

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

LUGAR:	Auditorio Enrique Low Murtra del SENA Regional Oriente ubicado en la Calle 16 N° 27 – 37 en la ciudad de Bucaramanga (Santander)
FECHA:	6 de febrero de 2026
NOMBRE DEL EVENTO:	DIÁLOGO CON LA SUPERSALUD
MODALIDAD	Presencial

PROPÓSITO DEL EVENTO:

Desarrollar la estrategia “Diálogo con la Supersalud” en la ciudad de Bucaramanga (Santander) que permita la interacción entre la Superintendencia Nacional de Salud, los usuarios del SGSSS, líderes de control social, veedores ciudadanos, autoridades de las entidades territoriales de salud y representantes de las Entidades Administradoras de los Planes de Beneficios en Salud (EAPB), para brindar información, conocer necesidades en salud de los usuarios en el territorio y realizar gestión en cumplimiento de las funciones de la entidad previstas en el Decreto 1080 de 2021.

DESARROLLO DEL EVENTO:

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario a través de la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana, conforme con las funciones señaladas en el artículo 21 del Decreto 1080 de 2021, tiene entre otras, la de *“Ejecutar estrategias para la capacitación y divulgación sobre derechos y deberes en salud, la debida atención y protección al usuario, y la participación ciudadana”* función que realiza a través de estrategias como los DIÁLOGOS CON LA SUPERSALUD dirigidos a usuarios, organizaciones sociales del sector y vigilados. Este espacio de participación social contó con una asistencia de 250 personas en representación del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Iniciamos la actividad denominada Diálogo con la Supersalud, organizada por la Superintendencia Nacional de Salud, en esta ocasión llevada a cabo en la ciudad de Bucaramanga (Santander), respondiendo al propósito de conocer de primera mano las inquietudes y problemáticas en salud que afectan a los usuarios del SGSSS y buscar soluciones oportunas.

METODOLOGÍA DE LA ESTRATEGIA:

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

Para garantizar una participación ordenada y efectiva se definió que cada usuario interesado en intervenir debía inscribirse de manera previa y para el efecto se le concederían tres (3) minutos para exponer públicamente las problemáticas que considere sean relevantes. Un minuto antes de finalizar su tiempo, se dará un aviso para que pueda concluir su intervención.

Si la situación expuesta es una PQRD o un caso de tipo personal, los funcionarios de la Supersalud, identificados con los chalecos institucionales, estarán atentos a recepcionar la inquietud, solicitando en primera instancia la intervención de la EAPB respectiva, que se encuentra ubicada en las instalaciones del coliseo de la sede del Sena Regional Oriente, a escasos metros del auditorio Enrique Low Murtra.

Se enfatizó por parte de la funcionaria que ejerció la moderación de la estrategia que el evento en desarrollo es un espacio institucional libre de contenido político o electoral, por lo que se les solicitó a todos los asistentes abstenerse de realizar intervenciones con fines proselitistas.

Acuerdos de participación: Antes de iniciar las intervenciones, se establecieron los siguientes acuerdos:

1. Escuchar activamente y respetar la participación de los demás.
2. Mantener los celulares en modo silencio o vibración para evitar interrupciones.
3. Realizar intervenciones claras y concretas, no excediendo los tres minutos asignados.

La funcionaria encargada de la moderación del evento invitó al conjunto de asistentes a colocarse de pie para entonar los himnos de la República de Colombia, el departamento de Santander y el de la ciudad de Bucaramanga, respectivamente.

1. APERTURA E INSTALACIÓN DEL EVENTO:

1.1. Intervención del señor Superintendente Nacional de Salud

En este momento se da inicio al diálogo participativo invitando al auditorio a escuchar la intervención a través de conexión virtual del Doctor Bernardo Armando Camacho Rodríguez, Superintendente Nacional de Salud:

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

El Superintendente Nacional de Salud ofrece un saludo protocolario a las autoridades locales, EPS, IPS y usuarios presentes, destacando la importancia de la participación conjunta para enfrentar las dificultades actuales del sistema de salud. Explica que, ante los problemas de oportunidad y calidad en la atención, la Supersalud lanza la estrategia “Ángeles de Servicio”, diseñada por la Delegatura para la Protección al Usuario, con el objetivo de fortalecer la inspección, vigilancia y control, y acercar la gestión institucional a los territorios:

“Buenos días a todos y todas. Un especial y atento saludo para el señor Alcalde de Bucaramanga, al señor Secretario de Salud del municipio de Bucaramanga, al señor Secretario de Salud del departamento, a las demás autoridades locales, a los representantes de las distintas EPS que están en el territorio. Un saludo especial a los usuarios que hoy están en este encuentro y por supuesto también un saludo especial a nuestro equipo de la Superintendencia Nacional de Salud.

Estamos viviendo momentos de dificultades en el sector salud por diversas circunstancias, pero lo más importante frente a estos hechos es poder tener una interacción realmente de todos los sectores del sistema para ir buscando soluciones, para ir resolviendo los problemas. Nosotros hemos estructurado una estrategia muy especial para el país, pero en esta oportunidad queremos hacer un lanzamiento de la estrategia que se llama “Ángeles de Servicio” y es con esta estrategia de ángeles de servicio que se busca de nuestra parte como Superintendencia de Salud que tiene la responsabilidad y la función de la inspección, vigilancia y control de todos los actores del sistema de salud y que tiene como misión principal y propósito principal garantizar el derecho de salud a la población, por supuesto, con criterios de oportunidad, con criterios de calidad en todo el territorio nacional. Entonces, esta estrategia que ha sido diseñada por la Delegatura para la Protección al Usuario bajo la dirección de la doctora María Niny Echeverry a quien también le doy un saludo especial y a su equipo, a la doctora Mónica Almonacid, también delegada para la gestión de medicamentos. Esta estrategia, repito, busca tener un acercamiento de encuentros que estamos organizando itinerantes en las principales regiones y ciudades del país. Un encuentro convocando a las instituciones que tienen la responsabilidad como empresas promotoras de salud, que hoy deseamos idealmente llamar las gestoras de salud y vida, a las IPS correspondientes, a los gestores farmacéuticos, pero sobre todo de manera fundamental a los usuarios

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

que tienen las dificultades por la no oportuna prestación de los servicios de salud o de los medicamentos que se tienen que entregar.

Hemos escogido la ciudad de Bucaramanga porque es una ciudad especial. Esta ciudad está en el listado de las ciudades con más PQR, en el séptimo lugar, y, quisiéramos que esta ciudad se convierta para nosotros en una ciudad piloto de esta estrategia, repito, estar cerca de los ciudadanos, cerca de los usuarios que, repito, sufren las dificultades por la no oportunidad en la prestación de los servicios, y a quienes no se les entregan medicamentos, pañales, no se les programan citas médicas, cirugías, etcétera. La única manera de poder que la salud pueda contribuir es ir a los territorios, conocer la realidad como lo vamos a hacer en esta oportunidad y de manera concreta ir haciendo la solución de eh atención que usuario, usuario que está presente queremos llevar adelantadas. Entonces esta estrategia que es algo una innovación y le hemos puesto un nombre que resulta especial, como se denomina ángeles de servicio, son profesionales nuestros que estarán en los territorios acompañando para buscar que una eh no oportuna atención, una no entrega de medicamentos no se convierta necesariamente en una queja o en una tutela, sino que nosotros podamos anticipar intervenir para dar la solución correspondiente. Queremos que sepan ustedes que la Supersalud, esta alianza por la salud está del lado de la gente, está del lado de los usuarios y queremos entonces que todos los actores, en este caso las EPS en el territorio, la red de prestadores públicos y privados que están en el territorio, los gestores farmacéuticos que están en el territorio, ¿no? realmente el ente territorial, que también es un aliado muy importante y estar en territorio, podamos entrar a resolver con foco las distintas circunstancias eh que se tiene.

Entonces, esta estrategia no se trata simplemente de resolver un tema de números o de documentos, se trata de las personas, se trata de humanizar los servicios, de que escuchemos a la población, que escuchemos a los usuarios. Y por eso es este compromiso de esta administración de la salud en esta fase final del gobierno tratando de eh disminuir, si se quiere, el impacto en las dificultades, mientras tienen algunas otras acciones de fondo que permitan resolver la compleja situación del sistema de salud en sobre todo en sus aspectos eh financieros. No podemos simplemente por la circunstancia de que hay dificultades financieras que las hay, no seguir atendiendo cada mes. Eh, el

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

sistema de salud le está inyectando a la red de prestación para garantizar el derecho a la salud cerca de 9.5 billones de pesos. Es un dinero que queremos que se traduzca en servicios y beneficios de la población. Es verdad que hay deudas por diversas circunstancias que no viene al caso analizar y explicar. Hay deudas que vienen del pasado, hay una crisis que viene del pasado, hay factores complejos de corrupción que se han ido estipulando. Hay entramados que se han creado en algunas EPS, etcétera, pero lo más importante es atender el ciudadano, el usuario, las familias y las personas que requieren eh que los acompañemos y que estemos atentos para resolver sus necesidades y problemas.

Así es de que con esto quiero dar un saludo y quiero dar un elemento de compromiso con a partir de ustedes para todo el país, pero hoy en este en este bello territorio de Bucaramanga para que con una nueva modalidad, una nueva estrategia de cara a la población, de cara a los usuarios, poder acompañarlos y entrar a solucionar las distintas necesidades que hoy seguramente en este encuentro especial van a presentarse y a través de unos correctos mecanismos de coordinación dar las respuestas debidas para que haya satisfacción en todos y cada uno de los usuarios. Esto lo haremos como parte, repito, de una estrategia especial que ha diseñado la Supersalud fuera de sus aspectos misionales, inspección, vigilancia, control de las auditorías que tendremos con la red de prestadores, etcétera, siempre abiertos en nuestros canales eh para que nos comuniquen aquellas dificultades o aquellas denuncias que se deban hacer para nosotros de la manera diligente, oportuna y con rapidez darle respuesta a los ciudadanos. Es todo nuestro compromiso.

Le agradezco al equipo que está presente en territorio de la Supersalud y al componente regional. Todo el compromiso y el apoyo volcado en función de los usuarios, de las personas, que es nuestro objetivo principal, garantizar el derecho de salud a la población. Les deseo muchos éxitos en esta importante jornada de lanzamiento de la estrategia de Ángeles del Servicio. Ya la doctora María Nini explicará en qué consiste. Entonces, muchas gracias y les deseo muchos éxitos en esta importante jornada.

1.2. Intervención de la Secretaría de Salud de Santander:

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

Se le otorga el uso de la palabra al doctor Edwin Antonio Prada Ramírez, secretario de Salud de Santander.

Muy buenos días para todos y para todas. Un saludo muy especial en nombre del señor Gobernador de Santander y de la Secretaría de Salud, a la Superintendencia Nacional, al Dr. Bernardo Camacho, a la doctora María Niny y a la doctora Mónica, superintendentes, delegadas, al director y a todo el personal de la superintendencia que nos acompaña, la doctora Gloria Marcela Orduz, secretaria de salud de Bucaramanga, los funcionarios de la secretaria de salud de Bucaramanga y de Santander, pero en especial a todos los veedores de salud, a los usuarios. No me quiero extender y va a ser muy puntual en la intervención. Primero quiero dar un agradecimiento al señor ministro de salud, Dr. Guillermo Alfonso Jaramillo, porque el departamento de Santander ha sido beneficiado con algunos recursos muy importantes. Primero, equipos básicos de salud. Tenemos alrededor de 1070 equipos básicos de salud haciendo atención primaria en todos los 87 municipios. Segundo, van 50 proyectos de adecuaciones de infraestructura, unos en remodelación, en construcción nueva por más de 300,000 millones de pesos para el departamento de Santander. Esto nos ayuda mucho. algunos vehículos tipo ambulancia y otros proyectos. Eh, doctora, nosotros desde la secretaria y con el ministerio hicimos un compromiso, auditar las cuentas de migrantes. El año pasado recibió la red pública del departamento 94,000 millones de pesos de cuentas de migrantes. Esto nos ayudó a que los hospitales de Santander, junto con las acciones que hacemos desde la secretaria a través de los PI, que hacemos con una S entre comillas pequeña o con pocos usuarios, les apoyamos con un pin y pudieron pasar todos los hospitales de Santander, los 85 hospitales, ninguno pasó con riesgo financiero. Entonces, es un dato que hay que tenerlo en cuenta, reconocido por el Ministerio de Hacienda, que no solamente eh vamos a hablar de lo negativo, también hay cosas positivas y estos recursos tanto del Departamento como migrantes y el flujo de algunas EPS ayudó. Hay unas carteras significativas que tienen las deudas, ya cada EPS se sentará con las instituciones. Hay hospitales como el Universitario con carteras de más de 300,000 millones de pesos. La cartera de la red del departamento a la red pública son alrededor de 750,000 millones con la red pública y de 650,000 millones con la red privada pasando de más del millón de pesos que esto

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

dificulta en alguna forma la prestación de servicio. Hay algo muy puntual. El 80% de los usuarios de Santander de la población está afiliada a una EPS que está en intervención por parte de ustedes de la Superintendencia. Tenemos una EPS casi con el 50% de la población con salud. Bueno, las demás SANITAS, FAMISANAR que tienen algún tipo de dificultad y de intervención. Entonces, están estas EPS están ahí. Y quiero digamos invitar a la Superintendencia a que vean los entes territoriales como amigos. Nosotros, la secretaría no somos enemigos de la Superintendencia para que pronto evitemos algunas persecuciones que ve uno a través de requerimientos, 164 requerimientos a una secretaría del departamento en un año. Eso es humanamente tener un batallón solamente para contestarle a ustedes, queridos amigos de la Superintendencia y no tenemos tampoco recursos suficientes y si nos estamos desviando en otros temas que no son importantes. Claro, tenemos algunas responsabilidades y las venimos haciendo, pero aquí lo más importante es el usuario. Aquí lo más importante son ellos los que están llevando del tableado. Yo traje esto hoy como un signo. Yo traigo los guantes porque anoche recibí un mensaje de una médica y decía, "Mañana van más de 200 personas a darle palo a Chipello, no sé qué, ta." Y me preocupa que enviaron unos audios del doctor Cristian en estas conversaciones. Entonces, se los comentaré personalmente a él porque es como si fueran 2011. Sí. Yo traigo estos guantes para defendernos. Sí, pero con argumentos. Aquí no podemos ponernos a venir a pelear el uno y el otro. Tenemos que ponernos estos guantes. Es por ustedes, por los usuarios. Están llevando del tableado con el no suministro de medicamentos. Los invito a todos a que nos pongamos estos guantes, pero para defender los pacientes, porque hoy no les están solicitando los medicamentos. Hoy muchas de las EPS no les están garantizando. No nos contestan ni las PQR. Doctora, nosotros aquí tenemos las quejas que se le pasan a la EPS, no contestan ni a la secretaría las mujeres. Entonces, la invitación es a que nos pongamos estos guantes, pero por los usuarios, por los que tienen enfermedades huérfanas, por los que están sufriendo con enfermedades de cáncer, que no les están entregando los medicamentos. Y creo que eso es lo más importante, a que le garanticemos las citas médicas, los procedimientos quirúrgicos, que las EPS que están acá, que además están intervenidas, se comprometan y creo que eso es lo más importante. Aquí no nos vamos a poner a pelear con los problemas de Santander, ni de

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

X ni de Y como lo mandaban en un mensaje, sino queremos es defender a los usuarios y a los que venimos. Los hospitales de Santander todos pasaron financieramente con números positivos y eso es importante para que lo sepan ustedes. No nos dejemos tergiversar ni enredar en discusiones bobas y vamos a ir a trabajar por los usuarios que es lo importante. Muchas gracias, no me quiero entender más y Dios los bendiga. Y aquí estaremos para responder con argumentos, con argumentos lo que nos corresponda. Gracias.

1.3. Intervención de la Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga:

Se le otorga el uso de la palabra a la doctora Gloria Marcela Orduz García, secretaria de Salud y Ambiente de Bucaramanga:

Muy buenos días para todos. En nombre del señor alcalde Cristian Portilla, dar un saludo muy especial a la doctora María Niny Echeverry, la delegada de la Supersalud acá en Santander, lo mismo a la doctora Mónica, a su equipo de trabajo y al Dr. Edwin Prada, secretario de salud de Santander. En nombre de la secretaría quiero decirles que ustedes son bienvenidos. Aprovechamos la estrategia nueva que nos dice el señor ministro para que esos ángeles de servicio estén acá siempre con nosotros. Darle también la bienvenida a todas las IPS que están hoy con nosotros, veedores y comunidad en general. En nombre de la secretaría, quiero decirles que nosotros queremos trabajar muy de la mano con ustedes, señores salud y demás eh comunidad que se encuentra hoy presente para sacar adelante nuestro sistema de salud acá del municipio de Bucaramanga, que como bien dicen eh acaba de decir el doctor, él son muchas dificultades las que tenemos empezando pues por eh cirugías que están aplazadas, que llevan meses aplazadas, medicamentos que no se entregan, eh fórmulas incompletas, citas que no logramos, que pueden pasar un mes, dos meses y tres meses sin lograr una cita con especialista. Estos son los problemas que tenemos nosotros en este momento y esperamos que ustedes, señores de la Supersalud, nos ayuden a resolverlos, nos ayuden a mejorar la salud de la comunidad de Bucaramanga y de Santander. Pues les quiero decir que pues estoy a su servicio desde la Secretaría de Salud de Bucaramanga para

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

trabajar con ustedes. En este momento nosotros ya tenemos una programación para empezar a auditorías con las diferentes EPS. Entonces, pues los iremos visitando poco a poco y esperamos obtener muy buenos resultados. Muchas gracias. Muchísimas gracias.

1.4. Intervención Superintendente Delegada para Operadores Logísticos de Tecnologías en salud y Gestores farmacéuticos:

Se le otorga el uso de la palabra a la doctora Mónica Patricia Almonacid Guzman, Superintendente Delegada:

Buenos días para todos. Gracias por la presentación. Estoy muy contenta de participar en este evento, eh, de participar y acompañando a la doctora María Nini de la delegatura de Protección al Usuario para el lanzamiento de esta nueva estrategia que tenemos para los territorios. Quiero que se lleven una idea muy importante y es que la Supersalud no olvida Santander. Estamos aquí presentes precisamente lanzando nuestra estrategia con el fin de que todos ustedes puedan verificar que nosotros estamos haciendo acción en territorio. Y de hecho parte de mi equipo de trabajo y del equipo de trabajo, la doctora María Mí ha hecho esta semana acercamientos con todos ustedes desde dos puntos de vista, temas de reclamo de PQRs y por mi parte estamos haciendo visitas a operadores logísticos y gestores farmacéuticos durante el transcurso de esta semana y seguiremos haciéndolo dentro de los cronogramas nacionales. Agradezco a todos su asistencia. Muy amables.

1.5. Instalación de la Superintendente Delegada para la Protección al Usuario:

Se pasa entonces de las palabras de saludo a la instalación formal de la estrategia de Diálogo con la Supersalud por parte de la señora Superintendente Delegada para la Protección al usuario, la doctora María Niny Echeverri, quien en su intervención resaltó que:

Buenos días. Ahora sí, a lo que vinimos. Vamos, señores. Gracias, secretario. Edwin Palma, no, Rada. Prada como el ministro. Bueno, gracias por estar

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

acá, secretaria Gloria Ordúz, gracias por estar aquí, señores representantes de las EPS, todas aquí con sus gerentes y gerentas presentes. Nos acompaña la doctora Mónica Almonacid, nuestra colega superintendente delegada para gestores farmacéuticos y el doctor Francisco Castaño, nuestro director de participación ciudadana de la delegatura de protección al usuario. Yo quiero decirles algo muy importante, como a mí me gusta es lo práctico, ¿cierto? A mí me gustan los resultados. Yo manejo dentro de esta delegatura los números. ¿A qué números me refiero? a los números de los que hablaba el doctor Prada, se me va a quedar fácil apellido porque yo también soy Prada. Es por eso hablo de los números de los cuales seguramente algunos de ustedes están en esos números. Ustedes tal vez también son un número como lo podría ser cualquier colombiano de la República de Colombia porque somos 50 millones de colombianos que somos usuarios de la salud. ¿Sí o no? Okay. No sabemos cuándo vamos a tener que estar en un número de esos que ingresan por la por las PQRD de la Salud a los canales a los cuales nos ingresan cerca de 7000 PQDS diarias. Y señores, esto no es de ahora, esto ha sido siempre. De hecho, la razón de ser de la Supersalud son nuestros usuarios. Se creó para poderle ayudar de primera mano a los usuarios colombianos. Entonces, no estamos frente a nada nuevo, estamos frente a una situación de salud compleja también. Claro, por supuesto, por supuesto, como lo decía el secretario, la doctora Mónica y la otra doctora Marcela, la doctora Marcel y la otra doctora Mónica, ¿no? Marcela, todos conocemos lo que está pasando, todos sabemos cómo cuáles son las soluciones a los problemas, pero María Niny Echeverry, esta delegatura viene a buscar soluciones desde el lunes a las 8 de la mañana. Estamos con todos los equipos de las EPS en la territorial de la Supersalud, buscando solución a los problemas de los 13,000 PQRDs que tiene, tenía ya no tiene este departamento el lunes anterior. Este lunes iniciamos una gran jornada de cierre masivo con ustedes, señores EPS. Muchísimas gracias. Si bien es cierto es el deber de ustedes atender a sus usuarios, darles soluciones, también es el deber nuestro hacer equipo con ustedes y pedirles y exigirles y sentarnos entre todos a buscar soluciones, no agrandar los problemas, a buscar las soluciones. Y eso es lo que hicimos toda la semana. Cerramos alrededor de 6.000 PQR de muchos que seguramente también están acá. Nos fuimos ayer para el Hospital Clínica Foscal. Sus directivas nos facilitaron toda la información en una auditoría para ver cómo estaban atendiendo a los

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

usuarios. Hicimos una vigilancia especial, nos fue muy bien. Encontramos muchos usuarios contentos, otros no tanto. Resolvimos cientos de situaciones, señores, de ustedes. Nos fuimos a un gestor farmacéutico que cuando llegamos no estaba entregando los medicamentos. Eso fue muy lamentable. Yo me sentí muy frustrada, de verdad. Yo pensaba que al menos cuando nos vieran a la Superintendencia empiezan a entregar los medicamentos y pues no, nos vieron a la Superintendencia y siguieron haciendo lo mismo, despachando a la gente con pendientes, sin su medicamento. Y bueno, de ahí para adelante estuvimos allá toda la tarde ayer y la gente no se fue sin sus medicamentos. Los que se fueron y sus medicamentos es porque física y humanamente la droguería no lo tenía en ese momento, pero se comprometió hoy a enviar el medicamento a su casa. Señores, la idea es que resuelvan, que entreguen el medicamento, pero no solamente cuando la Superintendencia va a territorio. Entonces, por orden del Superintendente Nacional de Salud, Dr. Bernardo Camacho, y pues del Presidente Gustavo Petro, se tomó la decisión de enviar a cada territorio eh, Bucaramanga, y a cada ciudad del país un ángel en territorio. Se llama así. Es una figura de un ángel que va a estar visitando todos los gestores farmacéuticos y va a estar visitando clínicas y hospitales donde haya aglomeración y malas atenciones a los usuarios. Por supuesto, es un ángel, pero no es Dios. El ángel resuelve ciertas cosas, ¿cierto? Dios sería el único que podría resolver absolutamente todo, pero es un ángel lo que humanamente nosotros desde la salud podemos a iniciar, a tramitar, a gestionar con ustedes desde ese punto específico donde se encuentren vulneraciones flagrantes y donde se encuentren soluciones que podemos recuperar. Señores, esta delegatura no está del lado de los dueños de los gestores farmacéuticos, ni de las clínicas, ni de los hospitales, esta delegatura está del lado del usuario, por eso se llama delegatura de protección al usuario. Esta delegatura debe es su función constitucional, legal, humana y como queramos llamarlo, de resolver, de ayudar, de trabajar para que a ustedes se les entreguen sus medicamentos, para que ustedes se les entregue esa cita médica, esa quimioterapia y esos procedimientos que pueden salvar su vida. Señores, yo les digo a todos nuestros equipos de las EPS, a quienes agradezco siempre cada PQR que resuelven. Si bien es cierto, muchos de ustedes dirán, "Bueno, pero es que para eso están, para eso les pagan." Pues claro, y a mí también me pagan para esto. Señores,

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

detrás de cada número hay un colombiano necesitando unos medicamentos para poder vivir. ¿Sí o no? Detrás de cada número hay un usuario esperando una quimioterapia que si no se aplica como dijo el médico en 21 días, adivinen, detrás del número hay una responsabilidad también social, no solo política, no solo una obligación laboral, sino una responsabilidad humana, social y también ante Dios hay otra responsabilidad, porque yo no me puedo ir para la casa a dormir sabiendo que hoy me llegó una solicitud de una quimioterapia, de alguien que tiene que practicársela si no se muere, irme a dormir tranquila y el paciente allá esperando esa quimioterapia y entonces ese cáncer, ese procedimiento, esa enfermedad se va a agravar, señores. Por eso a lo que vinimos vamos. Yo me puedo quedar acá diciéndoles muchas cosas, pero a mí tampoco me interesa si no ver soluciones. Lo mismo espero de ustedes, señores. Se dice 3 minutos para que exponga su tema. ¿Por qué? Porque a mí me interesa y esta delegatura está a cargo de este evento con la compañía de la delegada de farmacéuticos. ¿Por qué estamos aquí? Porque necesito, señores, don Juan, doña María, que usted se vaya con su medicamento y con su cirugía, con su cita. Señores, vinimos es a resolver independientemente de que haya inconformidades, de que haya situaciones, no vamos aquí, señor secretario y señora secretaria, a resolver temas financieros y problemas administrativos entre las EPS y los prestadores, entre las EPS y los gestores farmacéuticos. Esos son problemas de ellos. Aquí vamos a resolver el problema de los usuarios. Entonces, yo quiero preguntarles con el corazón en la mano a los señores representantes de las EPS que están hoy acá, ¿tienen capacidad suficiente? ¿Se sienten en condiciones completas de resolver los problemas de nuestros usuarios hoy acá? Perfecto. Esa es una de las indicaciones que la Supersalud siempre les envía a ellos antes de hacer la convocatoria. Si no van a venir a resolver, no vengán, que ya tendremos como Supersalud otras formas de requerirlos. Nos vamos a sentar y les vamos a preguntar por qué no lo resuelven y vamos a buscar la solución de otras formas. ¿Qué otra forma es? Por supuesto, no es perseguirlos ni acosarlos, es saber cuál es el problema y entre todos buscarle solución. Señores, nos vamos a apoyar. Yo estoy aquí, la doctora Mónica está aquí, los secretarios están aquí, es para que cuando vean una dificultad, que crean que podemos ayudar a intervenir para resolverlo, hagamos que si no pueden conseguir esa quimioterapia que les van a pedir hoy, señores, no se no dejen ir al usuario y señores usuarios, se los digo, no se van sin la

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

solución, por favor, que fueron allá a la EPS, que están allá afuera en un punto que no he visto cuál es. ¿Dónde están las EPS? En el coliseo estaba la de allí todas las EPS con influencia en este territorio. Señores, si a usted lo llevaron allá y le dijeron, "No hay el medicamento, vaya después, no se vaya sin eso. Véngase para acá. Aquí vamos entre todos con hacemos equipo con la EPS, nos van a contar por qué no lo van a conseguir y vamos a hacer un compromiso entonces ustedes y nosotros en Super Salud para hacer los mediadores y asegurarnos que ese medicamento se lo van a mandar a su casa o se lo van a entregar. ¿Ya? ¿Les parece? ¿Nos quedó claro? Entonces, los 3 minutos, señores, no es para venir aquí a hacer política y demagogia. Los 3 minutos. Los 3 minutos es para que ustedes nos cuenten cómo les vamos a ayudar, ¿les parece? Listo. Entonces, a los que vinimos, vamos adelante, continúe. ¿Quién tiene la palabra de primera? Por favor, arranquemos. Gracias, señores. Bendiciones.

2. INTERVENCIONES DE LOS USUARIOS

USUARIO 1

La usuaria, en representación de los afiliados de Coosalud EPS en el municipio de Girón, expone la grave problemática relacionada con la entrega tardía o inexistente de medicamentos e insumos, situación que ha puesto en riesgo la vida de múltiples pacientes. Señala que en los dispensarios se generan constantes “pendientes”, se informa la falta de stock y, en ocasiones, cuando finalmente hay disponibilidad, las órdenes ya han vencido. Esta situación afecta especialmente a personas mayores y a habitantes de zonas rurales, quienes deben desplazarse para regresar sin solución.

El usuario cita casos concretos, como el de una paciente que debió ser hospitalizada por no recibir oportunamente su medicamento y el de un adulto mayor de 94 años que depende de insumos esenciales que no han sido entregados. Frente a este panorama, hace un llamado a unir esfuerzos entre la Supersalud, las autoridades territoriales y los diferentes actores del sistema para construir estrategias conjuntas que permitan garantizar el acceso oportuno a los tratamientos y evitar más afectaciones a los usuarios.

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

COMPROMISO DE LA SUPERSALUD:

La señora Superintendente Delegada para la Protección al Usuario solicita a los representantes de Coosalud EPS presentes en el evento que atiendan de inmediato el caso expuesto por la usuaria, siempre que ella aporte los datos completos de los pacientes afectados. También recalca la importancia de que, en cada intervención, los ciudadanos informen qué gestor farmacéutico está incumpliendo con la entrega de medicamentos o insumos, con el fin de registrar estos reportes y permitir que las distintas EPS presentes tomen nota y elaboren los planes de trabajo y acciones de mejora correspondientes.

USUARIO 2

La usuaria afiliada a Sanitas reconoce la calidad general del servicio de la EPS, pero manifiesta dificultades importantes en el dispensario de medicamentos, donde la falta recurrente de stock genera demoras y la entrega de “pendientes” sin explicaciones claras. Solicita mejorar el control de inventarios para asegurar un abastecimiento continuo basado en las necesidades reales de los pacientes.

Adicionalmente, propone que EPS Sanitas considere el aumento de usuarios cuando contrata nuevas IPS, con el fin de evitar congestiones en la asignación de citas, como ocurrió con la Fundación para la Excelencia en Medicina. Finalmente, señala problemas en el prestador ARTMEDICA IPS, donde la respuesta se limita a promesas de devolución de llamada sin una gestión oportuna de citas para los pacientes.

USUARIO 3

El usuario, integrante de la asociación de usuarios de EPS Sanitas, expone varios problemas en la prestación de servicios. Señala primero el caso de una paciente cuya biopsia no fue atendida por el prestador debido a dificultades de cartera, lo que obligó a remitirla a otra ciudad para recibir la atención necesaria. Aunque finalmente fue atendida, el proceso generó afectaciones y desplazamientos innecesarios. Destaca que, si bien Sanitas cuenta con canales para recibir quejas y algunos casos han sido resueltos, existen fallas significativas en la gestión de citas con el prestador IMI, donde la comunicación telefónica es deficiente: las llamadas no son atendidas oportunamente, no hay otros canales de contacto y, cuando finalmente responden,

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

suelen informar que no hay agenda disponible, permitiendo que las órdenes médicas venzan sin ser utilizadas. Esta situación afecta especialmente a usuarios de regiones como Málaga y el Magdalena Medio. Finalmente, menciona el caso de un afiliado de Nueva EPS que enfrenta vencimiento inminente de sus órdenes para cuatro especialidades sin haber recibido respuesta, situación que ha deteriorado su estado físico y emocional, así como el de su familia. El usuario entrega los documentos del caso para su gestión.

COMPROMISO DE LA SUPERSALUD:

La Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Delegatura para la Protección al Usuario, ordena atender de manera inmediata los casos expuestos por el usuario, especialmente aquellos relacionados con Nueva EPS y Sanitas. Se le solicita al señor Director de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana, conformar una mesa de trabajo específica con Sanitas para abordar las fallas en los canales de comunicación y garantizar que los usuarios puedan gestionar sus solicitudes sin obstáculos. Se instruye a los representantes de las EPS mencionadas a acompañar al ciudadano afectado y resolver su situación durante la jornada, evitando trámites adicionales o desplazamientos innecesarios. Asimismo, se pide actualizar de forma interna las órdenes médicas vencidas y asegurar que el usuario reciba una solución antes de retirarse del lugar. La Superintendencia reitera su compromiso de intervenir directamente cuando sea necesario para garantizar la atención oportuna y efectiva de los usuarios.

USUARIO 4

El presidente de la Asociación de Usuarios de Salud Total EPS en Bucaramanga, expone varias dificultades que enfrentan los afiliados. En primer lugar, señala que el modelo de dispensación de medicamentos, basado en marcas y no en moléculas, impide que los pacientes reciban alternativas equivalentes cuando la marca contratada no está disponible, generando una barrera significativa en el acceso. También denuncia demoras de hasta 20 días en la entrega de historias clínicas y órdenes médicas por parte del prestador de medicina domiciliaria Medic, lo que afecta la continuidad del tratamiento de pacientes críticos o postrados. Adicionalmente, advierte que la contratación vertical con el prestador Virrey Solís limita el acceso oportuno a especialidades como gastroenterología y neurología.

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

Finalmente, menciona que en los centros de atención de Salud Total se entregan comunicados poco legibles que remiten al paciente al médico tratante por supuesta “no disponibilidad comercial” del medicamento, lo que incrementa trámites innecesarios y afecta la atención oportuna.

COMPROMISO DE LA SUPERSALUD:

La Superintendencia anuncia que iniciará un plan de mejora con Salud Total EPS, similar al aplicado recientemente a un gestor farmacéutico donde se identificaron barreras en la entrega de medicamentos. Se solicita al representante de Salud Total EPS presente en el evento proporcionar los datos del usuario que expuso la problemática, con el fin de retroalimentar el proceso y avanzar en la construcción del plan. Asimismo, se les solicita a los señores Director de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana y a la Superintendente Delegada para los Operadores Logísticos de Tecnologías en Salud y Gestores Farmacéuticos, conformar una mesa de trabajo para la semana siguiente, integrada por la Supersalud, las secretarías de salud y un equipo institucional sólido que dialogue con la EPS. Se destaca que Salud Total es una entidad con capacidad para contribuir a la solución de los problemas identificados y que ha mostrado resultados positivos en la resolución de PQRD en el departamento, por lo cual se espera su colaboración para atender los requerimientos y compromisos establecidos.

USUARIO 5

El presidente de la Asociación de Usuarios del Instituto del Corazón de Bucaramanga expone serias deficiencias en varios dispensarios de Cruz Verde. Señala que los locales cuentan con un número insuficiente de sillas, lo que obliga a los usuarios —incluidos adultos mayores— a esperar de pie, expuestos durante horas al sol o la lluvia. El dispensario de la carrera 31 con 41 solamente cuenta con 20 sillas; el dispensario de la calle 56 entre carreras 32 a la 33 tiene digamos 25 sillas y el de la carrera 33 con la 41 es el dispensario más grande y cuenta sólo con un aproximado de 46 sillas.

Además, algunos puntos presentan fallas en servicios básicos, como baños y aire acondicionado. También denuncia que los usuarios deben esperar hasta dos (2) o tres (3) horas para luego ser informados de que no hay disponibilidad de los

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

medicamentos que reclaman. Solicita a la EPS Sanitas revisar sus contratos con Cruz Verde y garantizar condiciones dignas de atención en estos establecimientos.

COMPROMISO DE LA SUPERSALUD:

La Superintendencia destaca el trabajo conjunto con el ente territorial en salud, responsable de habilitar a los gestores farmacéuticos e informa que se coordinarán acciones para verificar las condiciones de infraestructura de los dispensarios de Cruz Verde mencionados en detalle por el usuario. Se tomarán los datos exactos de los puntos señalados y, de manera urgente, la secretaría de salud de Bucaramanga en coordinación con la secretaría de salud de Santander realizará visitas de inspección, vigilancia y control para revisar aspectos como estructura, baños, mobiliario, turnos de atención y otros requisitos que deben observar los dispensarios ubicados en la carrera 31 con 41, el dispensario de la calle 56 entre carreras 32 a la 33 y el de la carrera 33 con la 41. Finalmente, se advierte que, en caso de incumplimiento, se aplicarán las medidas correspondientes, incluida la posibilidad de cierre de los establecimientos.

USUARIO 6

La usuaria, afiliada al Régimen Especial de Salud de Ecopetrol, interviene para exponer las dificultades que enfrentan especialmente los adultos mayores en el acceso a los servicios de salud. Señala que, tras esperar durante meses por una cita, las IPS como el Instituto del Corazón y la Clínica de la Rodilla envían un mensaje el día anterior solicitando confirmar la asistencia, advirtiendo que, de no hacerlo, la cita será reasignada. Esta práctica afecta a los adultos mayores que no cuentan con teléfono móvil o plan de datos. La usuaria recuerda su experiencia laboral en el antiguo Seguro Social y en otras instituciones del sector, afirmando que las irregularidades señaladas por varios participantes llevan décadas sin resolverse.

COMPROMISO DE LA SUPERSALUD:

La Superintendencia solicita verificar la presencia de representantes de Ecopetrol, dado que la entidad tiene que garantizar la respuesta oportuna a los requerimientos de los afiliados en el territorio. Al no estar presentes sus delegados en este evento,

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

se determina tomar los datos de la usuaria que expuso la problemática para coordinar una mesa de trabajo con Ecopetrol y abordar las falencias mencionadas. Se indica que esta mesa deberá ser impulsada por los señores Director de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación ciudadana y la señora Superintendente Delegada para Operadores Logísticos de Tecnologías en salud y Gestores Farmacéuticos, la cual contará con la participación de los voceros de los usuarios, quienes son directamente afectados e indispensables para el seguimiento y la construcción de soluciones conjuntas.

USUARIO 7

El usuario se desempeña como médico del Hospital Universitario de Santander (HUS) expone problemáticas que afectan tanto al personal como a los pacientes. Señala un desabastecimiento sistemático de insumos y medicamentos que se presenta desde hace varios meses, así como acoso laboral, matoneo y presiones indebidas, incluso de tipo electoral, lo cual ha llevado a renunciaciones y a una sobrecarga laboral crítica.

Ilustra que, en áreas como la UCI, el aumento del número de pacientes por profesional pone en riesgo la vida de los usuarios y ya ha generado muertes atribuibles a errores derivados del agotamiento del personal. También menciona la falta de descanso y vacaciones durante años, lo que agrava la situación.

El usuario afirma que las directivas del hospital han sido indiferentes ante los reclamos y no han mostrado voluntad de diálogo, razón por la cual solicita la intervención urgente de la Superintendencia Nacional de Salud. Asimismo, propone iniciar un modelo de contratación directa para mejorar la atención y plantea la necesidad de una reforma estructural del sistema de salud, eliminando intermediaciones financieras y laborales que afectan la calidad del servicio.

COMPROMISO DE LA SUPERINTENDENCIA:

La Superintendencia reconoce la gravedad de las denuncias presentadas y solicita registrarlas formalmente para su revisión. Se ordena a los señores Director de Servicio al Ciudadano y la Delegada de Operadores Logísticos de Tecnología en Salud y Gestores Farmacéuticos, organizar una mesa de trabajo conjunta con la Delegatura de Prestadores, involucrando a todas las autoridades pertinentes, con

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

el fin de analizar los casos expuestos y buscar soluciones. Se enfatiza que cada situación de desatención puede poner en riesgo la vida de un usuario, por lo que se debe verificar rigurosamente la información e impulsar acciones coordinadas entre las distintas delegadas de la Supersalud para avanzar en la resolución de los problemas.

USUARIO 8

El usuario se desempeña como presidente de la Asociación de Usuarios de Nueva EPS en Floridablanca y veedor de salud, solicita que estos espacios de diálogo se utilicen también para capacitar a los veedores, pues sería una herramienta esencial para la defensa de los usuarios. Destaca la importancia de Floridablanca como clúster de salud y pide que allí se asigne uno de los “Ángeles de Servicio” para fortalecer el acompañamiento territorial.

Asimismo, cuestiona la zonificación que obliga a usuarios de Floridablanca a trasladarse a Bucaramanga para recibir atención, sugiriendo posibles intereses en la asignación de proveedores. También denuncia trámites excesivos como filas de hasta cuatro horas en Nueva EPS para autorizar procedimientos simples, lo cual afecta especialmente a personas mayores. Finalmente, señala que, aunque la sede de Nueva EPS en Floridablanca tiene buena infraestructura, es insuficiente para la demanda poblacional, por lo que solicita acciones para mejorar la capacidad de atención.

COMPROMISO DE LA SUPERSALUD:

La Superintendencia anuncia que se involucrará a todas las EPS y gestores farmacéuticos en la verificación de los puntos de atención, articulándose con las secretarías de salud y demás delegaturas. Se destaca la importancia del trabajo conjunto con los veedores y la necesidad de avanzar en los acuerdos previamente establecidos.

Se confirma que el Ángel de Servicio asignado al territorio cubrirá Bucaramanga y también Floridablanca, aunque, al ser un único funcionario, deberá distribuir su presencia según las necesidades. Este ángel contará con plena autoridad para proteger los derechos de los usuarios y apoyar la gestión coordinada con los entes

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

territoriales. La Superintendente Delegada para la Protección al Usuario insiste en fortalecer el trabajo articulado con los veedores para mejorar la atención en salud y avanzar en la solución de los problemas expuestos.

USUARIO 9

Una trabajadora del Hospital Universitario de Santander (HUS) denuncia un grave desabastecimiento de insumos y medicamentos, afectando la atención de más de 2.000 trabajadores activos y poniendo en riesgo la vida de los pacientes. Señala que en áreas críticas como la UCI no hay relajantes musculares, insulina, morfina ni otros medicamentos esenciales, lo que imposibilita el manejo adecuado de los casos graves.

Expresa que esta situación afecta la atención de pacientes heridos, quemados o accidentados, quienes podrían fallecer por falta de insumos. Ante la falta de respuesta de las directivas, solicita la intervención urgente de la Supersalud, enfatizando que el hospital no está cumpliendo su función como centro de referencia para el nororiente colombiano.

USUARIO 10

La usuaria, paciente con lupus y afiliada a Nueva EPS en Floridablanca, expone graves dificultades para acceder a medicamentos esenciales. Señala que varios de sus medicamentos aparecen con “código inactivo”, impidiendo su entrega, y que debe realizar largas filas de hasta cuatro horas para obtener autorizaciones, lo que afecta especialmente su condición de salud.

Menciona que uno de sus medicamentos vitales, Evolocumab, requiere autorización cada tres meses, proceso que describe como engorroso y repetitivo, generando retrasos que ponen en riesgo su tratamiento. Solicita atención inmediata del representante del gestor farmacéutico presente en el evento. En conjunto, la usuaria enfatiza la falta de oportunidad, continuidad y gestión efectiva por parte de Nueva EPS y del gestor farmacéutico, afectando tanto su estado de salud como el de otros pacientes presentes.

COMPROMISO DE LA SUPERSALUD:

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

La Superintendencia orienta a los usuarios a dirigirse inmediatamente al representante del gestor farmacéutico Disfarma, presente en el evento, para resolver los problemas relacionados con medicamentos pendientes. Se enfatiza que el representante se compromete a brindar una solución, y se solicita a los usuarios que, si no reciben respuesta efectiva, regresen al punto de atención para informar a la Supersalud. La instrucción principal es no retirarse sin una solución y mantener comunicación directa para garantizar que sus requerimientos sean atendidos durante la jornada.

USUARIO 11

El usuario, integrante de la organización La Lupa, denuncia que los servicios de salud en Colombia son especialmente críticos para las poblaciones más vulnerables, afirmando que el sistema se ha convertido en un negocio que perjudica a los ciudadanos. Resalta la labor de su organización, caracterizada por la perseverancia y la denuncia constante, con el objetivo de evitar que más personas mueran por falta de atención médica en hospitales públicos.

También expone problemas en la entrega de medicamentos por parte del gestor farmacéutico CAFAM, señalando retrasos prolongados —incluso desde agosto/26— en medicamentos esenciales para tratar la diabetes y afecciones visuales. A pesar de reuniones previas con la Supersalud, asegura que las soluciones no se han materializado y que la problemática persiste sin acciones efectivas. Concluye solicitando que Cafam cumpla de manera estricta sus obligaciones con los usuarios.

USUARIO 12

El usuario, afiliado a Nueva EPS, expone dos situaciones concretas relacionadas con su atención en salud. En primer lugar, informa que está pendiente de una cirugía por una hernia umbilical, procedimiento que quedó detenido después de haber asistido a las valoraciones médicas y al anestesiólogo. Esta condición le ha generado afectaciones importantes, como dificultades para conseguir empleo durante el año anterior debido a las limitaciones físicas derivadas de la hernia.

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

En segundo lugar, menciona que actualmente estudia en el SENA, pero no ha podido acceder al patrocinio educativo porque su problema de salud continúa sin resolverse, impidiéndole cumplir los requisitos para obtener dicho beneficio.

En conjunto, el usuario enfatiza que la falta de avance en su proceso quirúrgico afecta tanto su salud como sus oportunidades laborales y educativas.

COMPROMISO CON LA SUPERSALUD:

La Superintendente Delegada para la Protección al Usuario, asume el compromiso de resolver de manera inmediata la situación expuesta por el usuario. Para ello, solicita que el Director de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana acompañe al ciudadano y que se recopilen todos sus datos personales y documentos necesarios (nombre, cédula, celular y la orden médica).

Indica que esta información debe ser enviada en un “paquete completo” a su celular para gestionar la solución el mismo día, incluso elevando el caso a nivel nacional si es necesario.

El mensaje central es la garantía de que el usuario no se retirará del evento sin una respuesta efectiva, articulando acciones entre el equipo territorial y la sede nacional para agilizar la atención.

USUARIO 13

El usuario afirma que la Supersalud cuenta con varias normas vigentes —como las resoluciones 1552 del 2013, la resolución 1604 del 2013, la circular externa 012 del 2025, la Circular Externa 2023151000000015-5 de 2023 — pero critica que no se haga cumplir esta normatividad, a pesar de haber sido emitida por la misma entidad. Señala que, cuando se presentan derechos de petición, la Supersalud simplemente los remite a las EPS, sin ejercer un control efectivo ni asegurar que estas den respuesta o cumplan sus obligaciones.

El usuario argumenta que la falta de sanciones reales permite que los gestores farmacéuticos continúen incumpliendo, afectando a pacientes con enfermedades graves como cáncer o lupus. Propone que la entidad imponga multas efectivas, no simples comparendos, pues esto obligaría a las EPS y gestores a responder

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

oportunamente. Finalmente, entrega un plan de mejora para ser revisado en futuras mesas de trabajo.

USUARIO 14

La veedora expone que las EPS están cometiendo múltiples errores y plantea la necesidad de un cambio estructural en la forma en que se gestionan las problemáticas de salud. Propone que las mesas de trabajo entre entes territoriales y veedores se realicen directamente en los barrios, ya que muchas personas no tienen recursos para desplazarse a reclamar medicamentos o acceder a servicios.

Señala que los pacientes deben recibir la asignación inmediata de la fecha de su cita al ser atendidos por el médico, evitando trámites telefónicos que terminan vulnerando sus derechos. Recalca que los veedores necesitan libertad para verificar la calidad del servicio, sin restricciones o presencia policial.

Subraya la importancia de priorizar a adultos mayores y personas con discapacidad, denunciando casos en los que se niegan servicios esenciales como la enfermería 24/7 para pacientes postrados. Finalmente, propone que las veedurías y los entes territoriales se reúnan cada dos o tres meses para revisar avances y que se fortalezcan los equipos de trabajo en las instituciones para garantizar una atención digna y de calidad.

USUARIO 15

La veedora solicita que en todas las reuniones y jornadas de trabajo se incluya a los regímenes especiales, ya que, aunque la Supersalud atiende casos puntuales en Bucaramanga, las problemáticas persisten y ante las personerías y secretarías de salud estos usuarios no tienen representación ni voz, al remitirlos únicamente a instancias nacionales.

Denuncia graves dificultades en el Hospital Universitario de Santander (HUS), donde los pacientes, incluso con órdenes de prioridad, son enviados a listas de espera sin diferenciación, lo que vulnera derechos y ha generado demoras críticas, como un caso mencionado sobre una paciente con cáncer de tiroides. Señala además que no se entrega constancia del registro de citas, lo que provoca que los usuarios pierdan su lugar y deban reiniciar trámites.

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

La veedora exige un trato digno, especialmente para personas con discapacidad, y lamenta que algunos funcionarios rechacen órdenes médicas por errores de formato, afectando la atención. Finalmente, advierte que, si los trabajadores de la salud no cuentan con condiciones laborales dignas, especialmente quienes son provisionales, difícilmente podrán ofrecer una atención adecuada y humana a los usuarios.

USUARIO 16

El usuario representa a la población con discapacidad física y solicita que las citas médicas puedan ser asignadas de manera presencial en la IPS, ya que al intentar comunicarse por teléfono las líneas de contacto siempre aparecen ocupadas. Expone además que, en el caso del servicio de otorrinolaringología, solo se ofrecen citas dos veces al mes, lo que dificulta el acceso. Pide que la plataforma virtual de la Supersalud sea reactivada para facilitar los trámites. Finalmente, señala que, en algunos casos, funcionarios del sector salud se confabulan con las EPS, situación que perjudica al usuario cuando presenta denuncias ante la Supersalud.

3. CONCLUSIONES Y ACUERDOS

La doctora María Niny Echeverry, Superintendente Delegada para la Protección al Usuario, cerró el escenario de diálogo con los usuarios del SGSSS, los veedores ciudadanos y las autoridades de los entes territoriales en salud, destacando la importancia de esta estrategia de escucha directa y de rendición pública de cuentas. Agradeció el compromiso de las organizaciones ciudadanas y los mecanismos de participación social en el cumplimiento de los deberes por parte de las EAPB y en general de los actores del sistema de salud que permiten identificar problemáticas de manera diferencial en cada uno de los territorios y que proponen planes de mejoramiento y soluciones bajo la vigilancia de la Supersalud.

4. CLAUSURA

La Doctora María Niny Echeverri Prada agradeció la participación de todos los asistentes y reafirmó el compromiso de la Superintendencia Nacional de Salud a través de la estrategia cuyo lanzamiento se hizo durante el evento denominada

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

“Ángeles del Servicio” que seguirán los esfuerzos para la protección de los derechos de los usuarios del SGSSS desde las particularidades territoriales en el conjunto de municipios que conforman el área metropolitana de Bucaramanga.

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



Diálogo con la Supersalud, Bucaramanga (2026)

Elaboró: José Ricardo Chisco – GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana
 Andrés Felipe Millán – GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana