

	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:	Colegio Liceo Nacional Padilla - Aula Múltiple (Riohacha-La Guajira)
FECHA:	11/02/2026 – 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 11 de febrero de 2026 en el Colegio Liceo Nacional Padilla - Aula Múltiple, municipio de Riohacha (La Guajira), 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 EPS, EPS SANITAS, CAJACOPI EPS, ANAS WAYUU EPSI, DIRECCION DE SANIDAD POLICIA, DIRECCION DE SANIDAD FUERZAS MILITARES, FOMAG, DUSAKAWI EPSI y EPS FAMILIAR DE COLOMBIA

Siendo las 9:00 a.m., previa verificación de las condiciones logísticas y operativas del lugar, las funcionarias María Paula Ortiz Ascencio 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.

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

5. El formato de atención en la mesa debe ser diligenciado exclusivamente por el delegado de la EAPB, nunca por el usuario.
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:

En total se atendieron 108 usuarios, de los cuales 69 fueron mujeres (64%), 38 hombres (35%) y 1 persona que se reconoció como intersexual (1%).

Se gestionaron a lo largo de la jornada 56 casos, con 36 solucionados (65%) y 20 pendientes (35%), lo que refleja un nivel de resolución superior al 60%.

La Nueva EPS concentró el mayor número de solicitudes con 28 casos (17 solucionados y 11 pendientes), seguida por CAJACOPI EPS con 10 casos (90% resueltos) y EPS SANITAS con 9 casos (78% resueltos).

Salud Total atendió 6 casos, de los cuales solo 1 fue solucionado. FOMAG resolvió el único caso recibido, mientras que Anas Wayuu EPSI, Sanidad Policía, Sanidad Fuerzas Militares y EPS Familiar de Colombia no registraron solicitudes de servicios.

La jornada mostró un liderazgo femenino en la asistencia y un nivel de resolución del 64,3%, destacando el buen desempeño de Cajacopi EPS y la necesidad de fortalecer la gestión en Nueva EPS y Salud Total para reducir el número de casos pendientes.

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.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

El 54% de las solicitudes estuvo relacionado con la falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos.

Las consultas en especialidades médicas representaron aproximadamente un 22%, destacándose endocrinología, medicina interna y psiquiatría. Esto muestra una

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

fuerte demanda en el manejo de enfermedades crónicas y en salud mental, áreas críticas que requieren oportunidad en citas y seguimiento constante.

Los procedimientos y exámenes ocuparon cerca de un 12%, incluyendo cirugías (bariátrica y plástica), hospitalización, electroencefalograma y polisomnografía. Estos servicios reflejan necesidades de alta complejidad que dependen de autorizaciones y coordinación administrativa.

Durante la jornada, los veedores y usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) expresaron su inconformidad frente a la baja capacidad de respuesta de las EPS, señalando que, en múltiples ocasiones, se les asegura la resolución de sus solicitudes, pero finalmente permanecen pendientes, especialmente en la entrega de medicamentos, lo que genera una percepción de incumplimiento y desconfianza institucional.

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



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



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