

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

Acta Consecutivo No.	FAC-S-2025-109787-AG	Lugar y Fecha	ESM EMAVI, 17-12-2025
Asunto	Reunión Asociaciones, Veedurías y Usuarios ESM EMAVI - IV Trimestre del 2025		
Oficina Productora	ATUS		
Hora Inicio	14+00	Hora Finalización	16+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 CT. Cortes Zamora Luz Helena
8. Socializaciones
Encuestas de satisfacción.
Hogar de Paso FAC.
Oficina de ATUS – HOMIL.
Acuerdo 050 de 2009 sobre inasistencia a citas.
Prevención Virus H3N2
9. espacio para dudas, inquietudes y propuestas de los asistentes.
10. conclusiones y cierre

Desarrollo:**1. Invitación al Encuentro****Bienvenida y apertura de la reunión.**

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.

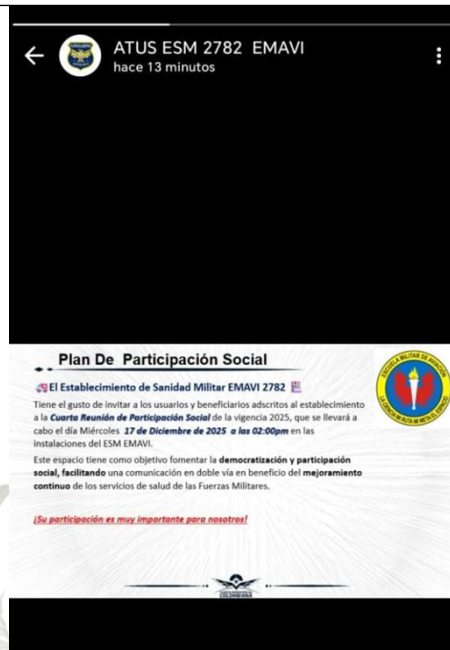
**Plan De Participación Social****El Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI 2782**

Tiene el gusto de invitar a los usuarios y beneficiarios adscritos al establecimiento a la **Cuarta Reunión de Participación Social** de la vigencia 2025, que se llevará a cabo el día Miércoles **17 de Diciembre de 2025 a las 02:00pm** en las instalaciones del ESM EMAVI.

Este espacio tiene como objetivo fomentar la **democratización y participación social**, facilitando una comunicación en doble vía en beneficio del **mejoramiento continuo** de los servicios de salud de las Fuerzas Militares.

Su participación es muy importante para nosotros!





Como resultado de esta gestión, se confirma la asistencia de 14 usuarios y representantes de asociaciones y veedurías.

En las instalaciones del Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI 2782, adscrito a la Fuerza Aeroespacial Colombiana, el día 17 de diciembre de 2025, siendo las 14:00 horas, se dio inicio a la reunión con asociaciones, veedurías y usuarios, la cual fue convocada con el propósito de fortalecer los espacios de participación ciudadana, socializar información de interés general y recoger aportes orientados al mejoramiento continuo de los servicios de salud que se prestan en la unidad.

La sesión contó con la presencia de los representantes de las asociaciones, miembros de las veedurías ciudadanas, usuarios del servicio y personal administrativo del ESM EMAVI, quienes participaron de manera activa y respetuosa, dejando constancia de su asistencia mediante el registro correspondiente.

La reunión inició con las palabras de bienvenida de la señora Teniente Coronel (TC.) Lina Marcela Navarro Romero, Jefe del Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI, quien expresó un cordial saludo a los asistentes y agradeció su disposición para participar en este espacio de diálogo y construcción conjunta. Durante su intervención, destacó la relevancia de estos encuentros como un mecanismo fundamental para promover la transparencia, fortalecer la confianza institucional y garantizar el ejercicio efectivo del control social sobre la gestión en salud.



Así mismo, la señora TC. Lina Navarro Romero resaltó que la retroalimentación, observaciones y propuestas presentadas por los usuarios, asociaciones y veedurías constituyen un insumo clave para la toma de decisiones y la implementación de acciones orientadas a la mejora continua de la

calidad, oportunidad y humanización de los servicios de salud, reafirmando el compromiso del ESM EMAVI con la atención integral, digna y segura de sus usuarios.

2. Socialización de derechos y deberes de los usuarios.

Durante la jornada se realizó una explicación amplia y detallada de los derechos y deberes que asisten a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con el fin de fortalecer el conocimiento, la apropiación y el ejercicio responsable de los mismos por parte de la comunidad usuaria.

En cuanto a los derechos, se enfatizó en el trato digno, humano y respetuoso por parte del personal de salud y administrativo; el acceso oportuno, continuo y sin discriminación a los servicios de salud; la información clara, veraz y suficiente sobre diagnósticos, tratamientos y procedimientos; así como la confidencialidad y protección de los datos personales y de la historia clínica, conforme a la normatividad vigente. Igualmente, se recordó el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) y a recibir respuesta dentro de los términos establecidos.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DEBERES Y DEBERES

Tienes el derecho de:
A recibir una atención oportuna y con calidad, independientemente del régimen de salud al que pertenezcas.

Tienes el deber de:
Afiliarte y afiliarte a tu grupo familiar a un sistema de seguridad social.



Respecto a los deberes, se destacó la importancia de la corresponsabilidad en el cuidado de la salud, el suministro de información veraz y completa al personal asistencial, el cumplimiento de citas, tratamientos y recomendaciones médicas, así como el uso adecuado y racional de los servicios de salud. De igual manera, se hizo énfasis en el deber de mantener un trato respetuoso hacia el personal y demás usuarios, acatar las normas institucionales y contribuir a la conservación de las instalaciones y recursos del establecimiento.

3. Presentación de la capacidad instalada del ESM 2782

Se realizó la socialización de la capacidad instalada del Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI 2782, brindando información clara y detallada sobre los servicios de salud disponibles, los horarios de atención, los niveles de complejidad y el alcance de la prestación de los servicios, con el propósito de fortalecer el conocimiento de los usuarios y facilitar un acceso oportuno y adecuado a la atención en salud.

CAPACIDAD INSTALADA ESM

PRIORITARIA		NO. CAMAS		UNIDADES		NO. CHILLAS		NO. CONSULTAS	
NOMBRE SERVICIO	HORARIO	NO. CAMAS	UNIDADES	CHILLAS	NO. CONSULTAS	CHILLAS	NO. CONSULTAS	CHILLAS	NO. CONSULTAS
ATENCIÓN PRIORITARIA	24H	24H	03	05	01				
HOSPITALIZACIÓN	24H	12	0	0	01				

CONSULTA EXTERNA

SERVICIO	UNIDADES
CONSULTORIOS MEDICINA GENERAL	01
CONSULTORIOS VACUNACIÓN	01
CONSULTORIOS ENFERMERÍA	01
CONSULTORIOS ODONTOLÓGICA	03 UNIDADES
CONSULTORIOS FONDOLÓGICA	01
CONSULTORIOS OFTALMOLOGÍA (Brigada quirúrgica)	01
SALA DE PSICOTERAPIA	01

APoyo DIAGNÓSTICO

SERVICIO	UNIDADES
LABORATORIO	01
RADIOLOGÍA	01

TRANSPORTE

SERVICIO	UNIDADES
03 AMBULANCIAS	03



En este espacio se expusieron los servicios asistenciales y de apoyo con los que cuenta la unidad, precisando las áreas habilitadas, el talento humano disponible y los recursos físicos y tecnológicos

existentes, así como los criterios de remisión y referencia a la red externa cuando la atención requerida supera la capacidad resolutoria del establecimiento.

