

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

Formato RLFT05 acta de evento

LUGAR:	Edificio La Palencia, Auditorio segundo piso en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín (Antioquia).
FECHA:	23/01/2026 – 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
NOMBRE DEL EVENTO:	Jornada de Atención en Salud
MODALIDAD:	Presencial

PROPÓSITO DEL EVENTO:

Establecer un espacio de interacción entre los usuarios del SGSSS y las entidades que cumplen funciones de aseguramiento en salud para eliminar las barreras en la prestación de dichos servicios y garantizar el acceso oportuno a este derecho fundamental.

DESARROLLO DEL EVENTO:

Para el desarrollo de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud, programada para el 23 de enero de 2026, en las instalaciones del auditorio del Edificio La Palencia (segundo piso), ubicado en pleno centro del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín (Antioquia), previamente se citaron mediante comunicación escrita a las seis (6) EPS que concentran el mayor número de afiliados en este municipio que forma parte del Área Metropolitana del Valle de Aburrá: EPS Sura, Savia Salud EPS, Salud Total EPS, Nueva EPS, EPS Sanitas, Coosalud EPS, además de las cinco (5) que forman parte del régimen de excepción del SGSSS con presencia en esta subregión: Fondo Nacional de Salud del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, Empresas Públicas de Medellín - EPM, Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, Dirección General de Sanidad Militar y Dirección de Sanidad Policial.

Confirmaron de manera oportuna e hicieron presencia en la jornada las siguientes:

1. EPS SURA.
2. SAVIA SALUD EPS.
3. SALUD TOTAL EPS.
4. NUEVA EPS.
5. EPS SANITAS.
6. COOSALUD EPS.
7. FONDO PASIVO SOCIAL DE FERROCARRILES NACIONALES DE COLOMBIA.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

8. DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD DE LAS FUERZAS MILITARES – EJÉRCITO NACIONAL.
9. DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA POLICÍA NACIONAL.
10. FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO – FOMAG.

Siendo las 7:00 a.m., una vez se verificaron con antelación las condiciones logísticas y operativas del lugar para el adecuado desarrollo de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud, los servidores José Ricardo Chisco Moreno, Ruth Lorena Medina Alvarado y Roberth Mauricio Millán Reyes del Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Delegatura de Protección al Usuario, organizaron un momento de reunión en el lugar con el propósito de recordarles a los delegados presentes de cada una de las EAPB, el objetivo fundamental y la metodología de la jornada de atención a los usuarios por iniciar, enfatizando en los siguientes aspectos:

- a. Se deben recibir los reclamos, peticiones o requerimientos que presenten los usuarios garantizando su resolución efectiva durante toda la jornada.
- b. El ingreso de los usuarios a la jornada es hasta las 1:00 p.m., pero, concluirá sólo hasta cuando se realice la atención de la última persona que se haya registrado previamente y se encuentre en el sitio de la actividad.
- c. En el formato de atención en mesa a cada uno de los usuarios de los servicios de salud por parte de la respectiva EAPB, identificado en la columna como **“RECIBIÓ RESPUESTA”**, se exige por la Supersalud que la marcación del SI o NO de la gestión del requerimiento corresponda de manera efectiva a una respuesta oportuna, congruente y de fondo con lo solicitado.
- d. Del mismo modo, la suscripción de la **“FIRMA”** debe ser la ratificación de la respuesta recibida por parte de dicho usuario y no la percepción o confirmación de manera subjetiva o unilateral del funcionario que realizó la atención correspondiente.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

- e. El formato de atención en la mesa por parte de cada una de las EAPB debe ser diligenciado de manera exclusiva por el delegado o responsable y de ningún modo por el usuario/a.
- f. Ningún funcionario delegado por cada una de las EAPB que hicieron presencia efectiva en la jornada puede retirarse del lugar sino hasta tanto el funcionario de la Supersalud haya revisado y confirmado el diligenciamiento integral del formato de atención a los usuarios conforme con las indicaciones entregadas previamente. El formato de atención en la mesa por parte de cada una de las EAPB debe ser diligenciado de manera exclusiva por el delegado o responsable asignado y de ningún modo por el usuario/a.
- g. No se deben dejar espacios en blanco y se debe registrar todas y cada una de las atenciones realizadas, sin incurrir en yerros en los nombres, documento de identidad, número de contacto del usuario/a respectivo.
- h. Se advierte que ningún responsable del equipo de cada EAPB presente en la jornada se puede retirar del lugar hasta tanto el servidor de la Supersalud asignado revise el diligenciamiento del formato de atención en mesa y pueda de manera aleatoria hacer una constatación en tiempo real de la respuesta de fondo y/o gestión adelantada contactando al usuario/a correspondiente.
- i. Al final del escenario se realizará una reunión con los responsables de las EAPB que hayan registrado el menor volumen de resolutivez, elaborando un acta con la identificación de las dificultades presentadas y elaborando unos compromisos y un cronograma de seguimiento al cumplimiento de la gestión efectiva de los requerimientos pendientes en un lapso de tres (3) días hábiles bajo el liderazgo de los delegados del ente territorial en salud en articulación con los delegados de la Dirección Regional de la Supersalud con jurisdicción en el respectivo municipio.

A las 8:30 a.m. del 23 de enero de 2026, se dio apertura e instalación formal de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud en la ciudad de Medellín, Antioquia.

Como balance de la jornada se puede precisar que esta contó con la asistencia total de trescientas (690) personas, de las cuales 470 (68%) se identifican con el género femenino y 220 (32%) con el género masculino.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

En términos de gestión de los requerimientos presentados por los usuarios ante las distintas EAPB presentes, se evidencian los siguientes resultados:

Jornada de Atención en Salud Edificio La Palencia - Medellín (Antioquia) - 23 de enero de 2026			
HOMBRES	220	690	
MUJERES	470		
EAPB	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
NUEVA EPS	126	559	685
SURA	113	1	114
EPS SANITAS	3	1	4
SAVIA SALUD	150	11	161
SALUD TOTAL	32	0	32
FOMAG	63	12	75
COOSALUD	0	2	2
FUERZAS MILITARES	0	0	0
POLICIA	0	0	0
EPM	0	0	0
Subtotal	487	586	1073

De la anterior información estadística, se deduce que:

1. Concurrieron a la jornada de atención un total de 690 personas.
2. El 45,39 % (487) de los requerimientos recibidos fue gestionado por las EAPB en el marco de la jornada de atención, quedando pendiente por resolver el 54,61% (586) que corresponden a dispensación de medicamentos y autorización de citas con especialista. El total de atenciones durante la jornada fue de 1073 solicitudes.
3. La EAPB con el mayor porcentaje de requerimientos por parte de los usuarios fue la NUEVA EPS con el 63,84%, quienes atendieron 685 casos, luego figura Savia Salud con el 15,00% quienes recibieron 161 solicitudes.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

Los canales de atención de las EPS, IPS y GF no toman en consideración el enfoque diferencial para la población de adultos mayores y personas con discapacidad visual, auditiva y psicosocial.

Se hace necesario identificar y sistematizar la información de los medicamentos que no son dispensados de manera oportuna o son entregados de manera incompleta con el fin de orientar acciones correctivas por parte de las respectivas EAPB,

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

responsables de acatar la previsión contenida en artículo 131 del Decreto 019 de 2012, reglamentado por la Resolución 1604 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Dado el volumen significativo de usuarios/as adultos mayores que asisten a las jornadas se torna complejo la aplicación de turnos desde el enfoque diferencial por rango de edad a cargo de las distintas EAPB que hacen presencia en la actividad. Generando en muchas ocasiones inconformidades por parte de veedores y representante de los programas que velan por los derechos de la población adulta mayor sobre el particular.

Se recomienda articular por intermedio del ente territorial en salud la presencia de representantes del Ministerio Público del nivel nacional y local con el propósito que presten orientación y asistencia jurídica a los usuarios/as que reclaman el cumplimiento de las órdenes contenidas en fallos de tutela y desacatos conforme con lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1755 de 2015.

El lugar para realizar el evento, Auditorio de la clínica Soma, fue ubicado gracias a la gestión de la funcionaria Ruth Lorena Medina Alvarado.

En acercamiento con la gobernación de Antioquia se logró ayuda para realizar convocatoria a este evento.

Se logró convocar a un gran número de personas gracias a:

Al contacto telefónico e invitación por correo con los usuarios, tomando como base las asistencias y correos enviados de los eventos realizados en los municipios de Itagüí y Medellín del año 2025.

Al acercamiento realizado con la Gobernación de Antioquia, donde se logró ayuda para realizar convocatoria.

La NUEVA EPS no tiene gestor farmacéutico en operación, por lo que no hubo solución a los casos de pendientes de medicamentos. Se espera que el gestor farmacéutico en la ciudad de Medellín sea Medic Colombia.

	RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR	CÓDIGO	RLFT05
	ACTA DE EVENTO	VERSIÓN	1
		FECHA	28/04/2023

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



Jornada de atención al usuario. Medellín (Antioquia), 23 de enero de 2026.

Elaboró: Ruth Lorena Medina Alvarado / Roberth Millan Reyes / José Ricardo Chisco Moreno - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana.