

 Supersalud	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:	Centro Administrativo Municipal (CAM) Salón #3 – Chía - Cundinamarca
FECHA:	15/01/2026
NOMBRE DEL EVENTO:	Jornada de Atención a Usuarios 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 11 de diciembre de 2025, en la cancha cubierta municipal de San Luis de Palenque - Casanare previamente se citó mediante comunicación escrita a las EPS que presentan el mayor número de usuarios en este municipio, de las cuales confirmaron y se presentaron:

1. FAMISANAR EPS (4 delegados)
2. NUEVA EPS S.A. (3 delegados)
3. SANITAS EPS (2 delegados)
4. SALUD TOTAL EPS (1 delegado)
5. COMPENSAR EPS (6 delegados)
6. SURA EPS (1 delegada)
7. EVEDISA GESTOR FARMACEUTICO (2 delegados)
8. FOMAG (1 delegada)
9. FUERZAS MILITARES (1 delegada)
10. POLICIA NACIONAL (1 delegada)

Siendo las 08:00 am, previa verificación de las condiciones logísticas y operativas se dio apertura e instalación de la jornada de atención de los servicios en salud del municipio de Chía – Cundinamarca.

En el marco de la Jornada de atención, los profesionales delegados Lina Marcela Cedano Serrano y Olga Lucía Acosta Camacho, integrantes del Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana de la Dirección de Servicio al Ciudadano — Delegatura de Protección al Usuario—de la Superintendencia Nacional de Salud. Se da apertura al encuentro presentando

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

los objetivos de la jornada y orientando sobre la metodología y desarrollo de las actividades a desarrollar.

Durante la apertura, se reiteró a los delegados de las EAPB presentes la finalidad y metodología de la jornada, destacando los siguientes puntos:

- Los reclamos y requerimientos de los usuarios deben ser recibidos y tramitados de manera oportuna, garantizando su resolución efectiva a lo largo de toda la jornada.
- El ingreso de los usuarios estará habilitado hasta las 01:00 p. m., no obstante, la atención concluirá únicamente cuando sea atendido el último usuario registrado en el lugar.
- En el Formato de Atención al Usuario, la EAPB deberá registrar que se dio respuesta y solución al requerimiento presentado por el usuario seleccionando SI (resuelto o atendido) o NO (requiere tiempo adicional), en cuyo caso al finalizar la jornada se revisara los requerimientos consignados en el formato para hacer seguimiento a los pendientes y conteo de casos resueltos en mesa.

La Supersalud verificará aleatoriamente que dicha respuesta sea oportuna, pertinente y ajustada a lo solicitado. La firma del usuario constituirá la ratificación de la respuesta entregada por la entidad.

Esta jornada contó con la asistencia de 339 personas, de las cuales 106 (31%) se identifican con el género masculino y 233 (69%) con el género femenino. En términos de gestión de los requerimientos presentados por los usuarios ante las EPS, se evidencian los siguientes resultados:

Jornada de Atención a Usuarios Salón #3 Centro Administrativo Municipal - CAM Municipio de Chía (Cundinamarca) - 15 enero 2026			
MUJERES	233		339
HOMBRES	106		
EAPB	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
COMPENSAR EPS	60	6	66
NUEVA EPS	42	120	162
SURA EPS	0	0	0
FAMISANAR EPS	46	47	92
SALUD TOTAL EPS	10	0	10
SANITAS EPS	32	1	33
SANIDAD POLICIA NACIONAL	0	0	0
SANIDAD FUERZAS MILITARES	0	0	0
FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG	2	0	2
EVEDISA GESTOR FARMACEUTICO	4	25	29
TOTAL	196	199	394
Total de Personas que asistieron a la Jornada			339
Total de solicitudes recibidas a la Jornada			394
Total de solicitudes gestionadas en la Jornada			196
Total de solicitudes pendientes			199
RESOLUTIVIDAD DE LA JORNADA			49,75

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

De lo anterior, se puede concluir que:

1. Concurrieron a la jornada de atención un total de 339 personas. El 49,7% de los requerimientos recibidos fue gestionado por las EAPB en el marco de la jornada de atención, quedando pendiente por resolver el 50, 5% que corresponden a NUEVA EPS y FAMISANAR EPS. Se levantó acta de compromiso y seguimiento a estas y al gestor farmacéutico EVEDISA de COMPENSAR por la baja resolutivez dada en la jornada, buscando la solución y seguimiento a los requerimientos que quedaron abiertos por parte de las EPS y gestor farmacéutico.
2. La EAPB con el mayor porcentaje de requerimientos por parte de los usuarios fue NUEVA EPS con el 41%, quienes atendieron 162 solicitudes. Seguida de la alta demanda de FAMISANAR EPS con 92 casos o solicitudes y un porcentaje de 23 % No gestión efectiva de citas médicas, tanto generales.
3. La disminución de la resolutivez obedece particularmente a citas con especialidades oncológicas, que no pudieron resolverse en el marco de la jornada. Limitaciones en la red de prestadores, dado que algunos especialistas y prestadores han suspendido o restringido la prestación de servicios debido a incumplimientos en los pagos y falta de flujo de recursos, situación que excede la capacidad de resolución inmediata del espacio de atención. Estas situaciones generaron requerimiento abiertos, reflejando una limitada capacidad de respuesta en el territorio, lo que impacta directamente la percepción del usuario y la efectividad en esta jornada.
4. El Gestor Farmacéutico de Compensar (Edevisa) presentó 29 solicitudes, de las cuales: Solo 5 fueron resueltas. 24 quedaron pendientes, evidenciando una resolutivez mínima por fallas en la entrega de los medicamentos en especial debido a que no se han adelantado de manera oportuna los procesos de adquisición y compra por parte del operador farmacéutico.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

1. Además del seguimiento que se hará por parte de los delegados de la DPU - Supersalud se hace necesario contar con la revisión y seguimiento de las áreas competentes que están vinculadas directamente con la problemática presentada, como lo son —delegada para Operadores Logísticos,

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

Tecnologías en Salud, Gestores Farmacéuticos y las Entidades Territoriales—

2. Es importante dejar constancia de que, durante la jornada, se levantó un acta conjunta que queda archivada como soporte en la carpeta oficial de la Jornada de Atención a Usuarios.
3. Este documento fue suscrito por representantes de la Supersalud, la Secretaría de Salud municipal y el delegados de la Nueva EPS y FAMISANAR , permitió formalizar los compromisos para el seguimiento de los casos pendientes. En particular, se acordó hacer trazabilidad prioritaria a las solicitudes de entrega de medicamentos que no pudieron ser resueltas durante la jornada, así como a las citas médicas que quedaron sin gestionar.
4. El levantamiento de esta acta garantiza un mecanismo de control y verificación que facilita a las partes involucradas adelantar acciones oportunas y efectivas hasta lograr el cierre de los casos, especialmente en lo relacionado con la dispensación de medicamentos.
5. Se evidencia la necesidad de que las EAPB y prestadores aseguren el cumplimiento de las citas médicas asignadas, evitando cancelaciones injustificadas que afectan la continuidad de los tratamientos.
6. El nivel de resolutiveidad en la jornada de atención se ven afectados por la falta de cumplimiento en las entregas de medicamentos, insumos y asignación de citas. Se recomienda a las EAPB implementar planes de mejora verificables, orientados a aumentar la resolutiveidad y a cumplir efectivamente con las soluciones prometidas a los usuarios.
7. Se hace evidente que esta situación no es aislada, sino una continuidad de problemáticas que se vienen presentando desde el año anterior y que se agudizan en el inicio del año debido a procesos de negociación pendientes con operadores.

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

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



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



Elaboró: Lina Marcela Cedano – Profesional Especializado Grupo de Promoción de la Participación Ciudadana-DPU

Olga Lucía Acosta – Profesional Especializado Grupo de Promoción de la Participación Ciudadana-DPU