Así mismo, se destacó la importancia de que los usuarios conozcan el portafolio de servicios vigente, a fin de realizar un uso adecuado y racional de los recursos institucionales, evitar trámites innecesarios y mejorar la oportunidad en la atención. Se reiteró que la correcta orientación sobre la capacidad instalada contribuye a optimizar los procesos, fortalecer la planeación de la atención y garantizar una prestación de servicios eficiente, segura y acorde con las necesidades de la población usuaria del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

4. Portafolio de servicios disponibles

Durante el desarrollo de la reunión se informó de manera clara y detallada a los asistentes sobre la red externa contratada vigente del Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI 2782, precisando los prestadores de servicios de salud actualmente habilitados y contratados para la atención de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, así como aquellos prestadores que se encuentran en proceso o pendientes de contratación.



Así mismo, se explicó el procedimiento de referencia, remisión y autorización para la prestación de servicios especializados que no hacen parte de la capacidad instalada del ESM EMAVI, indicando los canales oficiales, los requisitos administrativos y los tiempos estimados de respuesta, con el fin de evitar confusiones y retrasos en la atención.

Finalmente, se enfatizó que la articulación efectiva con la red externa permite garantizar la continuidad, integralidad y oportunidad de los servicios de salud, reiterando el compromiso institucional de mantener informados a los usuarios frente a cualquier actualización relacionada con la contratación de prestadores y la ampliación de la red externa disponible.

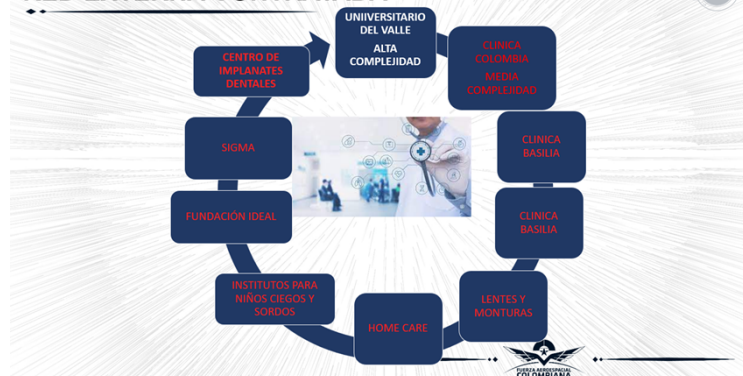
5. Estado de la red externa contratada y pendiente.

En el marco de la reunión se socializaron las actividades de humanización de los servicios de salud desarrolladas por el ESM EMAVI 2782, las cuales se encuentran orientadas al reconocimiento de la dignidad, los derechos y la integralidad de los usuarios, desde un enfoque biopsicosocial, teniendo en cuenta las dimensiones física, psicológica, social y familiar de cada paciente.

Se expusieron las acciones implementadas para fortalecer una atención centrada en el usuario, promoviendo el trato respetuoso, empático, solidario y cálido por parte del personal militar y civil, así como la comunicación asertiva, la escucha activa y el acompañamiento oportuno durante los procesos de atención en salud.

RED EXTERNA CONTRATADA

04



Igualmente, se resaltó la importancia de la sensibilización y capacitación continua del talento humano, como herramienta fundamental para consolidar una cultura institucional basada en el respeto, la ética, la calidad y la seguridad del paciente. Finalmente, se reafirmó el compromiso del ESM EMAVI con la mejora permanente de las prácticas de humanización, entendidas como un eje transversal para garantizar una atención digna, oportuna y de calidad a todos los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

6. Comportamiento de las PQRS en el trimestre.

Se presentaron los resultados del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS), correspondientes al período evaluado, evidenciándose una disminución significativa en el número de solicitudes durante el mes de diciembre en comparación con meses anteriores.

COMPORTAMIENTO DE PQRS 2025

07

TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CANTIDAD
RECLAMO	8	19	7	13	12	9	12	10	9	21	18	7	145
FELICITACIÓN	0	1	1	2	11	3	1	3	1	3	4	0	30
PETICIÓN	4	0	2	0	3	0	1	1	1	3	1	0	16
QUEJA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL													194

Durante el mes de Diciembre 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.



Este resultado fue socializado como un indicador positivo de la gestión institucional, el cual refleja el compromiso del ESM EMAVI con la mejora continua de los procesos, la atención oportuna y eficaz de los requerimientos de los usuarios, así como el fortalecimiento de las estrategias de comunicación, orientación y resolución de inquietudes.

Así mismo, se resaltó que la reducción en las PQRS está asociada a una mayor satisfacción de los usuarios, producto de la implementación de acciones correctivas, preventivas y de seguimiento, reafirmando el propósito institucional de brindar un servicio de salud con calidad, humanización y enfoque en las necesidades de la población usuaria.

7. Intervención CT. Cortes Zamora Luz Helena

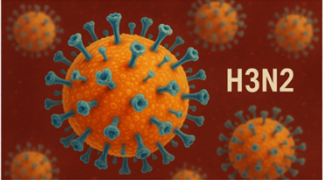
Se realizó intervención por parte de la Dra. Luz Cortes quien brindó información de carácter preventivo y educativo sobre la Influenza H3N2, abordando aspectos relacionados con sus síntomas más frecuentes, factores de riesgo, formas de transmisión y medidas de prevención, tales como el lavado frecuente de manos, el uso adecuado del tapabocas en caso de síntomas respiratorios, la ventilación de espacios y la consulta oportuna al servicio de salud.

Socialización H3N2


¿Qué es la gripe H3N2? La gripe H3N2 es un subtipo del virus de la influenza A que causa síntomas comunes, como fiebre, dolor muscular y tos seca, y afecta especialmente a niños y adultos mayores.


Tendencias de contagio H3N2 no ha sido el virus dominante en las temporadas recientes, lo que puede disminuir la inmunidad en la población por falta de exposición.


Prevención y riesgos Es crucial reconocer los síntomas y aplicar medidas de prevención para reducir exacerbaciones y hospitalizaciones, especialmente en grupos vulnerables.





Se hizo especial énfasis en la protección de los grupos vulnerables, como adultos mayores, niños, mujeres gestantes y personas con enfermedades crónicas, reiterando la importancia de la vacunación, el autocuidado y la detección temprana como estrategias fundamentales para reducir el riesgo de contagio y complicaciones asociadas.



8. Socializaciones

- Hogar de Paso FAC:

Durante la reunión se explicó de manera detallada el funcionamiento del Hogar de Paso de la Fuerza Aeroespacial Colombiana (FAC), ubicado en la ciudad de Bogotá, el cual brinda apoyo temporal a los usuarios y sus acompañantes que requieren desplazarse desde otras regiones del país para recibir atención médica especializada. Se socializaron los requisitos para acceder al servicio, los canales formales de solicitud, los tiempos de respuesta y la documentación necesaria para su asignación.

Hogar de Paso FAC

Hogar de Paso FAC

Transversal 3C # 47-41, Chapinero Alto en la ciudad de Bogotá

La Jefatura de Familia y Bienestar Social administra el Hogar de Paso en Bogotá, ofreciendo hospedaje temporal a personal militar (activo y retirado), civil (activo y retirado), pacientes en espera de servicios de sanidad y sus familiares de primer grado, que requieran citas o tratamientos médicos en el Hospital Militar Central, el Dispensario Médico Conjunto ARC-FAC o el Centro Odontológico FAC, y que no cuenten con red de apoyo en la ciudad.



Hogar de Paso FAC

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.



Así mismo, se dieron a conocer las normas internas de convivencia, las condiciones de alojamiento, los servicios básicos ofrecidos y los convenios de alimentación disponibles, resaltando la importancia de cumplir con los lineamientos establecidos para garantizar una estadía adecuada, segura y respetuosa para todos los beneficiarios.

• Oficina de Atención al Usuario – HOMIL:

Se socializaron los canales de atención de la Oficina de Atención al Usuario del Hospital Militar Central (HOMIL), así como sus funciones principales en el proceso de acompañamiento, orientación y seguimiento a los pacientes y familiares que hacen uso de los servicios de dicha institución.

Oficina de Atus – Homil

Canales de acceso

Correo Electrónico:
coordinacionfachm@gmail.com

Línea WhatsApp:
3229709187

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



Oficina de Atus – Homil

Acompañamiento y seguimiento por Trabajo Social a pacientes que se encuentren haciendo uso de los servicios del HOMIL en las áreas de consulta externa u hospitalización, brindando un acompañamiento profesional y asistencial de acuerdo a cada caso, el cual es reportado a la Jefatura Familia y Bienestar Social.

1. Orientación a los pacientes que solicitan información respecto a la forma de acceder a los protocolos y requisitos establecidos, para la atención de procedimientos médicos especiales.
2. Brindar información y orientación al personal de usuarios acerca de los canales de comunicación para la solicitud de citas médicas, autorizaciones, procedimientos quirúrgicos, imágenes diagnósticas y laboratorios en el Hospital Militar Central.
3. Realizar verificación y reenvío de autorización, cuando el usuario lo requiera en los diferentes trámites administrativos del hospital.
4. Reporte de casos que por su gravedad o condición especial requieren ser notificados a las Unidades.
5. Realizar acompañamiento diario al personal de soldados hospitalizados para asegurar la cobertura de sus necesidades básicas durante su estancia en el HOMIL, y remitir el reporte correspondiente a los Grupos de Seguridad de acuerdo a cada caso.



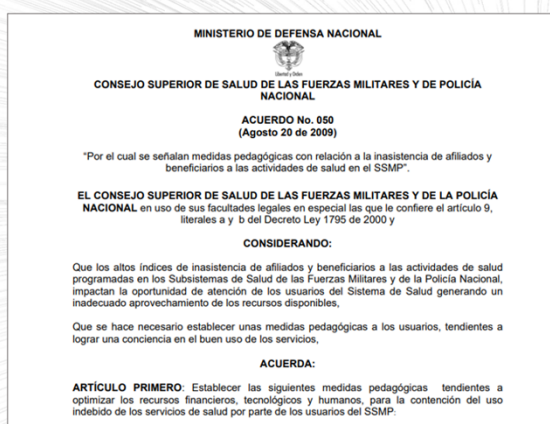
De igual manera, se destacó el rol del área de Trabajo Social, encargada de brindar apoyo psicosocial, orientar frente a trámites administrativos y facilitar la comunicación entre el usuario, la familia y el equipo de salud, contribuyendo a una atención integral y humanizada durante el proceso asistencial.

• Socialización del Acuerdo 050 de 2009:

Se realizó la socialización del Acuerdo 050 de 2009, el cual establece medidas pedagógicas frente a la inasistencia injustificada de los usuarios a citas, procedimientos y actividades de salud programadas. Durante la explicación se enfatizó en la importancia del uso responsable y consciente de los servicios de salud, teniendo en cuenta que la no asistencia afecta la oportunidad en la atención de otros usuarios y genera un uso ineficiente de los recursos institucionales.

ACUERDO 050 DE 2009

08



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.

Así mismo, se resaltó que estas medidas buscan promover la corresponsabilidad del usuario, fortalecer la cultura de cumplimiento y optimizar la prestación de los servicios dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

9. Espacio para dudas, inquietudes y propuestas de los asistentes

Se realizó intervención por parte de los asistentes, quienes manifestaron inquietudes y solicitaron información relacionada con el proceso de contratación para la vigencia 2026, en especial frente a la continuidad de los servicios de salud y del talento humano.

Frente a estas inquietudes, la señora Teniente Coronel (TC.) Lina Marcela Navarro Romero, Jefe del ESM EMAVI, brindó las aclaraciones correspondientes, explicando que los procesos de contratación se encuentran supeditados a la asignación presupuestal para la vigencia 2026, la cual es indispensable para garantizar la continuidad y adecuada prestación de los servicios de salud a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Así mismo, informó que, en el marco de la Ley de Garantías, se garantiza la continuidad del personal actualmente contratado, asegurando la estabilidad en la prestación de los servicios asistenciales y administrativos. De igual manera, se dio a conocer la continuidad en la atención a través de la red externa contratada, en especial para los servicios de mediana y alta complejidad, los cuales seguirán siendo prestados a través del Hospital Universitario del Valle, garantizando la oportunidad, integralidad y calidad en la atención de los usuarios mientras se surten los procesos administrativos correspondientes.

10. conclusiones y cierre

No siendo otro el motivo de la reunión, se dio por finalizada la misma, dejando constancia de lo actuado mediante la presente acta, la cual refleja de manera fiel los temas tratados, las intervenciones realizadas y los compromisos adquiridos durante el desarrollo del encuentro.

Al cierre de la jornada, se realizó la entrega de un kit a los asistentes, como estrategia de incentivo y reconocimiento a la participación activa en los espacios de participación social, promovidos por el Establecimiento de Sanidad Militar EMAVI. Así mismo, se extendió a los participantes un mensaje de feliz Navidad y próspero año 2026, agradeciendo su disposición, compromiso y acompañamiento.

Finalmente, los asistentes manifestaron su agradecimiento al Establecimiento por la apertura de estos espacios de diálogo y concertación, los cuales permiten exponer inquietudes, plantear

soluciones y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y servicios de salud, fortaleciendo la relación entre la institución y la comunidad usuaria.

Relación de Asistentes:

		FUERZA AEROSPAZIAL COLOMBIANA				Código:	DE-SEMEP-FR-006
		FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA				Versión:	5
						Vigencia:	14/11/2024
TEMA REUNIÓN: Reunión de Participación Social IV Trimestre							
OFICINA PRODUCTORA: ATUS							
LUGAR Y FECHA: ESM EMAVI 13 de Diciembre 2025							
HORA: 14:00							
INTERVIENEN Y/O ASISTENTES							
No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1		Maria Paula Brea	USUARIO	EMA VI	326081593	combari@hotmail.co	
2		Sonia Saldaña	USUARIO	EMA VI	320661637	Soniasaldana@gmail.com	
3		Lily B. Tathurt	USUARIO	EMA VI	320668521	lilybathurt2006@hotmail	
4		Jose Everth Daza A.	USUARIO	EMA VI	311621601	JoseDazaA@hotmail.com	
5		Jose R. Oliva	USUARIO	EMA VI	310823156	JoseR.Oliva@gmail.com	
6		William Sanchez	USUARIO	EMA VI	16825399	MAIR10@hotmail.es	
7		Isabel Cristina Cardona	USUARIO	EMA VI	31495675	MAIR10@hotmail.es	
8		Lily B. Tathurt	USUARIO	EMA VI	313566753	lilybathurt@gmail.com	
9		Jose R. Oliva	USUARIO	EMA VI	312953409	JoseR.Oliva@gmail.com	
10		Nelson Gonzalez	Asesoría M	A.R.C.	317715173	Gonzalez Nelson A. gonzalez@arc.gov.co	
11		Nancy Gutierrez R	USUARIO	A.R.C.	32210222	nancygutiérrez@arc.gov.co	
12		Walter Jimenez	USUARIO	EMA VI	310192323	WalterJimenez@hotmail.com	
13	AT	Juan Carlos Echeverri	ATUS	ESM	08094	EcheverriJuanCarlos@gmail.com	
14							
15							
16							

Actividades a Realizar

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
Reunión de Grupo	ATUS	Marzo 2026

Convocatoria Próxima Reunión

Tema	Reunión Asociaciones, Veedurías y Usuarios ESM EMAVI - I Trimestre del 2026		
Fecha - Hora		Lugar	ESM EMAVI

FIRMAS,



Teniente Coronel LINA MARCELA NAVARRO ROMERO
Jefe Establecimiento Sanidad Militar