

	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 SENA Regional Oriente Calle 16 #27-37 Bucaramanga – Santander
FECHA:	06/02/2026
NOMBRE DEL EVENTO:	Jornada de Atención a Usuarios 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 06 de febrero de 2025, en el Coliseo del SENA Regional Oriente - Bucaramanga previamente se citó mediante comunicación escrita a las EPS que presentan el mayor número de usuarios en este municipio, de las cuales confirmaron y se presentaron:

1. FAMISANAR EPS (2 delegados)
2. NUEVA EPS S.A. (8 delegados)
3. SANITAS EPS (4 delegados)
4. SALUD TOTAL EPS (1 delegado)
5. COOSALUD EPS (4 delegados)
6. SURA EPS (3 delegadas)
7. SALUD MIA EPS (2 delegados)
8. CAFAM GESTOR FARMACEUTICO (2 delegados)
9. FOMAG (1 delegada)
10. FUERZAS MILITARES (1 delegada)
11. POLICIA NACIONAL (1 delegada)

Siendo las 09:00 am, previa verificación de las condiciones logísticas y operativas se dio apertura e instalación de la jornada de atención de los servicios en salud del municipio de Bucaramanga – Santander.

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

En el marco de la Jornada de Atención, la profesional delegada Lina Marcela Cedano Serrano, integrante del Grupo Interno de Trabajo de Atención a la Ciudadanía y Promoción de la Participación Ciudadana de la Dirección de Servicio al Ciudadano — Delegatura de Protección al Usuario— de la Superintendencia Nacional de Salud, dio apertura al encuentro presentando los objetivos de la jornada y orientando sobre la metodología y desarrollo de las actividades programadas.

Es importante precisar que la Jornada de Atención se desarrolló bajo la estrategia institucional denominada “Diálogo con la Supersalud”, la cual se llevó a cabo de manera simultánea en un espacio contiguo al auditorio principal donde se realizaron la atención individual de casos con las EAPB presentes. Esta estrategia se ejecutó de forma articulada con el equipo de apoyo de profesionales de la Secretaría de Salud del municipio de Bucaramanga, delegados de la Gobernación, el equipo regional nororiental de la Supersalud bajo el liderazgo del equipo de trabajo de la Superintendencia Nacional de Salud – nivel central Bogotá, quienes participaron de manera concurrente para garantizar un espacio integral de orientación, participación ciudadana y gestión efectiva de los casos presentados por la comunidad.

Durante la apertura, se reiteró a los delegados de las EAPB presentes la finalidad y metodología de la jornada, destacando los siguientes puntos:

- a. Los reclamos y requerimientos de los usuarios deben ser recibidos y tramitados de manera oportuna, garantizando su resolución efectiva a lo largo de toda la jornada.
- b. El ingreso de los usuarios estará habilitado hasta las 01:00 p. m., no obstante, la atención concluirá únicamente cuando sea atendido el último usuario registrado en el lugar.

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

c. En el Formato de Atención al Usuario, la EAPB deberá registrar que se dio respuesta y solución al requerimiento presentado por el usuario seleccionando SI (resuelto o atendido) o NO (requiere tiempo adicional), en cuyo caso al finalizar la jornada se revisara los requerimientos consignados en el formato para hacer seguimiento a los pendientes y conteo de casos resueltos en mesa.

La Supersalud verificará aleatoriamente que dicha respuesta sea oportuna, pertinente y ajustada a lo solicitado. La firma del usuario constituirá la ratificación de la respuesta entregada por la entidad.

Esta jornada contó con la asistencia de 313 personas, de las cuales 111(35%) se identifican con el género masculino y 202 (65%) con el género femenino. En términos de gestión de los requerimientos presentados por los usuarios ante las EPS, se evidencian los siguientes resultados:

Jornada de Atención a Usuarios SENA Regional Oriente - Calle 16 No 27 - 37 Bucaramanga (Santander) 06 febrero 2026			
MUJERES	202		313
HOMBRES	111		
EAPB	SOLUCIONADAS	PENDIENTES	TOTAL
COOSALUD	19	0	19
NUEVA EPS	94	100	194
SURA EPS	9	1	10
FAMISANAR EPS	3	3	6
SALUD TOTAL EPS	13	8	21
SANITAS EPS	27	1	28
SANIDAD POLICIA NACIONAL	9	0	9
SANIDAD FUERZAS MILITARES	12	0	12
FONDO NACIONAL DE PRESTACIONES SOCIALES DEL MAGISTERIO - FOMAG	3	2	5
SALUD MIA EPS	1	0	1
TOTAL	190	115	305
Total de Personas que asistieron a la Jornada			313
Total de solicitudes recibidas a la Jornada			305
Total de solicitudes gestionadas en la Jornada			190
Total de solicitudes pendientes			115
RESOLUTIVIDAD DE LA JORNADA			62,30

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

De lo anterior, se puede concluir que:

1. Concurrieron a la jornada de atención un total de 313 personas. Del total de requerimientos recibidos, el 62,30 % fue gestionado en el marco de la jornada, quedando pendiente por resolver el 37,70 %, porcentaje que se concentró principalmente en Nueva EPS, entidad que registró el mayor volumen de solicitudes.
2. Es importante señalar que la mayor proporción de los casos pendientes estuvo asociada a dificultades en el suministro y dispensación oportuna de medicamentos, situación que se consolidó como el tema más representativo de la jornada y que responde a la coyuntura actual que enfrentan diversos territorios frente a la continuidad en la entrega de tratamientos farmacológicos.
3. En cuanto al comportamiento de la otras Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), se observa que Sanitas, Coosalud, Salud Total y SURA también tuvieron una participación relevante, aunque con menores volúmenes. Entidades como Sanidad Policía Nacional, Sanidad Fuerzas Militares, FOMAG y Salud Mía EPS presentaron pocos casos, los cuales en su mayoría fueron resueltos.
4. La resolutiveidad alcanzada refleja un esfuerzo significativo de atención y gestión; sin embargo, los resultados ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer los procesos de suministro de medicamentos por los proveedores como CAFAM, FARAMASAN y OFIMEDICAS.

CONCLUSIONES/OBSERVACIONES:

1. Además del seguimiento que se hará por parte de los delegados de la DPU - Supersalud se hace necesario contar con la revisión y seguimiento de las

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

áreas competentes que están vinculadas directamente con la problemática presentada, como lo son —delegada para Operadores Logísticos, Tecnologías en Salud, Gestores Farmacéuticos y las Entidades Territoriales—

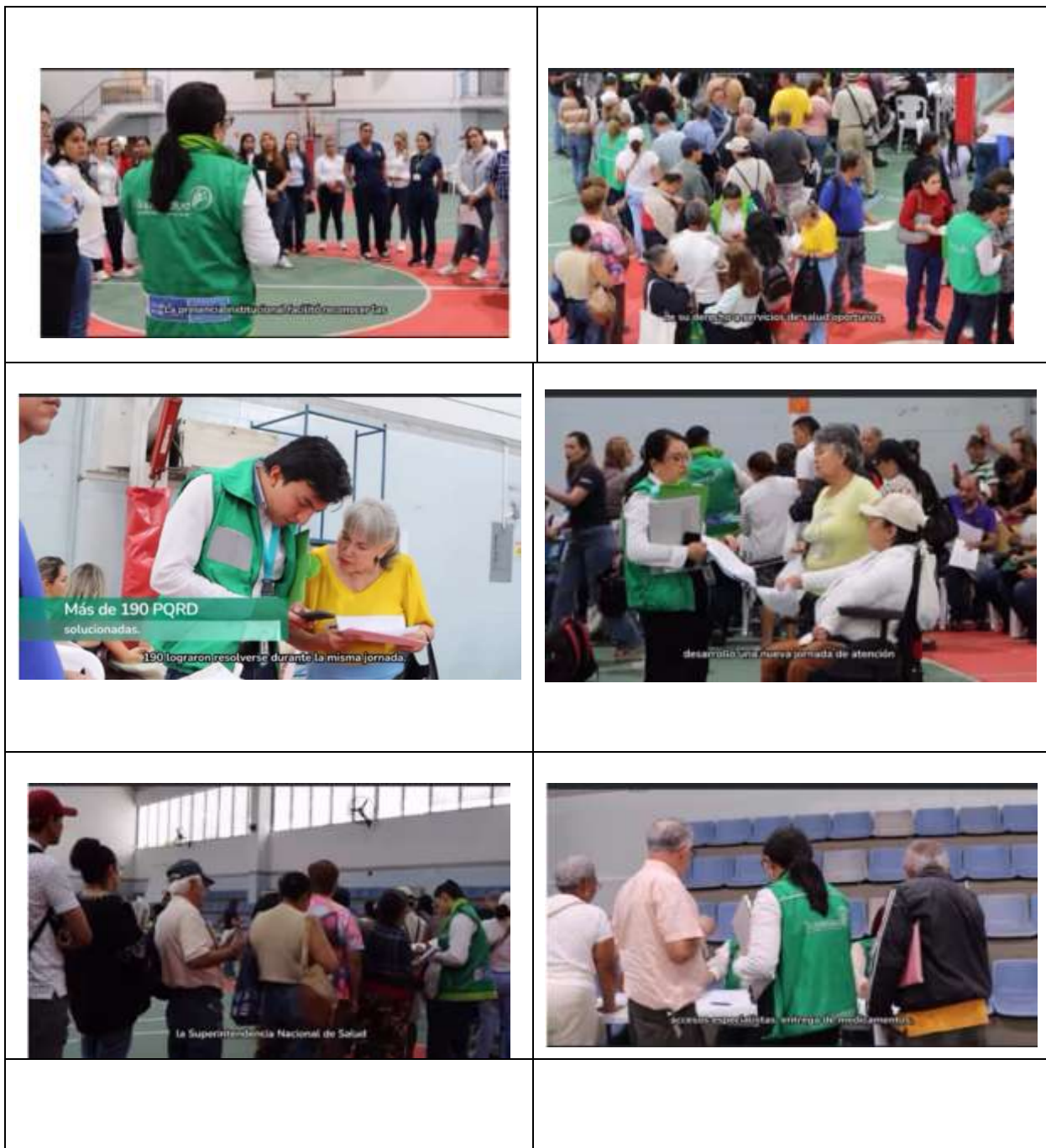
2. Es importante dejar constancia de que, durante la jornada, se levantó un acta conjunta que queda archivada como soporte en la carpeta oficial de la Jornada de Atención a Usuarios. Este documento fue suscrito por representantes de la Supersalud, la Secretaría de Salud municipal y el delegados de la Nueva EPS, permitió formalizar los compromisos para el seguimiento de los casos pendientes. En particular, se acordó hacer trazabilidad prioritaria a las solicitudes de entrega de medicamentos que no pudieron ser resueltas durante la jornada, así como a las citas médicas que quedaron sin gestionar.

El levantamiento de esta acta garantiza un mecanismo de control y verificación que facilita a las partes involucradas adelantar acciones oportunas y efectivas hasta lograr el cierre de los casos, especialmente en lo relacionado con la dispensación de medicamentos.

3. Se evidencia la necesidad de que las EAPB y prestadores aseguren el cumplimiento de las citas médicas asignadas, evitando cancelaciones injustificadas que afectan la continuidad de los tratamientos.
4. El nivel de resolutiveidad en la jornada de atención se ven afectados por la falta de cumplimiento en las entregas de medicamentos, insumos y asignación de citas. Se recomienda a las EAPB implementar planes de mejora verificables, orientados a aumentar la resolutiveidad y a cumplir efectivamente con las soluciones prometidas a los usuarios.
5. Se hace evidente que esta situación no es aislada, sino una continuidad de problemáticas que se vienen presentando desde el año anterior y que se agudizan en el inicio del año debido a procesos de negociación pendientes con operadores.

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

REGISTRO FOTOGRÁFICO:



Elaboró: Lina Marcela Cedano – Profesional Especializado Grupo de Promoción de la Participación Ciudadana-DPU