiento. De igual forma, los asistentes resaltaron la importancia de fortalecer los programas de carácter preventivo y promocional, orientados a la educación en salud, el diagnóstico temprano y el acompañamiento integral a las familias, como estrategias clave para mejorar la calidad de vida y reducir la aparición de enfermedades en la población usuaria.
- Conclusiones**
 - Los usuarios reconocieron avances significativos en la calidad de la atención brindada, valorando especialmente la disminución en el número de PQRS presentadas durante el tercer trimestre, lo

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

cual evidencia un compromiso institucional con la mejora continua y con el fortalecimiento de los procesos de respuesta oportuna a sus necesidades.

- Se reiteró la importancia de la participación activa de la Asociación de Usuarios, no solo como instancia veedora y garante de la transparencia en los procesos de salud, sino también como puente de comunicación entre la institución y la comunidad beneficiaria, consolidando un ejercicio de control social constructivo.
- Se estableció el compromiso de reforzar la socialización de los programas de promoción, prevención y autocuidado, con el fin de sensibilizar a los usuarios sobre la importancia de adoptar hábitos de vida saludable, prevenir enfermedades y favorecer el uso adecuado de los servicios de salud, contribuyendo así al bienestar integral de la población.
- El ESM 2782 manifestó su disposición para continuar gestionando mejoras en la red externa contratada, priorizando la oportunidad y calidad en la atención de los pacientes, mediante la optimización de convenios, el fortalecimiento de los canales de referencia y contrarreferencia, y el seguimiento permanente a la prestación de los servicios especializados.

• **Relación Personal**

Id	Grado	Usuario/Asociación	Nombres y Apellidos	Fuerza a la que Pertenece	Numero de Telefono	Correo Electronico
1	TJC (ra)	Usuario Emavi	Néstor Hernández	Fac	3113003430	Nestorhernandez55@hotmail.com
2	Jt.(t)	Usuario Emavi	William Charles Ayala	ARC	3138326483	Wstellamaris@gmail.com
3	Pensionado Civil	Usuario Emavi	Manuel Pineda	Fuerza Aérea	3206707645	javika33@hotmail.com
4	Sargento	Usuario Emavi	Jacobo Landázuri Ocampo	Armada Nacional	3024218330	jacobo1664@gmail.com
5	SJ(r) ARC	Usuario Emavi	Abel José montes Jiménez	Armada nacional	3104563129	abel.montes.j25@gmail.com
6	Si arc	Usuario Emavi	Nelson GONZALEZ Cortes	Armada Nacional	3173151739	Gonzalez Cortes Nelson @gmail.com
7		Usuario Emavi	Nancy Gutierrez Rojas	Armada	3222102233	Nancy-31@live.com
8	CN	Asociación Mi Salud Valle	FLAVIO BARNEY	ARC		
9	D1	Usuario Emavi	Amparo Caicedo Valencia	ARC	3150460089	amparocvalencia@hotmail.com
10	Jefe	Asociación Mi Salud Valle	Dario meza betancourt	Naval	3185417648	dario.meza1948@hotmail.com
11	SJ (V) ARC	Asociación Mi Salud Valle	Alvaro José Peña Ramirez	ARC	313 7447595	alvarojose1948@hotmail.com

- La reunión finalizó a las 17:00 horas. A los asistentes se les hizo entrega de un kit como obsequio simbólico, con el fin de incentivar su participación continua en las actividades programadas por el Establecimiento de Sanidad Militar. Finalmente, se agradeció a todos los participantes por su asistencia, compromiso y aportes constructivos, los cuales son fundamentales para avanzar en la construcción de un servicio cada vez más humano, eficiente e incluyente.

Actividades a Realizar		
Actividad	Responsable	Fecha Entrega

	FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-DEGED-FR-003
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	03-03-2025

IV Reunión de particiapación Social		ATUS		Diciembre 2025	
Convocatoria Próxima Reunión					
Tema					
Fecha - Hora	-			Lugar	ESM EMAVI




Mayor LAURA ANDREA ZUÑIGA MEDINA
Comandante Escuadrón Servicios De Salud

Elaboró: AT. LOPEZ / ESM 3027 Revisó: MY. ZUÑIGA / ESSAL Aprobó:MY. ZUÑIGA / ESSAL