

 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:	Teatro municipal– Villamaría (Caldas)
FECHA:	18/02/2026 – 9:00 a.m. a 1:00 pm.
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 día 18 de febrero de 2026 en el Teatro del municipio de Filadelfia (Caldas), se realizó la citación a las EAPB que concentran el mayor número de afiliados en este municipio y a las que hacen parte del régimen de excepción del SGSSS con presencia en la subregión: NUEVA EPS, SALUD TOTAL DIRECCION DE SANIDAD POLICIA, DIRECCION DE SANIDAD FUERZAS MILITARES, COOSALUD y FOMAG.

Siendo las 9:00 a.m., previa verificación de las condiciones logísticas y operativas del lugar, las funcionarias Olga Lucía Acosta Camacho y Ruth Lorena Medina Alvarado, 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, iniciaron la jornada, recordando que:

1. La jornada tiene un propósito eminentemente **resolutivo** de cada uno de los requerimientos o reclamos puestos en conocimiento por los usuarios.
2. Se deben recibir los reclamos o requerimientos garantizando su resolución efectiva durante la jornada. Se considera solicitud atendida efectiva aquella en la que la EAPB informa hora, día y lugar donde se brindará el servicio solicitado.
3. El ingreso de los usuarios se permitió hasta la 1:00 p.m.; sin embargo, la jornada concluyó formalmente una vez se atendió a la última persona con turno asignado.
4. En el formato de atención de cada usuario existe una columna denominada “RECIBIÓ RESPUESTA”, cuyo diligenciamiento (SI/NO) debe corresponder a la confirmación objetiva de la gestión del requerimiento. La “FIRMA” debe ser la ratificación de la respuesta recibida por parte del usuario.
5. El formato de atención en la mesa debe ser diligenciado exclusivamente por el delegado de la EAPB, nunca por el usuario.

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

6. Ningún delegado de las EAPB presentes puede retirarse del lugar hasta tanto el funcionario de la Supersalud haya revisado y confirmado el diligenciamiento integral del formato de atención.

Durante el desarrollo de la jornada, se recibieron reclamaciones y solicitudes que fueron atendidas directamente por las EAPB presentes, con los siguientes resultados:

Durante la jornada se atendieron 122 personas, de las cuales 77 fueron mujeres (63,1%) y 45 hombres (36,9%), resaltando la participación mayoritaria de las mujeres en la defensa de sus derechos en salud. La asistencia reflejó el interés de la población en acceder a espacios de acompañamiento institucional y en recibir respuestas oportunas frente a sus necesidades.

En total se recibieron 201 solicitudes, de las cuales 131 fueron resueltas en el mismo espacio, mientras que 70 quedaron en gestión para seguimiento posterior. Este balance representó un nivel de resolutiveidad del 65,2%, con un 34,8% de casos pendientes, concentrados exclusivamente en la Nueva EPS.

La Nueva EPS fue la entidad que recibió el mayor número de solicitudes (165 casos), de los cuales 95 fueron solucionados y 70 quedaron en gestión, representando el 100% de los pendientes de la jornada. Otras entidades como Salud Total, la Dirección de Sanidad de la Policía, la Dirección de Sanidad de las Fuerzas Militares, Coosalud y FOMAG resolviendo solicitudes en diversas especialidades médicas.

Los servicios atendidos abarcaron un amplio rango de especialidades, incluyendo medicina interna, ortopedia, cardiología, cirugía general, geriatría, oncología, cirugía vascular, otorrinolaringología, endocrinología, dolor y cuidado paliativo, programación de cirugía. Sin embargo, las solicitudes que permanecieron pendientes correspondieron principalmente a especialidades de alta complejidad como cardiología, cirugía vascular, otorrinolaringología y electrofisiología, lo que evidenció la necesidad de fortalecer la capacidad de respuesta en estas áreas.

Adicionalmente, se identificaron como principales problemáticas la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y las demoras en la asignación de citas con especialistas.

La jornada concluyó formalmente una vez se atendió al último usuario con turno asignado, garantizando la resolución o gestión de cada caso conforme a los lineamientos establecidos por la Supersalud.

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

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

Durante la jornada de atención al usuario se recibieron 190 solicitudes en total, de las cuales 132 fueron resueltas en el mismo espacio y 58 quedaron pendientes de gestión. Este balance reflejó un nivel de resolutiveidad del 69,5%, con un 30,5% de casos no resueltos, concentrados principalmente en la Nueva EPS.

La jornada permitió atender a 122 usuarios del SGSSS, con una participación mayoritaria de mujeres (63,1%), lo que evidenció el interés activo de la población en la defensa de sus derechos en salud y la importancia de mantener estos espacios de acompañamiento institucional como canales efectivos para eliminar barreras de acceso.

El 69.5% de los casos fueron resueltos durante la jornada de atención al usuario, representando la gestión por parte de las EPS e IPS presentes.

Las solicitudes que quedaron pendientes durante la jornada corresponden a Nueva EPS, y se concentraron en especialidades de alta complejidad como: cardiología, cirugía vascular, otorrinolaringología y electrofisiología. Este resultado evidenció que la principal dificultad de resolutiveidad estuvo asociada a esta EAPB, lo que subraya la necesidad de fortalecer sus mecanismos de gestión y articulación para garantizar respuestas oportunas a los usuarios.

	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 en Filadelfia (Caldas) – Febrero 18 de 2026.

Elaboró: Olga Acosta / Ruth Medina - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana