

 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:	Alcaldía municipal Sahagún, sede San Juan. Auditorio tercer piso.
FECHA:	05/02/2026 – 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
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 5 de febrero de 2026, en las instalaciones de la Alcaldía municipal de Sahagún, sede San Juan - Auditorio tercer piso, previamente se citaron mediante comunicación escrita a las cuatro (4) EPS que cuentan con afiliados en esta población, además de las cinco (5) que forman parte del régimen de excepción del SGSSS: Fondo Nacional de Salud del Fondo Nacional de Prestaciones Sociales del Magisterio – FOMAG, Sanidad Militar y Sanidad Policial, Fondo de Ferrocarriles y Ecopetrol. Debido a las inundaciones presentadas en el Norte de Córdoba, Sanidad Militar no hace presencia por disponibilidad ante este evento natural.

Confirmaron e hicieron presencia en la jornada las siguientes EAPB's:

1. NUEVA EPS S.A.
2. MUTUAL SER EPS
3. CAJACOPI EPS
4. COOSALUD EPS
5. FOMAG
6. SANIDAD POLICIA NACIONAL

Siendo las 8:00 a.m., se evidencia que se presenta retraso con la llegada de mesas y sillas por parte de la empresa contratada por la secretaría de salud municipal, mientras tanto se toma asistencia de los usuarios en salud presentes. Siendo las 8:40 a.m. llegan las sillas y mesas al auditorio, una vez se verifica las condiciones logísticas y operativas del lugar para el adecuado desarrollo de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud, los dos (2) funcionarios adscritos al Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana de la Dirección de Servicio al Ciudadano y Promoción de la Participación Ciudadana de la Delegatura de Protección al Usuario de la

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

Superintendencia Nacional de Salud, Olga Lucia Acosta Camacho y Roberth Mauricio Millán Reyes, reunieron a los delegados presentes de cada una de las EAPB con el propósito fundamental de reiterarles el propósito central y la metodología de dicha jornada por iniciar, enfatizando en detalle en los siguientes aspectos:

- La jornada tiene un propósito eminentemente RESOLUTIVO de cada uno de los requerimientos o reclamos puestos en conocimiento por los usuarios/as.
- Se deben recibir los reclamos o requerimientos que presenten los usuarios garantizando su resolución efectiva a lo largo de toda la jornada.
- El ingreso de los usuarios a la jornada es hasta las 1:00 p.m., sin embargo, la jornada concluirá formalmente sólo hasta cuando se realice la atención de la última persona que se encuentre en sala de espera.
- En el formato de atención de cada uno de los usuarios de los servicios de salud por parte de la respectiva EAPB, existe una columna identificada como “*RECIBIÓ RESPUESTA*” y su diligenciamiento de las opciones de *SI* o *NO* debe corresponder a la confirmación o no de la gestión del requerimiento o reclamo de manera oportuna, congruente y de fondo con lo solicitado. Del mismo modo, la “*FIRMA*” debe ser la ratificación de la respuesta recibida por parte de dicho usuario y no la percepción o confirmación de manera subjetiva del funcionario que realizó la atención correspondiente.
- El formato de atención en la mesa por parte de cada una de las EAPB debe ser diligenciado de manera exclusiva por el delegado o responsable y de ningún modo por el usuario/a.
- Ningún funcionario delegado por cada una de las EAPB, que hicieron presencia efectiva en la jornada puede retirarse del lugar sino hasta tanto el funcionario de la Supersalud haya revisado y confirmado el diligenciamiento integral del formato de atención a los usuarios, conforme con las indicaciones entregadas previamente.

A las 9:00 a.m. del 5 de febrero de 2026, se dio apertura e instalación formal de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud en el municipio de Sahagún, Córdoba.

Como balance de la jornada se puede precisar que esta contó con la asistencia total de trescientas (261) personas, de las cuales 175 (67,0%) se identifican con el género femenino y 86 (33,0%) con el género masculino.

En términos de gestión de los requerimientos presentados por los usuarios ante las distintas EAPB presentes, se evidencian los siguientes resultados:

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

Jornada de Atención al Usuario Municipio de Sahagún (Córdoba) - 05 de febrero de 2026			
Mujeres	175	261	
Hombres	86		
EAPB	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
NUEVA EPS	113	19	132
MUTUAL SER	26	1	27
CAJACOPI	13	0	13
FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG	4	0	4
COOSALUD	2	1	3
SANIDAD POLICIA NACIONAL	1	0	1
SUBTOTALES	159	21	180
Total de Personas que asistieron a la Jornada			261
Total de solicitudes recibidas en la Jornada			180
Total de solicitudes gestionadas en la Jornada			159
Total de solicitudes pendientes			21
EFFECTIVIDAD DE LA JORNADA			88,33%

De lo anterior, se puede concluir que:

1. Concurrieron a la jornada de atención un total de 261 personas. El 88,33% de los requerimientos recibidos fue gestionado por las EAPB en el marco de la jornada de atención, quedando pendiente por resolver el 11,67% que corresponden a citas de medicina general, citas con especialistas, gestión de transporte y dispensación de medicamentos.
2. La EAPB con el mayor porcentaje de requerimientos por parte de los usuarios fue la NUEVA EPS con el 73,3%, quienes atendieron 132 casos, luego figura MUTUAL SER EPS con 15,0% quienes recibieron 27 solicitudes y CAJACOPI EPS con 7,2% con 13 solicitudes.
3. Las solicitudes realizadas en servicios de salud durante la jornada se distribuyeron así:

Siendo la solicitud más representativa “citas de medicina general” representando el 45,6%, citas con especialistas representando el 28,3% y

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

Medicamentos representando el 26,1%. El total de solicitudes de servicios en salud fue de 180.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

1. A pesar de las demoras presentadas para el suministro de mesas y sillas, se logró dar inicio a la JAU en el horario programado.
2. En reunión de apertura se recordó a los gestores y coordinadores de las EAPB la importancia de reportar a la Supersalud el total de personas que asistirán a la JAU, incluyendo IPS's y gestor farmacéutico, ya que con esta información la Supersalud hace solicitud de las mesas y sillas al ente territorial para la logística del evento.
3. La mayor parte de usuarios asistentes a la JAU son afiliados a la "NUEVA EPS", EPS que tiene un 53,15% del total de afiliados en salud en el municipio de Sahagún. Aunque MUTUAL SER ocupa el segundo lugar en número de afiliados en este municipio con el 27,23% del total de afiliados, su asistencia en la JAU fue poco representativa, con igual comportamiento los asistentes afiliados a CAJACOPI, COOSALUD y SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL.

RÉGIMEN EPS NOMBRE ENTIDAD	CONTRIBUTIVO		ESPECIALES/EXCEPCIÓN		SUBSIDIADO		TOTAL	
	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%	Afiliados	%
NUEVA EPS	10.503	73,18%			39.982	52,08%	50.485	53,15%
MUTUAL SER	3.401	23,70%			22.467	29,27%	25.868	27,23%
CAJACOPI EPS	338	2,35%			12.294	16,01%	12.632	13,30%
REGIMEN DE EXCEPCION			3.870	100,00%			3.870	4,07%
COOSALUD EPS	106	0,74%			2.023	2,64%	2.129	2,24%
SALUD TOTAL EPS	3	0,02%					3	0,00%
EPS SANITAS	2	0,01%					2	0,00%
Total	14.353	100,00%	3.870	100,00%	76.766	100,00%	94.989	100,00%

4. La "NUEVA EPS", tiene gestor farmacéutico en operación (Disfarma), por lo que logró solución a la mayoría de los casos de medicamentos. Quedaron pendientes de medicamentos por bloqueos en el sistema de códigos de algunos medicamentos, lo cual se encuentra en revisión por parte del gestor farmacéutico.
5. Al finalizar la atención a todos los usuarios asistentes a la JAU, se realizó reunión con la "NUEVA EPS", donde se abordaron los temas: ampliación de la sala de espera de la oficina presencial en Sahagún, ampliación de la sala de espera de la farmacia en Sahagún, educación acerca del alcance de servicio de transporte suministrado por las EAPB, Humanización del servicio de transporte (recoger y dejar en lugares seguros, cubiertos de la lluvia y el sol), revisión de los servicios prestados por la UT Santa María, Contratación de servicios especializados con IPS's de Sahagún, Capacitación en atención

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

al usuario a los gestores de atención front office. Se generó acta de compromisos con la EPS, la secretaria de Salud municipal y veedores.

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



Elaboró: Roberth Millan Reyes - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana