

 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:	Coliseo municipal – Villamaría (Caldas)
FECHA:	17/02/2026 – 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 17 de febrero de 2026 en el Coliseo, municipio de Villamaría (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: DIRECCIÓN DE SANIDAD DE POLICÍA NACIONAL, DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZAS MILITARES, FONDO NACIONAL DE SALUD DEL FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG, NUEVA EPS S.A., SALUD TOTAL EPS S.A.

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.

	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 149 personas, de las cuales 100 fueron mujeres (67,11 %) y 49 hombres (32,89 %); estos porcentajes evidencian mayor participación de mujeres en la jornada.

Se gestionaron 190 casos de los cuales 132 fueron solucionados (69,5%) y 58 pendientes (30,5%), lo que refleja un nivel de resolución superior al 60%.

La Nueva EPS concentró el mayor número de solicitudes con 130 casos (73 solucionados y 57 pendientes), seguida por Salud Total con 36 casos (35 resueltos y 1 caso en gestión)

Durante la jornada de atención al usuario, Nueva EPS recibió 130 solicitudes de servicios en salud. De estas, resolvió 73 y dejó pendientes 57, lo que corresponde a un porcentaje de resolutiveidad del 56,15%.

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.

Los servicios resueltos estuvieron relacionados con las siguientes especialidades: neurología, otorrinolaringología, medicina interna, ortopedia, ginecología, cirugía de cabeza y cuello, endocrinología, cardiología, oftalmología, geriatría, córnea, urología, infectología, sexología, reumatología, gastroenterología, electrofisiología, psiquiatría y oncología.

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 Villamaría (Caldas) – Febrero 17 de 2026.

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