

	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:	Casa de la Justicia de Fontibón, ubicada en la ubicada en la Calle 17 # 98-71 de Bogotá D.C.
FECHA:	16/01/2026
NOMBRE DEL EVENTO:	Jornada de Atención al Usuario – JAU
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 al derecho fundamental a la salud en Fontibón (Bogotá D.C.).

ALISTAMIENTO DE LA JORNADA:

El día 07 de enero de 2026, en el marco de la programación prevista para la calenda, se designó a Maryuri Castaño el liderazgo para desarrollar la jornada de atención al usuario en la ciudad de Bogotá D.C., misma fecha en la que se estableció contacto con la Casa de la Justicia de Fontibón para coordinar el evento en dicha localidad.

El 08 se citó mediante comunicación escrita a las EPS que presentan el mayor número de usuarios en el Distrito, a saber:

1. EPS SANITAS S.A.S.
2. CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS
3. FAMISANAR EPS S.A.S.
4. SALUD TOTAL EPS S.A.
5. CAPITAL SALUD EPSS S.A.S. / SUBRED SUR OCCIDENTE E.S.E.
6. NUEVA EPS S.A.
7. EPS SURA S.A.
8. ALIANSALUD EPS S.A.
9. COOSALUD EPS S.A.
10. FONDO PASIVO DE FERROCARRILES NACIONALES
11. DIRECCIÓN DE SANIDAD DE POLICÍA NACIONAL
12. DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZAS MILITARES
13. FONDO NACIONAL DE SALUD DEL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG

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

En la construcción del protocolo se identificó que, al día previo del evento:

- 10 EAPB habían confirmado su participación por escrito, desinando en detalles las y los funcionarios que acompañarían la jornada
- La Nueva EPS confirmó de manera informal a través de WhatsApp
- Sanidad de Policía Nacional y Capital Salud informaron a través de la coordinadora del GIT su participación
- El Fondo Pasivo de Ferrocarriles informó la imposibilidad de acompañar presencialmente la jornada, porque se cruzaba con una Auditoría en salud, dejando como alternativa un contacto/enlace para gestionar de manera remota los casos que se pudieran presenten en la fecha.

De otro lado, y siguiendo el procedimiento de las JAU, se solicitó el diseño de piezas a Comunicaciones y su publicación en el cronograma de la página web institucional, así como la base de datos de usuarios PQRD al GIT de estadística, para realizar convocatoria a ciudadanía, veedurías, asociaciones de usuarios a través de. correo electrónico convocatorias@supersalud.gov.co



El 13 de enero de 2026 (3 días antes del evento) se realizó reunión con el equipo de trabajo de la Dirección de Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación de la Delegatura de Protección al Usuario para preparar el evento, reforzar la

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

convocatoria (vía telefónica), alistar el material físico e imagen institucional y distribuir los roles y responsabilidades de los asistentes.

El día previo a la jornada, 15 de enero de 2026, en razón a la baja resolutiveidad y situación coyuntural de la Nueva EPS, se sostuvo conversación vía telefónica con Katherine Vargas, jefe de Experiencia de la EAPB, para coordinar las gestiones frente a la JAU de Fontibón, acordando que:

- La persona a cargo del evento sería Sandra Romero, coordinadora de atención al cliente
- Si bien no hay contratación vigente con Colsubsidio, sí hay dispensación de medicamentos con CAFAM.
- Los medicamentos e insumos pendientes por entrega serían registrados a través de un código QR para ser priorizados (en lista de espera) cuando haya contratación con un nuevo gestor farmacéutico
- El equipo de Nueva EPS tendría apoyo remoto para la gestión de los demás servicios en salud.

DESARROLLO DEL EVENTO:

El equipo de trabajo de la Superintendencia Nacional de Salud – SNS se presentó el día 16 de enero de 2026 en la Casa de la Justicia de Fontibón, ubicada en la Calle 17 # 98-71 de Bogotá D.C., desde las 07:00am para organizar el espacio, asignando a cada EAPB una oficina en el 3er piso.

Siendo las 08:30 am, previa verificación de las condiciones logísticas y operativas para el desarrollo de la jornada de atención a los usuarios, las funcionarias del GIT Atención al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana, Maryuri Castaño y Sandra Cáceres, recordaron a los delgados de las EAPB el objetivo y metodología de la jornada, enfatizando en:

- ✓ Cada EPS deberá contar con un sistema/esquema de turnos para la debida atención
- ✓ El ingreso de usuarios a la jornada es hasta la 1:00 p.m., pero, concluirá cuando se realice la atención de la última persona que haya ingresado al lugar.
- ✓ Únicamente se puede tomar un registro de asistencia, que será el oficial de la Superintendencia Nacional de Salud. Las EAPB podrán tomar copia o imagen de los mismos, si así lo requieren.
- ✓ Se deben recibir los reclamos o requerimientos que presenten los usuarios garantizando su resolución efectiva *in situ*.

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

- ✓ El registro de las EAPB se hace por cada requerimiento en salud, entendiendo que un usuario puede presentar varias solicitudes, las cuales se traducen en atenciones efectivas a la ciudadanía
- ✓ Los casos que no se resuelvan en el transcurso de la jornada se radicarán en la Superintendencia Nacional de Salud para su debido seguimiento

Además, se sostuvo reunión particular con los funcionarios de la Nueva EPS (Sandra Romero y Andrés Alba) para triangular los acuerdos generados el día anterior con la jefe de Experiencia, Katherine Vargas, con relación al desarrollo de la jornada y solución a los usuarios de la localidad de Fontibón. Además, se requirió el apoyo de 4 profesionales más para cargar las formulas de medicamentos en el código QR dispuesto para tal fin, quitándole esa carga al usuario. La contingencia del personal de la Nueva EPS hizo presencia en el lugar a las 11:00am.

A las 8:55 am se dio apertura e instalación de la jornada de atención al usuario. Esta jornada contó con la asistencia de 321 personas, de las cuales el 68,5% eran mujeres y el 31,5% se identificaron como hombres.

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

Jornada de Atención en Salud Casa de la Justicia de Fontibón, Bogotá D.C.			
HOMBRES	101		321
MUJERES	220		
EAPB	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
EPS SANITAS S.A.S.	16	0	16
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR EPS	33	5	38
FAMISANAR EPS S.A.S.	52	0	52
SALUD TOTAL EPS S.A.	9	0	9
CAPITAL SALUD EPSS S.A.S. / SUBRED SUR OCCIDENTE E.S.E.	101	1	102
NUEVA EPS S.A.	6	210	216
EPS SURA S.A.	7	1	8
ALIANSA SALUD EPS S.A.	0	0	0
COOSALUD EPS S.A.	5	0	5
FONDO PASIVO DE FERROCARRILES NACIONALES	0	0	0
DIRECCIÓN DE SANIDAD DE POLICÍA NACIONAL	9	0	9
DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZAS MILITARES	4	3	7
FONDO NACIONAL DE SALUD DEL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG	1	1	2
Subtotal	243	221	464

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

Al respecto, la mayoría de las EAPB (12 de 13) tuvieron una resolutiveidad *in situ* que osciló entre el 95% y el 100%, quedando algunos pocos casos en trámite (por cerrar) cuando se consolide la legalización de las contrataciones para la vigencia 2026, como sucede con Sanidad de FFMM.

Sin embargo, la Nueva EPS, que fue la EAPB con mayor número de solicitudes en la localidad de Fontibón (216 de 464, correspondiente al 46,6% de las atenciones), solamente resolvió 6 durante la jornada, lo que equivale al 2,7% de los casos asignados, dejando pendiente 210 servicios en salud por gestionar, es decir, el 97,3% de todas las solicitudes interpuestas por los usuarios.

Esto, por supuesto, afectó el indicador general de resolutiveidad durante la jornada, que fue apenas del 52,4%, en razón al peso que tiene la baja gestión de la Nueva EPS en el conjunto de las atenciones brindadas en el marco de la actividad.

	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:	Casa de la Justicia de Fontibón, Bogotá
FECHA:	16 de Enero de 2026
NOMBRE DEL EVENTO:	Jornada de Atención al Usuario
MODALIDAD:	Presencial

ALCANCE/PROPÓSITO DEL EVENTO:

Facilitar la interacción entre las EAPB y los Usuarios del SUSSS, dando solución real, inmediata y situada a los requerimientos en salud, eliminando las barreras de acceso y garantizando el derecho vital.

DESARROLLO DEL EVENTO:

Durante la Jornada de Atención al Usuario se presentó una baja resolutiveidad por parte de la Nueva EPS, en especial, en lo que se refiere a la entrega de medicamentos e insumos primarios para el Gestiór farmacéutico de Colsubsidio. Ante la situación se tomó la medida de recibir todas las formulaciones de los Usuarios que asistieron a la Jornada en la localidad de Fontibón, para ser gestionados de manera prioritaria en la nueva contratación de prestador. Así también se hace el balance compromiso de solución, como se detalla en el siguiente apartado.



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

CONCLUSIONES/COMPROMISOS:

- Se recibieron 204 solicitudes por parte de Nueva EPS
- Se resolvieron efectivamente, en el marco de la jornada un total de 6 requerimientos
- Se tienen 198 solicitudes pendientes, entre ellas de especialistas y entrega de medicamentos e insumos
- La Nueva EPS se compromete a hacer el consolidado en el archivo Excel definido entregando la totalidad de la información actualizada a más tardar el día martes 20 de enero de 2026 a monym.castano@supersalud.gov.co
- La Nueva EPS se compromete a entregar informe de gestión de los casos pendientes en 15 días hábiles (viernes 06 de febrero de 2026) a la Supersalud para seguimiento y acciones de inspección y vigilancia.

FIRMAN:

Monym Castano
Nombre: *Monym Castano*
Identificación: *144029173*
Cargo: *Prof. Especializada*
Entidad: *Supersalud*

Nombre: _____
Identificación: _____
Cargo: _____
Entidad: _____

Nombre: _____
Identificación: _____
Cargo: _____
Entidad: _____

Sandra Romero
Nombre: *Sandra Romero*
Identificación: *52387430*
Cargo: *Coordinadora CAA*
Entidad: *Nueva EPS*

Nombre: _____
Identificación: _____
Cargo: _____
Entidad: _____

Nombre: _____
Identificación: _____
Cargo: _____
Entidad: _____



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

Por lo anterior, y aunque la disposición de los funcionarios de la Nueva EPS fue muy amable tanto con la Supersalud como con los usuarios, se levantó acta de la jornada, relacionando los resultados obtenidos y generando dos compromisos, en los siguientes términos:

- La Nueva EPS se compromete a hacer el consolidado de los casos repecionados durante la jornada en el archivo Excel definido, entregando la totalidad de la información actualizada a más tardar el día martes 20 de enero de 2026 a maryuri.castano@supersalud.gov.co
- La Nueva EPS se compromete a entregar informe de gestión de los casos pendientes en 15 días hábiles (viernes 06 de febrero de 2026) a la Supersalud (correo: maryuri.castano@supersalud.gov.co), para seguimiento y acciones de inspección y vigilancia.

Adicionalmente, se adjunta la relación de los casos repecionados durante la jornada por la Nueva EPS, para un total de 216 registros, distribuidos de la siguiente manera:

- 121 requerimientos (56%) corresponden a entrega de medicamentos e insumos pendientes
- 85 solicitudes (39,4%) atañen a la programación de citas con especialista, para exámenes y tomas diagnósticas y agendamiento para procedimientos o cirugías
- Y las 10 solicitudes restantes (4,6%) tienen que ver con la autorización de servicios y gestiones administrativas, tales como cambios de IPS.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

Es necesario seguir insistiendo con las EPS para que alisten y dispongan de los elementos básicos como computadores, extensiones eléctricas, internet móvil, impresoras, papelería de apoyo y demás, porque la ausencia de uno o más limita el desarrollo oportuno y eficiente de la atención brindada a los usuarios. Lo propio sucede con los esquemas o fichas para la asignación de turnos, que busca ordenar y facilitar la atención y solución de barreras en salud a los cientos de usuarios que asisten a las jornadas.

Se hace necesario identificar y sistematizar la información de los medicamentos que no son dispensados a tiempo o son entregados de manera parcial, con el fin de orientar acciones correctivas para la garantía del derecho fundamental a la salud.

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

Tratándose de Jornadas de Atención al Usuario con asistencia masiva, como sucede en las capitales y ciudades principales, es necesario que las EAPB dispongan de equipos robustos, capacitados y habilidosos para dar solución a los requerimientos de los usuarios, porque se ha evidenciado que aún con la red de prestación habilitada y funcionarios amables, dos personas son insuficientes para prestar un servicio de oportunidad y calidad a los usuarios.

Las EAPB que presentan dificultades institucionales, de recursos y/o administrativas, deben gestionar de manera anticipada estrategias para dar soluciones a los usuarios en el marco de las Jornadas de Atención. Por ejemplo: reforzando los equipos de atención que disponen para los eventos convocados por la Supersalud, llevando un registro digital en tiempo real que permita evidenciar la gestión y facilite el seguimiento a la entrega de servicios en salud, y/o desarrollando jornadas focalizadas en los territorios que presentan mayor número de barreras de acceso a salud.

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



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



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



Elaboró: Maryuri Castaño / Sandra Cáceres
 Revisó: Martha Sierra
 Aprobó: Martha Sierra