

	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:	Polideportivo Parque Brasil, barrio Ciudad Latina II, del Municipio de Soacha.
FECHA:	16/01/2026 – 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 16 de enero de 2026, en las instalaciones del Polideportivo Parque Brasil, ubicado en el barrio Ciudad Latina II del municipio de Soacha (Cundinamarca), previamente se citaron mediante comunicación escrita a las cuatro (12) EPS que cuentan con afiliados en esta población, además de las cuatro (4) que forman parte del régimen de excepción del SGSSS con presencia en este municipio: Fondo Nacional de Salud del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, Sanidad Militar y Sanidad Policial y Ecopetrol.

Confirmaron e hicieron presencia en la jornada las siguientes EAPB's:

1. SALUD TOTAL EPS S.A. (2 delegadas)
2. FAMISANAR EPS S.A.S. (9 delegados(as))
3. EPS SANITAS S.A.S. (2 delegadas)
4. NUEVA EPS S.A. (4 delegados(as))
5. COMPENSAR EPS. (2 delegadas)
6. EPS SURA S.A. (1 delegada)
7. COOSALUD EPS S.A. (3 delegadas)
8. EPS FAMILIAR DE COLOMBIA (2 delegadas)
9. PIJAOS SALUD EPSI (1 delegada)

Siendo las 8:00 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 tres (3) funcionarios adscritos al Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana de la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana de la Delegatura de Protección al Usuario de la Superintendencia Nacional de Salud, Olga Lucia Acosta Camacho, Lina Marcela

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

Cedano Serrano y Roberth Mauricio Millán Reyes, reunieron a los delegados presentes de cada una de las EAPB con el propósito fundamental de reiterarles el propósito central y la metodología de dicha jornada por iniciar, enfatizando en detalle en los siguientes aspectos:

- La jornada tiene un propósito eminentemente RESOLUTIVO de cada uno de los requerimientos o reclamos puestos en conocimiento por los usuarios/as.
- Se deben recibir los reclamos o requerimientos que presenten los usuarios garantizando su resolución efectiva a lo largo de toda la jornada.
- El ingreso de los usuarios a la jornada es hasta las 1:00 p.m., empero, la misma concluirá formalmente sólo hasta cuando se realice la atención de la última persona que se encuentre en sala de espera.
- En el formato de atención de cada uno de los usuarios de los servicios de salud por parte de la respectiva EAPB, existe una columna identificada como “*RECIBIÓ RESPUESTA*” y su diligenciamiento de las opciones de *SI* o *NO* debe corresponder a la confirmación o no de la gestión del requerimiento o reclamo de manera oportuna, congruente y de fondo con lo solicitado. Del mismo modo, la “*FIRMA*” debe ser la ratificación de la respuesta recibida por parte de dicho usuario y no la percepción o confirmación de manera subjetiva del funcionario que realizó la atención correspondiente.
- 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.
- 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.

A las 9:00 a.m. del 16 de enero de 2026, se dio apertura e instalación formals de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud en el municipio de Mapiripán, sur del Meta.

Como balance de la jornada se puede precisar que esta contó con la asistencia total de trescientas (300) personas, de las cuales 193 (64,3%) se identifican con el género femenino y 107 (35,7%) con el género masculino.

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

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

Jornada de Atención al Usuario			
Municipio de Soacha (Cundinamarca) - 16 de enero de 2026			
Mujeres	193	300	
Hombres	107		
EAPB	SOLUCIONAD	PENDIENTE	TOTAL
NUEVA EPS	81	131	212
FAMISANAR EPS	75	6	81
COOSALUD	33	3	36
COMPENSAR EPS	22	11	33
SALUD TOTAL	24	6	30
SANITAS EPS	21	0	21
CAPITAL SALUD	8	0	8
EPS SURA	5	0	5
EPS FAMILIAR DE COLOMBIA	4	0	4
SURTIDROGAS COOSALUD	1	0	1
PIJAOS SALUD	0	0	0
ECOPETROL	0	0	0
FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES	0	0	0
SANIDAD FFMM	0	0	0
SANIDAD POLICIA	0	0	0
SUBTOTALES	274	157	431
Total de Personas que asistieron a la Jornada			300
Total de solicitudes recibidas en la Jornada			431
Total de solicitudes gestionadas en la Jornada			274
Total de solicitudes pendientes			157
EFFECTIVIDAD DE LA JORNADA			63,57%

De lo anterior, se puede concluir que:

1. Concurrieron a la jornada de atención un total de 300 personas. El 63,57% de los requerimientos recibidos fue gestionado por las EAPB en el marco de la jornada de atención, quedando pendiente por resolver el 9,52% que corresponden a dispensación de medicamentos y autorización de citas con especialista.
2. El total de atenciones durante la jornada fue de 431 solicitudes, de las cuales se dio solución al 63,6%, equivalente a 274 atenciones solucionadas.

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

- La EAPB con el mayor porcentaje de requerimientos por parte de los usuarios fue la NUEVA EPS con el 49,2%, quienes atendieron 212 casos, luego figura Famisanar EPS con 18,8% quienes recibieron 81 solicitudes.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

- El lugar para realizar el evento, polideportivo parque Brasil, fue ubicado gracias al presidente de la JAC del barrio Ciudad Latina II, debido a que la secretaria de Salud tenía sus espacios en mantenimiento de inicio de año 2026.
- En acercamiento con la secretaria de salud y alcaldía del municipio de Soacha, asignó delegado para cubrir las necesidades logísticas de la JAU, de mesas, sillas y personal de apoyo.
- Debido a temas de seguridad de la ubicación del lugar donde se llevó a cabo la JAU, se solicitó acompañamiento de policía con la estación de policía de Soacha y con la estación de policía de Compartir, quienes hicieron presencia en varias ocasiones durante la JAU.
- Los canales de atención de la Eps “NUEVA EPS”, no toman en consideración el enfoque diferencial para la población de adultos mayores y comunidades étnicas.
- La “NUEVA EPS”, no tiene gestor farmacéutico en operación, por lo que no hubo solución a los casos de pendientes de medicamentos. Como contingencia se generó acta de compromiso con la EPS, con los compromisos respectivos.

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

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



Elaboró: Roberth Millan Reyes - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana