

	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:	Hospital Universitario Valle del Cauca
FECHA:	30/01/2026 – 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:

Confirmaron de manera oportuna algunas de las EAPB e hicieron presencia en la jornada las siguientes:

1. NUEVA EPS. (4 delegados/as).
2. CONFENALCO VALLE (EPS DE LA GENTE) (5 delegados/as)
3. DIRECCIÓN DE SANIDAD DE POLICÍA NACIONAL (1 delegados/as)
4. DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZAS MILITARES (4 delegados/as)
5. EMSSANAR S.A.S (11 delegados/as)
6. EPS SANITAS (2 delegados/as)
7. EPS SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S (9 delegados/as)
8. EPS SURA (3 delegados)
9. FAMISANAR EPS S.A.S (2 delegados/as)
10. FOMAG. (1 delegados/as).
11. FONDO PASIVO DE FERROCARRILES NACIONALES (4 delegados/as)
12. NUEVA EPS S.A. (16 delegados/as)
13. SALUD TOTAL EPS S.A. (1 delegada)
14. MALLAMAS (1 delegada).
15. COOSALUD (5 delegados/as).

Adicionalmente, asisten gestores farmacéuticos e IPS de acuerdo con la citación realizada:

1. SALUDMEDCOL (1 delegada).
2. FARMAR LTDA (Emssanar) (1 delegada).
3. MEDISFARMA (S.O.S) (1 delegado).
4. IPS STRATEGICOS (Nueva EPS) (3 delegados/as).
5. DISFARMA (Nueva EPS) (6 delegados/as).
6. AUDIFARMA (salud Total) (1 delegado).

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

Así mismo asisten funcionarios de la alcaldía con Gestores de Convivencia y de la inspección de policía de la

Siendo las 8:00 a.m., una vez se verificaron con antelación las condiciones logísticas y operativas del lugar para el adecuado desarrollo de la jornada de atención a los usuarios de los servicios de salud, la servidora y líder de la jornada la profesional Olga Lucia Acosta con el apoyo de los profesionales Sandra Caceres, María Paula Ortiz, Lorena Medina y José Ricardo Chisco 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; en articulación con el funcionario Harry Correa Narvaez de la Secretaria de Salud Municipal y el Gerente del Hospital el Dr. Irne Torres.

Para el desarrollo de la Jornada de Atención a los Usuarios de los servicios de salud, programada para el día 30 de enero de 2026, en las instalaciones del Hospital Universitario del Valle en la ciudad de Cali – en el Departamento del Valle del Cauca, previamente el día 29 de enero, se asistió a la Secretaria de Salud donde se encontraban los representantes de las EAPB reunidas, siendo posible hacer recomendaciones básicas para la jornada como fue el fortalecimiento del equipo que realizará la atención, el acompañamiento de entidades estrategias para la resolutivez de los casos como son los gestores farmacéuticos y las IPS.

Análisis del desarrollo de la jornada

Teniendo en cuenta que la ciudadanía estaba presente desde antes de las 7am. se da inicio con la entrega de fichas o turnos de acuerdo a su requerimiento con el fin de generar tranquilidad a la población con respecto a la hora de llegada y que no existieran contratiempos entre ellos por la asistencia masiva; de manera paralela se revisaron aspectos logísticos como la ubicación de las mesas, la asignación del espacio de las EAPB por cantidad de usuarios y de funcionarios que asistieron pero donde no fue comunicado a la Supersalud y reportados de manera oportuna a la coordinadora del grupo.

La EPS Nueva EPS recibió 390 reclamaciones, de las cuales 260 fueron solucionadas y de los 130 restantes quedaron pendientes por temas de medicamentos y citas con especialistas, por ello se realiza un acta con esta EAPB para el respectivo seguimiento que se realizará el viernes 6 de febrero para conocer la resolutivez de estos pendientes.

La EPS EMSANAR fue la segunda EAPB con un número significativo de quejas con 179 casos de los cuales 73 quedaron pendientes, para ello la coordinadora Martha

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

Sierra realiza contacto telefónico con la coordinadora de la EAPB para el envío de los casos a través de un archivo de Excel.

Adicionalmente fue necesario realizar una reunión con ASMET salud debido a que el formato no cumple con la calidad de la información, en la casilla de la firma no se encuentra diligenciada, como compromiso se establece que deben enviar en PDF completo el formato, donde es necesario que citen a las personas atendidas para el complemento de dicho documento.

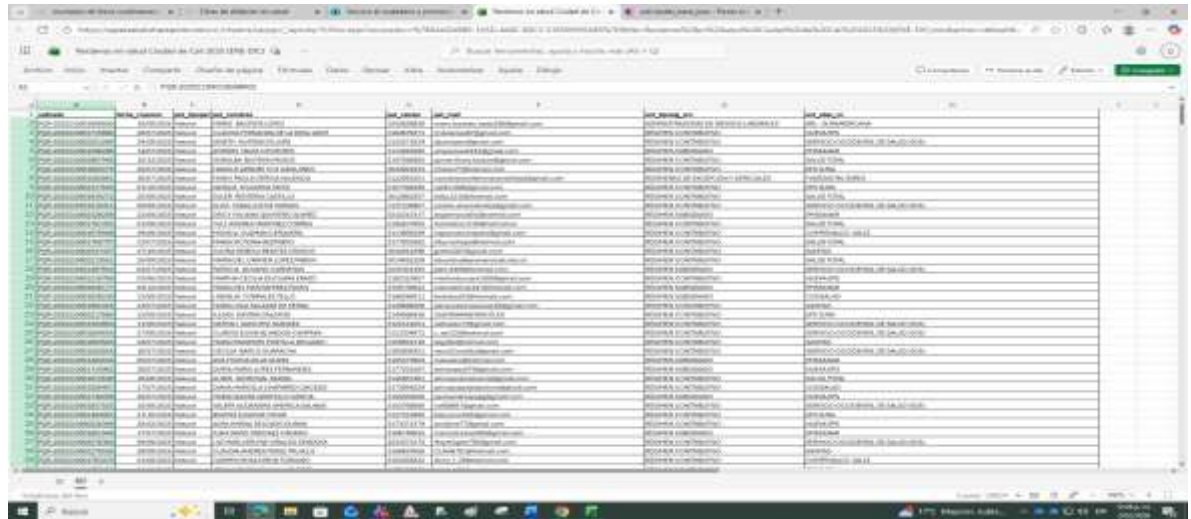
En el espacio se presentaron líderes y veedores realizando sus peticiones a través de pancartas y sonido haciendo manifiestas sus inconformidades y propuestas; al ser un escenario de jornada de atención no era posible tener el espacio para la escucha de estas reclamaciones; sin embargo, la delegada Dra. NINI atendió a algunos de ellos a pesar del ofuscamiento de algunos que no permitían el diálogo tranquilo y de dos vías.

El total de asistentes a la jornada de atención al Usuario en Cali fueron: 1.185 personas, de las cuales corresponden a 778 mujeres, 405 hombres y 2 intersexuales. Adicional se presentaron líderes, veedores y otros que no realizaron registro ya que se dirigieron directamente con la Delegada Superintendente Dra. NINI Echeverry.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

1. Es importante tener en cuenta que la asistencia masiva fue fundamental para la atención de la ciudadanía y la resolutiveidad de muchos de los casos que se presentaron, para esta convocatoria se revisó además de instituciones, líderes y demás, del listado de PQRSD del 2025 que tiene la super salud como canal dispuesto a la ciudadanía, donde el registro fue un numero mayor a 139.000 casos, de los cuales fueron tomados de manera aleatoria para las llamadas ya que por ese volumen no era posible contactar a toda la población.

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



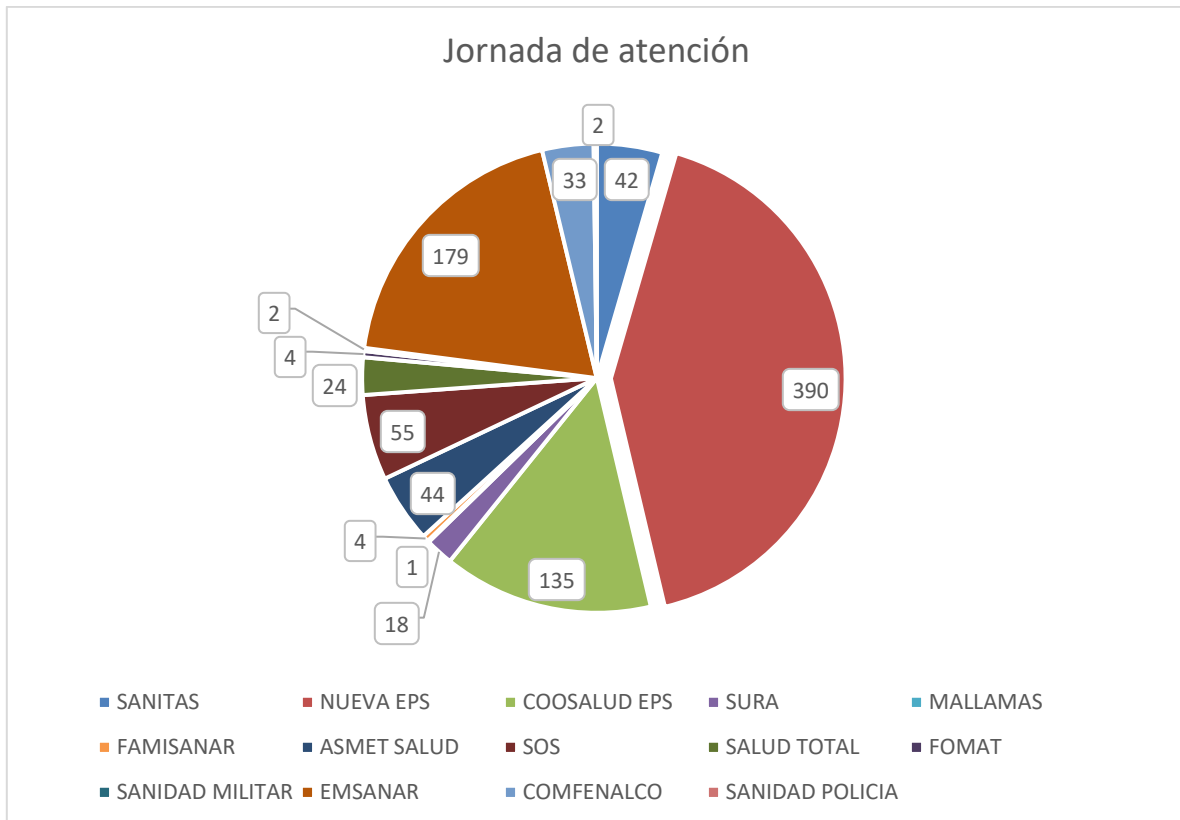
- Esta ciudad representa una población significativa siendo un lugar principal de comercio y turismo acorde al censo del DANE 2018 sin actualizar al 2025 según el cuadro siguiente:

INFORMACIÓN PARA TODOS

	866,756	888,601	2,655,245	681,678	754,399	2,821,394	
municipio	Total unidades de vivienda con personas presentes 2018	Total hogares 2018	Total personas general 2018	Total unidades de vivienda con personas presentes 2005	Total hogares 2005	Total personas general 2005	Variación % de personas 2018-2005
CALI	598,156	611,877	1,822,871	501,626	554,918	2,075,380	-12.2%

- A la jornada de atención al usuario en Cali – Valle del Cauca en el Hospital del Valle – el reporte que se presenta es el siguiente:

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



4. La estadística que se relaciona a continuación es el reporte del total de atenciones realizadas por cada EAPB, discriminado por casos resueltos y pendientes de cada uno, siendo la información que se observa a continuación:

Jornada de Atención al Usuario			
Hospital Universitario - Cali- Valle - 30/01/2026			
TOTAL ASISTENTES	MUJERES	778	1185
	HOMBRES	405	

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

EAPB	INTERSEXUAL	2	TOTAL
	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	
SANITAS	37	5	42
NUEVA EPS	260	130	390
COOSALUD EPS	134	1	135
SURA	18	0	18
MALLAMAS	1	0	1
FAMISANAR	4	0	4
ASMET SALUD	5	39	44
SOS	49	6	55
SALUD TOTAL	20	4	24
FOMAG	4	0	4
SANIDAD MILITAR	2	0	2
EMSSANAR	106	73	179
COMFENALCO	20	13	33
SANIDAD POLICIA	2	0	2
Subtotal	662	185	933

Reclamaciones recibidas: en la jornada por directriz de la delegada Dra. NINI, fueron recibidos casos para reclamacion ante la supersalud con un total de 124 de los cuales 40 enviados en el momento al grupo Soluciones inmediatas en salud (SIS).

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



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

Elaboró: Olga Lucia Acosta Camacho – GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana
 María Paula Ortiz Asencio - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana
 Sandra Piedad Cáceres - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana
 José Ricardo Chisco - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana
 Ruth Lorena Medina - GIT para la Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana