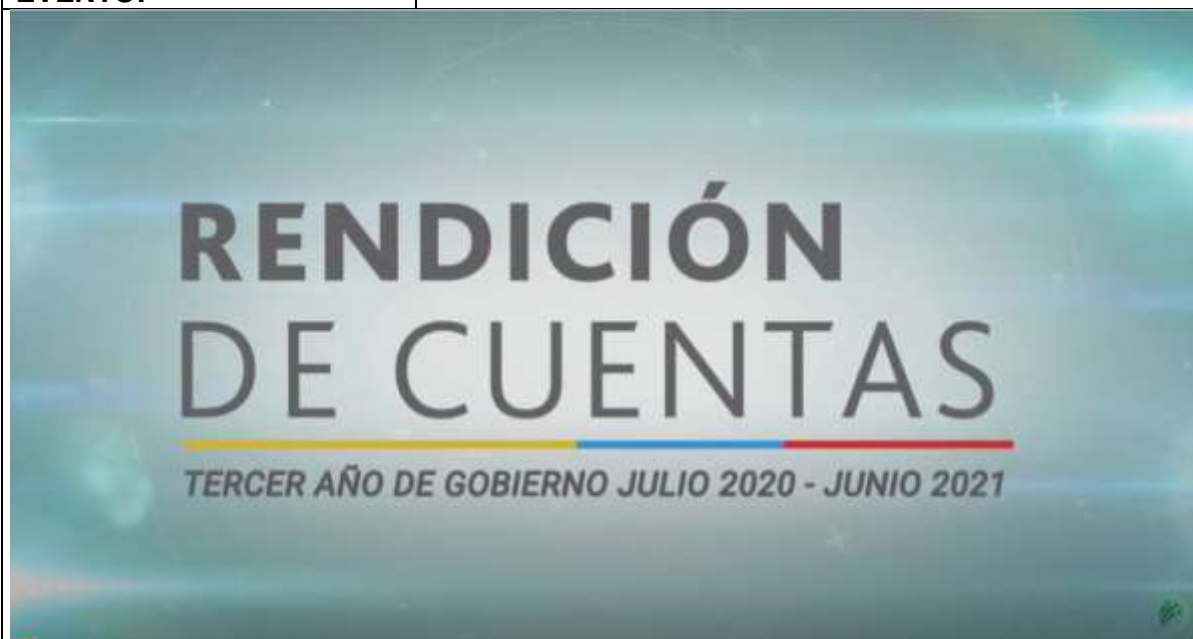
	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

<b>LUGAR:</b>	Transmisión vía streaming a través del sitio web de la Supersalud y cuentas en redes sociales: Facebook y YouTube.	<b>FECHA:</b>	27 de julio de 2020
<b>NOMBRE DEL EVENTO:</b>	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Periodo: julio de 2020 a junio de 2021		

**PROPÓSITO DEL EVENTO:**


Espacio de participación ciudadana con amplio cubrimiento en donde se presentan los principales resultados obtenidos a través del desarrollo de las acciones de inspección, vigilancia y control desplegadas por la entidad, metas e indicadores propuestos y planeados en el periodo comprendido entre julio de 2020 y junio de 2021.

**DESARROLLO DEL EVENTO:**




[Ver micrositio.](#) Creado para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de julio de 2019 a junio de 2021

[Ver video](#) de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de julio de 2019 a junio de 2021

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
1	<b>Carlos Abdul Valero</b>	¿Ya pagaron la nómina del Hospital de Leticia? ¿Están a paz y salvo con los trabajadores de la salud?	De acuerdo con la información suministrada por la agente especial interventora a la fecha se encuentra al día en el pago de la nómina y honorarios del personal de la ESE con corte a junio de 2021.
2.	<b>Luisa Acevedo Ruiz</b>	Ojalá esta rendición de cuentas incluya a Coomeva EPS, no le están respondiendo a sus usuarios aun con tutelas. Mi padre ya no aguanta el dolor en su columna, su movilidad se está afectando y esa EPS no soluciona, todo para dos meses o más. Hay personas que no tienen dos meses.	Teniendo en cuenta que las acciones de tutela son producto de la indebida prestación de los servicios de salud a sus usuarios, valdría la pena precisar que hoy Coomeva EPS se encuentra bajo toma de posesión ordenada por la Supersalud y está trabajando por estabilizar los pagos a toda la red de prestadores, con el fin de garantizar su cobertura de los servicios, como quiera que puede materializarse el riesgo de vida por tener restricciones de servicios.
3.	<b>Angela María Alfonso</b>	¿Ahora qué sigue con la EAPB Comparta, sus afiliados y acreedores?	La Superintendencia Nacional de Salud ordenó la liquidación de esta entidad y el Agente Liquidador designado desarrollará el proceso liquidatorio de Comparta EPS en liquidación atendiendo el procedimiento establecido en el Estatuto Orgánico del Sector Financiero (Decreto ley 663 de 1993, Decreto 2555 de 2010 y demás normas modificatorias y complementarias), cuya finalidad esencial es la pronta realización de los activos y el pago gradual y rápido de los pasivos hasta que lo permitan la disponibilidad de recursos, sin perjuicio de los créditos que gocen de prelación. Para el efecto, de conformidad con los principios de concursabilidad y universalidad, los acreedores deberán hacerse parte del proceso liquidatorio, reclamando oportunamente sus acreencias bajo las condiciones de modo, tiempo y lugar que defina el Agente Liquidador.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>En lo que refiere a los afiliados, el Ministerio de Salud y Protección Social realizó el pasado 10 de agosto de 2021, el traslado respectivo a las EPS receptoras, atendiendo el procedimiento del Decreto 709 de 2021.</p> <p>Desde ahora serán las EPS receptoras en los 12 departamentos donde operaba esta EPS las encargadas de garantizar el servicio de salud a la población.</p>
4.	<b>José Luis de la Hoz</b>	¿Habrán salvado la ESE Hospital San José de Maicao? 4 años de intervención (2 prórrogas ilegales) y cada día está peor. Si no creen, no regente a los anestesiólogos, el sindicato en paro, deudas disparadas. Bien salvado lo tienen.	Las prórrogas que se han suscitado con relación a la medida de intervención de la ESE Hospital San José de Maicao, se encuentran amparadas en decisiones legales por cuanto el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, aplicable a los procesos de intervención, establece que luego de 2 años de intervenida una entidad por la Supersalud, el Gobierno Nacional, en este caso el Ministerio de Salud a través de Resolución Ejecutiva puede continuar prorrogando la medida y esto es lo que ha ocurrido con la ESE Hospital San José de Maicao, sin que ello pueda considerarse como ilegal por cuanto el propósito de estas intervenciones es ubicar a la entidad en condiciones óptimas para la prestación del servicio de salud.
5.	<b>Jorge Luis Bula Díaz</b>	Y cuándo van a intervenir al Hospital Departamental San Juan de Sahagún. Tiene un déficit de más de 8 mil millones de pesos.	Existen unos supuestos normativos para la adopción de una medida de intervención, los cuales deben tenerse en cuenta, encontrando en primer término la Ley 1438 de 2011 modificatoria de la Ley 1122 de 2007, de la siguiente forma: "Artículo 124. Eje de acciones y medidas especiales. El numeral 5 del artículo 37 de la Ley 1122 de 2007, quedará así:

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>"5. Eje de acciones y medidas especiales. Su objetivo es adelantar los procesos de intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar las entidades vigiladas que cumplen funciones de Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Salud de cualquier naturaleza y monopolios rentísticos cedidos al sector salud no asignados a otra entidad, así como para intervenir técnica y administrativamente las direcciones territoriales de salud.</p> <p>Tratándose de liquidaciones voluntarias, la Superintendencia Nacional de Salud ejercerá inspección, vigilancia y control sobre los derechos de los afiliados y los recursos del sector salud. En casos en que la Superintendencia Nacional de Salud revoque el certificado de autorización o funcionamiento que le otorgue a las Entidades Promotoras de Salud o Instituciones Prestadoras de Salud, deberá decidir sobre su liquidación" (Subrayas fuera de texto).</p> <p>En consonancia con lo anterior, el artículo 68 de la Ley 715 de 2001 establece:</p> <p>"La Superintendencia Nacional de Salud tendrá como competencia realizar la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales del sector salud y de los recursos de este. (...) La Superintendencia Nacional de Salud ejercerá la intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar las entidades vigiladas que cumplan funciones de explotación u operación de monopolios rentísticos, cedidos al sector salud, Empresas Promotoras de Salud e</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>Instituciones Prestadoras de Salud de cualquier naturaleza, así como para intervenir técnica y administrativamente las direcciones territoriales de salud, en los términos de la ley y los reglamentos”. (Subraya fuera de texto).</p> <p>Con base en lo expuesto, es preciso indicar que la medida de intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar no puede ordenarse por la Superintendencia Nacional de Salud, de manera exclusiva con base en las afirmaciones contenidas en un derecho de petición. Hará falta algo más, y es el ejercicio necesario de su competencia y acciones de inspección, vigilancia y control, siendo importante señalar que la toma de posesión es una medida “extrema”, si se entiende por tal aquella que procede ante la ocurrencia de hechos que afectan en forma particularmente grave el interés público tutelado por la Supersalud específicamente, la adecuada prestación del servicio de salud y la confianza pública en el sistema.</p> <p>Bajo estas circunstancias una medida de intervención viene precedida de un concepto o informe, emanado de las dependencias encargadas de las funciones de inspección y vigilancia, el cual es trasladado a la Delegada para las Medidas Especiales y esta a su vez cita al Comité de Medidas Especiales con el fin de analizar el estado de la entidad y recomendarle al Superintendente Nacional de Salud la adopción de la medida pertinente bien sea: Vigilancia Especial, Intervención Forzosa</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>Administrativa para Administrar o Liquidar, entre otras.</p> <p>Con relación a este interrogante es necesario informarle al ciudadano que existen unos supuestos normativos para la adopción de una medida de intervención, los cuales deben tenerse en cuenta, encontrando en primer término la Ley 1438 de 2011 modificatoria de la Ley 1122 de 2007, de la siguiente forma:</p> <p>“Artículo 124. Eje de acciones y medidas especiales. El numeral 5 del artículo 37 de la Ley 1122 de 2007, quedará así:</p> <p>"5. Eje de acciones y medidas especiales. Su objetivo es adelantar los procesos de intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar las entidades vigiladas que cumplen funciones de Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Salud de cualquier naturaleza y monopolios rentísticos cedidos al sector salud no asignados a otra entidad, así como para intervenir técnica y administrativamente las direcciones territoriales de salud. Tratándose de liquidaciones voluntarias, la Superintendencia Nacional de Salud ejercerá inspección, vigilancia y control sobre los derechos de los afiliados y los recursos del sector salud. En casos en que la Superintendencia Nacional de Salud revoque el certificado de autorización o funcionamiento que le otorgue a las Entidades Promotoras de Salud o Instituciones Prestadoras de Salud, deberá decidir sobre su liquidación" (Subrayas fuera de texto).</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>En consonancia con lo anterior, el artículo 68 de la Ley 715 de 2001 establece:  “La Superintendencia Nacional de Salud tendrá como competencia realizar la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales del sector salud y de los recursos de este. (...) La Superintendencia Nacional de Salud ejercerá la intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar las entidades vigiladas que cumplan funciones de explotación u operación de monopolios rentísticos, cedidos al sector salud, Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Salud de cualquier naturaleza, así como para intervenir técnica y administrativamente las direcciones territoriales de salud, en los términos de la ley y los reglamentos”.  (Subraya fuera de texto).</p> <p>Con base en lo expuesto, es preciso indicar que la medida de intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar no puede ordenarse por la Superintendencia Nacional de Salud, de manera exclusiva con base en las meras afirmaciones contenidas en un derecho de petición. Hará falta algo más, y es el ejercicio necesario de su competencia y acciones de inspección, vigilancia y control, siendo importante señalar que la toma de posesión es una medida “extrema”, si se entiende por tal aquella que procede ante la ocurrencia de hechos que afectan en forma particularmente grave el interés público tutelado por la Supersalud específicamente, la adecuada prestación del servicio de salud y la confianza pública en el sistema.</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			Bajo estas circunstancias una medida de intervención viene precedida de un concepto o informe, emanado de las dependencias encargadas de las funciones de inspección y vigilancia, el cual es trasladado a la Delegada para las Medidas Especiales y esta a su vez cita al Comité de Medidas Especiales con el fin de analizar el estado de la entidad y recomendarle al Superintendente Nacional de Salud la adopción de la medida pertinente bien sea: Vigilancia Especial, Intervención Forzosa Administrativa para Administrar o Liquidar, entre otras.
6.	<b>Lila Palacios</b>	Y ¿cuándo cancela las acreencias con las IPS que prestaron sus servicios a las EPS que fueron liquidadas?	<p>Es importante precisar que, para el pago de las acreencias a los prestadores de servicios de salud, las EPS en liquidación aplican las disposiciones y reglas que para el efecto define la normatividad vigente.</p> <p>A saber, el Decreto 2555 de 2010 y de manera especial, el artículo 12 de la Ley 1797 de 2016, que concede prelación de segundo orden a las acreencias de prestación de servicios de salud, después de canceladas los pasivos laborales. Vale aclarar, que el pago de acreencias está condicionado a la disponibilidad de recursos del proceso liquidatorio.</p>
7.	<b>Lidis Bracamonte Herrera</b>	¿Para cuándo el pago de acreencias de los extrabajadores de la EPS Emdisalud?	Para el caso en particular, el proceso de liquidación de Emdisalud EPS ESS, se encuentra en etapa de calificación de las acreencias reclamadas oportunamente. Una vez queden en firme los actos administrativos de reconocimiento, el Liquidador designado deberá iniciar el



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			pago de acreencias, para lo cual, las laborales gozan de prelación sobre el resto de las acreencias.
8.	<b>Olga Medina</b>	¿Cómo es posible que los agentes interventores designados por la Superintendencia de Salud no sigan las reglas que le obligan a los demás seres humanos, gerentes de otras entidades, donde está la justicia, por ser designados por la Supersalud son intocables y pueden cometer cualquier tipo de violación a las normas y no pasa nada, pasan los años y se ve que los cambian de hospital a hospital y en vez de hacer que paguen los premian?	<p>Los criterios de selección de los agentes interventores, liquidadores y contralores son meritocráticos, y este proceso se ajustan a los perfiles y requisitos fijados en el artículo 295 del Decreto Ley 663 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la Resolución SNS 2599 de 2016.</p> <p>En cuanto a su remoción, es discrecional, lo que no puede asemejarse a una inamovilidad o carácter intocable. Vale la pena precisar que durante la presente anualidad han sido removidos dos agentes interventores.</p> <p>Asimismo, son responsables civil, penal y patrimonialmente por las acciones que autónomamente desarrollan como particulares que cumplen funciones públicas y la derivación de esta responsabilidad corresponde a los jueces y a los órganos de control.</p> <p>La justicia como valor no es formalmente una de las finalidades de los procesos, como sí sucede con la imparcialidad, la transparencia y los demás principios de la función administrativa que deben observar los agentes especiales.</p>
9.	<b>Lidis Bracamonte Herrera</b>	¿Para cuándo el pago de acreencias de los extrabajadores de la EPS Emdisalud?	<p>El proceso de liquidación de Emdisalud EPS ESS en liquidación, se encuentra en etapa de calificación de las acreencias reclamadas oportunamente.</p> <p>Una vez queden en firme los actos administrativos de reconocimiento, el liquidador deberá iniciar el pago de acreencias, para lo cual las laborales</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			gozan de prelación sobre el resto de las acreencias.
10.	<b>Raúl Ospina Giraldo</b>	¿Por qué se demoraron en intervenir a Coomeva EPS? Realmente los usuarios no tenemos garantía de que se cumpla el derecho a la salud	Coomeva EPS S.A actualmente se encuentra bajo la medida de toma de posesión ordenada por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución 006045 del 27 de mayo de 2021, por el término de dos (2) meses, prorrogada mediante Resolución 202151000125056 del 27 de julio de 2021 por 2 meses más, es decir, hasta el 27 de septiembre de 2021, para establecer así las condiciones de la entidad y evaluar las acciones que se deban implementar en aras de garantizar el desarrollo adecuado de su objeto social o si se pueden realizar otras operaciones que permitan lograr mejores condiciones para los usuarios.
11.	<b>Clara García Torres</b>	¿Cómo supervisan las EPS que incumplen con pacientes de escasos recursos?	La Superintendencia Nacional de salud ejerce funciones de inspección, vigilancia y control frente a todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB- tanto del régimen contributivo, como del subsidiado, mediante el desarrollo de diferentes acciones previstas dentro de sus competencias.  Cabe resaltar que para el despliegue de las acciones de inspección y vigilancia, se tiene en cuenta un enfoque diferencial de la población asegurada, así como su caracterización en relación con su patología o vulnerabilidad, focalizando acciones de manera específica para los diferentes grupos poblacionales.
12.	<b>TFKary</b>	¿Ustedes como entidad vigilante pueden explicar por qué la EPS Sanitas no tiene un	La Circular Externa 008 de 2018, Numeral 3 establece que además de las Oficinas de Atención al Usuario, las EAPB e IPS

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		canal directo para PQR además de no entregar medicamentos o no hacer procedimientos por el hecho de tener problemas administrativos internos? ¿Ustedes qué vigilan?	<p>deben disponer de diversos medios de comunicación y acceso para los usuarios con el propósito de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus peticiones, quejas y/o reclamos.</p> <p>De esta manera, la Supersalud despliega acciones de inspección y vigilancia de manera permanente frente a los canales presenciales y no presenciales de las EPS, mediante monitoreo continuo, mesas de trabajo con los vigilados, formulación de planes de mejoramiento frente a hallazgos, requerimientos de información y visitas inspectivas. Estas acciones no sólo se ejercen frente a las EAPB, sino también frente a los gestores farmacéuticos, con el fin de superar las posibles barreras administrativas que impiden la efectiva prestación de los servicios de salud.</p>
13.	<b>Angela María Alfonso Mora</b>	¿Todas las IPS pueden autorizar medicamentos a través del Mipres o las IPS del primer nivel no las obligan?	La autorización de medicamentos que no están incluidos en el Plan de Beneficios, es decir, aquellos que requieren formulación a través de MIPRES, se encuentra a cargo de las EAPB, independientemente del nivel de complejidad de la IPS.
14.	<b>Andrés Ramírez</b>	¿Es posible medir el nivel de satisfacción de los usuarios que han sido trasladados a otras EPS? ¿si les hicieron tratamientos pendientes, si los atendieron con oportunidad y si perciben la diferencia?	Si, esta Superintendencia realiza seguimiento y verificación con las EPS receptoras, particularmente frente a aquellos usuarios que, no obstante, de haber formulado una PQRD frente a la EPS liquidada o retirada del territorio, no recibieron solución de fondo y oportuna. A la fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, el porcentaje de respuesta a los requerimientos

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			pendientes de los usuarios asignados a las EPS receptoras es del 91%.
15.	<b>Natalia Rivera Andrade</b>	¿Qué acciones desarrolla la Supersalud para exigir a las EPS la garantía de los derechos de los usuarios en términos de oportunidad y accesibilidad? Y ¿qué hace frente a lo mismo pero con los grupos prioritarios (gestantes, personas mayores, población en condición de discapacidad, etnias)?	<p>Frente a inconformidades manifestadas por los usuarios, se evalúa cada caso, con el propósito de determinar si existe una situación que ponga en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, es así como a través del Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud – SIS- la Delegada para la Protección al Usuario da inicio a la gestión, generando a las vigiladas instrucciones de inmediato cumplimiento, labor que se realiza las 24 horas de los 7 días de la semana.</p> <p>Respecto a las PQRD que no comportan un riesgo vital, la Supersalud efectúa el traslado inmediato de la PQRD a la EAPB respectivas, responsable de garantizar la prestación efectiva de los servicios de salud con el fin de que se brinde respuesta de fondo al usuario, a quien en paralelo se le informa sobre el traslado a la vigilada.</p> <p>Cabe resaltar que para el despliegue de las acciones de inspección y vigilancia, se tiene en cuenta el enfoque diferencial de la población asegurada, así como la caracterización de esta en relación con su patología o vulnerabilidad, focalizando acciones de manera específica para los diferentes grupos poblacionales.</p>
16.	<b>Thomas Raúl Polanía Cabrera</b>	¿Cuántas EPS de las que frecuentemente tienen quejas en la Superintendencia y siempre engañan a los usuarios y no pagan las deudas a las ESE, van a liquidar, esa sería una buena noticia para Colombia, lo demás es vano?	Vale la pena precisar que una medida de intervención viene precedida de un concepto o informe, emanado de las dependencias encargadas de las funciones de inspección y vigilancia, entre las que se encuentra como insumo las quejas, el cual es trasladado a la Delegada para las Medidas Especiales y

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>esta a su vez cita al Comité de Medidas Especiales con el fin de analizar el estado de la entidad y recomendarle al Superintendente Nacional de Salud la adopción de la medida pertinente bien sea: Vigilancia Especial, Intervención Forzosa Administrativa para Administrar o Liquidar, entre otras.</p> <p>Con relación a este interrogante es necesario informarle al ciudadano que existen unos supuestos normativos para la adopción de una medida de intervención y/o liquidación, los cuales deben tenerse en cuenta, encontrando en primer término la Ley 1438 de 2011 modificatoria de la Ley 1122 de 2007, de la siguiente forma:</p> <p>“Artículo 124. Eje de acciones y medidas especiales. El numeral 5 del artículo 37 de la Ley 1122 de 2007, quedará así:</p> <p><b>5. Eje de acciones y medidas especiales.</b> Su objetivo es adelantar los procesos de intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar las entidades vigiladas que cumplen funciones de Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Salud de cualquier naturaleza y monopolios rentísticos cedidos al sector salud no asignados a otra entidad, así como para intervenir técnica y administrativamente las direcciones territoriales de salud. <i>Tratándose de liquidaciones voluntarias, la Superintendencia Nacional de Salud ejercerá inspección, vigilancia y control sobre los derechos de los afiliados y los recursos del sector salud.</i></p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p><i>En casos en que la Superintendencia Nacional de Salud revoque el certificado de autorización o funcionamiento que le otorgue a las Entidades Promotoras de Salud o Instituciones Prestadoras de Salud, deberá decidir sobre su liquidación" (Subrayas fuera de texto).</i></p> <p>En consonancia con lo anterior, el artículo 68 de la Ley 715 de 2001 establece:</p> <p>“La Superintendencia Nacional de Salud tendrá como competencia realizar la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas constitucionales y legales del sector salud y de los recursos de este. (...) La Superintendencia Nacional de Salud ejercerá la intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar las entidades vigiladas que cumplan funciones de explotación u operación de monopolios rentísticos, cedidos al sector salud, Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Salud de cualquier naturaleza, así como para intervenir técnica y administrativamente las direcciones territoriales de salud, en los términos de la ley y los reglamentos”.</p>
17.	<b>Isabel Cristina Orozco Lambis</b>	Mecanismos para cumplimiento de acciones legales contra las EPS, las cuales no atienden las providencias judiciales, vulnerando los derechos de los afiliados	La Superintendencia Nacional de Salud en el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia, efectúa estricto seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias a través de la formulación de requerimientos de información a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB-, con el fin de lograr la gestión y cierre de fondo de las PQRD, en particular, aquellas que cuentan con un

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>fallo judicial relacionado con la prestación de servicios de servicios de salud.</p> <p>En aquellos casos donde se evidencia un incumplimiento a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, se remite el caso a la Delegada de Procesos Administrativos para que verifique la viabilidad de adelantar apertura de investigación administrativa con fines sancionatorios.</p>
18.	<b>Teresa Pérez Arévalo</b>	¿Cuáles son los derechos de los usuarios en esta pandemia que se le están vulnerando ??	Entre el 1 de junio de 2020 y el 30 de junio de 2021, la Superintendencia Nacional de Salud recibió 928.114 de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias -PQRD- formuladas por los usuarios del Sistema de Salud, relacionadas principalmente con <b>la falta de oportunidad en la asignación de citas con especialistas y la entrega de medicamentos.</b>
19.	<b>Damin García Flórez</b>	<p>Cómo garantiza la superintendencia de salud que las eps le cumplan al usuario de manera oportuna en aquellos tratamientos que no dan espera prolongadas, como por ejemplo en aquellas enfermedades catalogadas como huérfanas o catastróficas.?</p> <p>En mi caso soy paciente hemofílico y he tenido por muchos años la vulneración de mis derechos a la salud y la vida por parte de la organización Clínica General del Norte, e radicado en muchas ocasiones ante la Supersalud y todo continua como si no pasara absolutamente nada.</p>	<p>Las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de pacientes con enfermedades huérfanas o de alto costo, son gestionadas de manera prioritaria exigiendo a los vigilados dar respuesta de fondo con oportunidad.</p> <p>Efectuadas las referidas gestiones se realizan requerimientos a los vigilados para que rindan las explicaciones correspondientes y anexen los soportes donde se pueda evidenciar el cumplimiento a la orden impartida para dar solución de fondo al usuario.</p> <p>De igual manera, En algunas oportunidades se expiden medidas cautelares de cesación provisional conforme lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 1438 de 2011, así como también</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			se formulan y ejecutan planes de mejoramiento frente a las EPS para superar las barreras en la prestación de los servicios de salud.
20.	<b>Jorge Armando Fonseca</b>	¿ Qué participación tuvo las veedurías en la contratación de compra de las vacunas ?	El proceso de adquisición de vacunas es liderado y ejecutado por el Ministerio de Salud y Protección Social.
21.	<b>Maryuri Camacho Rojas</b>	¿Qué acciones ha tomado la Supersalud para que las EAPB cancelen a la red pública de salud del departamento de Boyacá? ¿Porque las EAPB dilatan los pagos a las ESE a sabiendo que ponen en riesgo financieros a estas instituciones que prestan los servicios en salud? a cuántas EAPB ha sancionado por estos hechos?	<p>En lo relacionado con el flujo de recursos del sector, la SNS adelanta seguimiento permanente a las obligaciones que le asisten a las Entidades Responsables de Pago, para lo cual además de analizar la información reportada por este grupo de vigilados, efectúa requerimientos de información, visitas de campo y en los casos que identifica incumplimiento a las normas establecidas, procede con el traslado a la Delegada de Procesos Administrativos y a otros entes de control, en los casos que corresponda, para las acciones que sean del caso.</p> <p>Es menester precisar que la sostenibilidad financiera de las instituciones es resultado de su gestión, que involucra además de la recuperación de la venta de servicios, un control sobre los costos y gastos de operación, así como la optimización de los procesos administrativos que se realizan para el cobro de los servicios, aspectos que son objeto de verificación en las visitas de inspección y vigilancia que se realizan tanto a prestadores públicos como privados y de cuyos incumplimientos se procede con las acciones de control que correspondan.</p> <p>A la fecha se han impuesto cerca de 127 sanciones a diferentes EAPB por un monto superior a los \$44 mil millones por motivos entre los que se encuentra el</p>



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			incumplimiento a las instrucciones impartidas por la Supersalud y al flujo de recursos.
22.	<b>Ligia Solano</b>	Actuaciones en concreto de la Supersalud para garantizar el servicio oportuno en la atención por parte de las EPS que incumplen la norma colocando en riesgo la salud y vida del usuario.	<p>La Superintendencia Nacional de Salud respondiendo a su misión de proteger los derechos en salud y brindar la debida atención y protección a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, una vez tiene conocimiento sobre la inconformidad presentada por el usuario, evalúa el caso con el fin de determinar si existe una situación o condición que ponga en peligro inminente la vida o la integridad de la persona, caso en el cual, el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud inicia la gestión respectiva, emitiendo instrucciones de cumplimiento inmediato a los vigilados.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia en el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia, efectúa estricto seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias a través de la formulación de requerimientos de información a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, con el fin de lograr la gestión y cierre de fondo de las PQRD.</p> <p>Finalmente, en aquellos casos en los que se evidencia infracciones a las normas del SGSSS, se da traslado a la Delegada de Procesos Administrativos con el fin de que se evalúe la pertinencia de iniciar investigación administrativa.</p> <p>Es importante precisar que las investigaciones administrativas no eximen a las EPS, de dar cumplimiento a los servicios que requiere cada usuario en particular y para eso, nosotros como</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			entidad de inspección y vigilancia, mantenemos el seguimiento a las PQRD sin solución de fondo, hasta verificar la prestación efectiva de los servicios de salud.
23.	<b>Luis Omar Orejuela</b>	<p>Porque la Supersalud no tiene habilitado un lugar en el call center donde los Veedores pongamos las quejas generales y tengamos un Radicado de esa queja, se nos invita hacerlo por el correo controlsocialensalud@supersalud.gov.co y casi nunca tenemos una respuesta a nuestras quejas y los problemas generales quedan ahí, como el ejemplo de que se ha denunciado que la EPS SURA nunca ha tenido una SIAU en Cali como lo exige la Circular Externa 00008 del 14 de Sept. 2018 y ellos se escusa en la pandemia siendo que esta exigencia salió 2 años antes de la pandemia. Y hasta que me doy cuenta la EPS SURA no tiene esta SIAU en ningún parte donde ella tiene presencia.</p>	<p>Los canales de atención al usuario están a disposición de todos los usuarios del SGSSS, y esto incluye tanto a pacientes, veedores, líderes de control social, veedurías y vigilados.</p> <p>Con respecto al tema puntual que manifiesta, verificaremos mediante auditorías a nuestro centro de contacto para superar la posible barrera que haya podido presentarse.</p>
24.	<b>Laura Lucia Escobar</b>	<p>¿Si un usuario de Coomeva EPS tiene un Mipres por dos medicamentos, porqué sólo le autorizan la entrega de uno?</p> <p>¿Por qué AUDIFARMA la encargada de entregar los medicamentos a domicilio, no los entrega y dice que ya fueron reclamados?</p>	<p>La Supersalud despliega acciones de inspección y vigilancia de manera permanente frente a los canales presenciales y no presenciales de las EPS, mediante monitoreo continuo, mesas de trabajo con los vigilados, formulación de planes de mejoramiento frente a hallazgos, requerimientos de información y visitas inspectivas.</p> <p>Estas acciones no sólo se ejercen frente a las EAPBS, sino también frente a los</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>gestores farmacéuticos, con el fin de superar las posibles barreras administrativas que impiden la efectiva prestación de los servicios de salud.</p> <p>Por lo anterior, agradecemos se comunique con la Superintendencia Nacional de Salud, comunicándose a la línea telefónica 4837000 en Bogotá, y línea gratuita nacional 018000513700 y/o a través de la página web: <a href="http://www.supersalud.gov.co">www.supersalud.gov.co</a> accediendo a los canales habilitados, nuestro chat, llamada en línea, videollamada, formulario web o por medio de los puntos presenciales lo cuales puede consultar en nuestro sitio web, las 24 horas, los 7 días a la semana.</p>
25.	<b>Juan Segundo de Martino Gamarra</b>	Medidas eficaces que garanticen la prestación efectiva oportuna e inmediata de los servicios de salud a pacientes con enfermedades huérfanas, rara, crónicas, degenerativas, progresivas de alto costo	<p>Las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de pacientes con enfermedades huérfanas o de alto costo, son gestionadas de manera prioritaria exigiendo a los vigilados dar respuesta de fondo con oportunidad.</p> <p>Efectuadas las referidas gestiones se realizan requerimientos a los vigilados para que rindan las explicaciones correspondientes y anexen los soportes donde se pueda evidenciar el cumplimiento a la orden impartida para dar solución de fondo al usuario.</p> <p>De igual manera, En algunas oportunidades se expiden medidas cautelares de cesación provisional conforme lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 1438 de 2011, así como también se formulan y ejecutan planes de mejoramiento frente a las EPS para superar las barreras en la prestación de los servicios de salud.</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
26.	<b>José Joaquín Aranguren Rodríguez</b>	<p>¿Qué control se ha efectuado para saber quiénes sean vacunado y quienes faltan dentro de las diferentes etapas en que estamos?</p> <p>¿Qué control se está efectuando a las EPS para que cancelen los servicios prestados por las IPS a los Usuarios; así mismo a las IPS para que le cancelen a sus trabajadores (médicos generales-especialistas-enfermeras/ros) los emolumentos a que tienen derecho según sus contratos de trabajo?</p>	<p>La Superintendencia Nacional de Salud en el marco de sus competencias realiza seguimiento y acompañamiento a la implementación del Plan Nacional de Vacunación contra Covid19 en cada uno de los territorios, lo anterior mediante la metodología de ciclos de inspección y vigilancia, en los que se generan alertas tempranas a los vigilados, entre ellos, Entidades Territoriales, EAPB e IPS, para que estos adopten las acciones de mejora de manera prioritaria respecto de las posibles no conformidades.</p> <p>En lo relacionado con el flujo de recursos del sector, la SNS adelanta seguimiento permanente a las obligaciones que le asisten a las Entidades Responsables de Pago, para lo cual además de analizar la información reportada por este grupo de vigilados, efectúa requerimientos de información, visitas de campo y en los casos que identifica incumplimiento a las normas establecidas, procede con el traslado a la Delegada de Procesos Administrativos y a otros entes de control, en los casos que corresponda, para las acciones que sean del caso. A la fecha se han efectuado 514 por incumplimiento a los compromisos de pago en mesas de flujo de recursos y actas de conciliación y asistencia a mesas de conciliación citadas por las Entidades Territoriales.</p> <p>Frente al pago al personal de salud vinculado a las IPS, es pertinente indicar que la competencia de inspección y vigilancia es del Ministerio del Trabajo, Sin embargo, en el marco de los decretos de emergencia sanitaria, esta Superintendencia efectuó visitas a IPS a</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			nivel nacional, con el propósito de verificar dicho aspecto, cuyos resultados fueron objeto de traslado al referido Ministerio y en aquellos casos que se presentó incumplimiento a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, fueron objeto de traslado a la Delegada de Procesos Administrativo para lo correspondiente.
27.	<b>Ramón Arturo Baquero Sánchez</b>	¿Cómo superar la falta de oportunidad para citas con especialistas y con ello no interrumpir la adherencia a los medicamentos?	<p>La Superintendencia Nacional de Salud se encuentra comprometida en proteger los derechos en salud de los usuarios y través de instrucciones de inmediato cumplimiento ordenadas a las EAPB realiza verificación de las condiciones en que se vienen garantizando los servicios en salud de los usuarios.</p> <p>A través de estos requerimientos los aseguradores son llamados a garantizar el aseguramiento de salud, evaluación que está sujeta a acciones complementarias como eventuales investigaciones administrativas para evaluar la pertinencia de una sanción.</p>
28.	<b>Orlando Delgado Polo</b>	cuales han sido las acciones realizada por la Supersalud para garantizar los derechos a los usuarios en la pandemia ya que vemos muchas quejas verbales para acceder al servicio de baja complejidad	<p>Desde el primer día de la emergencia sanitaria, en la Supersalud agudizamos la vigilancia sobre cada uno de los actores que intervienen en el proceso de atención:</p> <p>1- Se revisaron los sitios web de las EAPB con el propósito de verificar si contaban con información general acerca del Covid-19, la publicación de la red prestadora para la atención, los canales para atención al usuario y sus horarios; así como monitoreo a las líneas telefónicas de las vigiladas, lo que permitió la formulación y ejecución de planes de mejoramiento.</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>2- Se realizaron visitas a puntos de atención al usuario y de dispensación de medicamentos con el objeto de evaluar el rol de los aseguradores y su red de prestadores en la garantía de la atención a los usuarios, especialmente la entrega de medicamentos de la población vulnerable en tiempos de pandemia, lo que permitió la formulación y ejecución de planes de mejoramiento.</p> <p>3- Ampliamos el margen de inspección y vigilancia realizando seguimiento a algunos gestores farmacéuticos que operan en el territorio nacional. Como resultado de este seguimiento, los gestores adoptaron acciones de mejora inmediatas y otras a mediano plazo que han sido objeto de seguimiento.</p>
29.	<b>Emma Delgado Rodríguez</b>	El gobierno nacional en una resolución expuso que las personas vulnerables y adultos mayores debían recibir sus medicamentos en casa para evitar el contagio de Covid-19. las eps no han cumplido a cabalidad se resguardan en el mismo tema de la pandemia y últimamente por lo del paro nacional, ¿qué ha hecho la super salud para q las eps cumplan? teniendo miles de quejas de los usuarios por este motivo del incumplimiento a la resolución nacional?	<p>Durante la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por cuenta del Covid-19, hemos efectuado un estricto seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias -PQRD-, relacionadas con presuntas demoras en la entrega de medicamentos tanto PBS y No PBS, a través de la formulación de requerimientos de información a las vigiladas con el fin de que fueran atendidas y resueltas de fondo a los usuarios, logrando el cierre efectivo de las mismas.</p> <p>Adicionalmente, se realizaron visitas a puntos de atención al usuario y de dispensación de medicamentos con el objeto de evaluar el rol de los aseguradores y su red de prestadores en la garantía de la atención a los usuarios, especialmente la entrega de medicamentos de la población vulnerable</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>en tiempos de pandemia. Cada EAPB formula e implementa planes de mejoramiento que son objeto de seguimiento permanente de esta Superintendencia.</p> <p>Frente a los hallazgos de estas visitas, especialmente aquellos que comprometen la accesibilidad, calidad y trato digno durante la dispensación de medicamentos, ampliamos el margen de inspección y vigilancia realizando seguimiento a algunos gestores farmacéuticos que operan en el territorio nacional. Como resultado de este seguimiento, los gestores adoptaron acciones de mejora inmediatas y otras a mediano plazo que han sido objeto de seguimiento.</p>
30.	<b>Leonardo Fabio Espinosa</b>	<p>Que control ejercen a las eps que no están pagando incapacidades medicas como Emssanar, Coomeva y Sanitas.</p> <p>Que está pasando con las IPS que ordenan ilegalmente y realizan constreñimiento violando el criterio médico y reserva del paciente a los profesionales de salud para que no generen incapacidades médicas, durante la pandemia.</p>	Frente las PQRD formuladas por los usuarios, relacionadas con prestaciones económicas, se han generado requerimientos de información con instrucciones de solución de fondo a los usuarios.
31.	<b>Charly Enrique Donado Forero</b>	¿Qué acciones a implementado la Supersalud para que no se les vulneren los derechos a las personas con discapacidad y otras enfermedades de alto costo en la entrega de medicamentos y tratamientos?	En primer lugar, se imparten instrucciones de carácter general y obligatorio a través de Circulares Externas, es así como la Circular 047 de 2007 modificada por la Circular 008 de 2018, imparte instrucciones a las entidades responsables del aseguramiento en salud de sus afiliados, para brinden una atención basada en el trato digno y

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>establece términos para la solución de fondo de las PQRD presentadas por los usuarios.</p> <p>En segundo lugar, existen los requerimientos de información, que también pueden contener temas generales o caso particulares y, por último, las vistas inspectivas y otras actividades como mesas de trabajo.</p>
32	<b>Johana Mendivelso</b>	Cómo ha Sido el comportamiento de la atención en salud para pacientes con Enfermedades Huérfanas en medio de la pandemia	La Superintendencia ha recibido entre marzo de 2020 y junio de 2021 14.279 PQRD relacionadas con servicios de salud para pacientes con Enfermedades Huérfanas; luego de las gestiones desplegadas, a la fecha de la Audiencia de Rendición de Cuentas se encuentran cerradas el 98%.
33.	<b>Sheyla Paola Martínez</b>	Qué acciones se han adelantado para asegurar la atención oportuna de paciente s No COVID?	<p>La Superintendencia Nacional de Salud, respondiendo a su misión de proteger los derechos en salud y brindar la debida atención y protección a los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, una vez tiene conocimiento sobre la inconformidad presentada por el usuario, evalúa el caso con el fin de determinar si existe una situación o condición que ponga en peligro inminente la vida o la integridad de la persona, caso en el cual, el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud inicia la gestión respectiva, emitiendo instrucciones de cumplimiento inmediato a los vigilados.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia en el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia, efectúa estricto seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias a través de la formulación de requerimientos de información a las</p>



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB-, con el fin de lograr la gestión y cierre de fondo de las PQRD.</p> <p>Finalmente, en aquellos casos en los que se evidencia infracciones a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS-, se da traslado a la delegada de Procesos Administrativos con el fin de que se evalúe la pertinencia de iniciar investigación administrativa. Es importante precisar que las investigaciones administrativas no eximen a las EPS, de dar cumplimiento a los servicios que requiere cada usuario en particular y para eso, como entidad de inspección y vigilancia, mantenemos el seguimiento a las PQRD sin solución de fondo, hasta verificar la prestación efectiva de los servicios de salud</p>
34.	<b>Nefer Zequeria Torres</b>	'Los mecanismos habilitados en pandemia Acciones adelantadas para resolver inquietudes de los usuarios frente al plan de vacunación	<p>Desde el inicio de la emergencia sanitaria y atendiendo las instrucciones impartidas por el Gobierno Nacional, la Superintendencia Nacional de Salud ha trabajado por fortalecer sus canales de atención, actualmente contamos con 389 agentes especializados en atención al usuario en salud, de los cuales 230 destinados exclusivamente para todos nuestros canales no presenciales, y 159 se encargan de la atención en todos nuestros puntos presenciales a lo largo y ancho del territorio nacional.</p> <p>Adicionalmente, para garantizar mayor efectividad y atender la emergencia sanitaria ordenada en el país por cuenta del Covid-19 se amplió el horario de atención del canal chat, habilitado las 24 horas de los 7 días de la semana; de igual manera, se dispuso en la línea gratuita 01</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			8000 513 700 dos opciones exclusivas totalmente gratuitas y habilitadas las 24 horas los 7 días de la semana con el fin de brindar orientación y acompañamiento a sus solicitudes de información y/o peticiones en cada fase prevista del Plan Nacional de Vacunación.
35.	<b>Hugo García</b>	Por qué no es más resolutive la Supersalud ya q cuando se acude a ella es x q se han agotado las instancias y a direccionarles quejas. Responden a los 15 días. Cuando lo hacen	<p>Una vez esta Superintendencia tiene conocimiento sobre la inconformidad presentada por el usuario, a través de los canales dispuestos para ello (escrito, página web, chat, atención personalizada, telefónica y/o redes sociales), se evalúa el caso para determinar si existe una situación o condición que ponga en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, (numerales 9 y 10, artículo 18, y numerales 3 y 4, artículo 19, Decreto 2462 de 2013) caso en el cual, el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud – SIS- de esta Delegada da inicio a la gestión del caso, generando instrucciones de inmediato cumplimiento para superar las circunstancias que atentan o representan un peligro inminente para la vida o la integridad física de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSS, ofreciendo gestión inmediata y permanente durante las 24 horas de los 7 días de la semana, a través del aplicativo Gestión PQRD (numeral 5, artículo 18, Decreto 2462 de 2013), de acceso y consulta permanente para gestión, por parte de los vigilados.</p> <p>Frente a las PQRD que no comportan un riesgo vital, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Única No. 047 de 2007, Título VII, Capítulo Primero, Numeral 2. Atención al Usuario 2.3. y Circular 008 de 2018, la Delegada para la</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>Protección al Usuario a través del aplicativo de Gestión PQRD efectúa el traslado inmediato de la PQRD a la EAPB responsable de garantizar la prestación efectiva de los servicios de salud en razón del aseguramiento, con el fin de que se brinde respuesta de fondo al usuario, a quien en cumplimiento del numeral 6 del artículo 18 y numeral 3 del artículo 19 del Decreto 2462 de 2013, de manera paralela se le informa sobre el traslado de la solicitud a la EAPB y sobre las acciones de inspección y vigilancia que atañen a esta Superintendencia.</p> <p>Continuaremos mejorando en nuestros procesos con el fin de proteger la salud de los colombianos.</p>
36.	<b>Sandra Isabel Martínez</b>	Como lograr una mayor eficiencia en la resolución de las quejas de los usuarios frente a la violación de los derechos de salud, antes, durante y posterior a la pandemia	<p>La Superintendencia Nacional de Salud, se encuentra comprometida con proteger los derechos en salud de los usuarios, generando instrucciones de inmediato cumplimiento a las EPS, quienes son los llamados a garantizar el aseguramiento de salud.</p> <p>Continuaremos mejorando en nuestros procesos con el fin de proteger la salud de los colombianos.</p>
37.	<b>Rodrigo Córdoba Yela</b>	La asignación de los días para la resolución de Fondo un caso. 2. Tener en cuenta los casos que son ocasionalmente recurrentes, para hacerle seguimiento partiendo de la trazabilidad de información que hay del caso como tal, para tomar correctivos pertinentes en Aras de garantizar la prestación de servicios de salud de manera integral.	<p>La Superintendencia Nacional de Salud, se encuentra comprometida en proteger los derechos en salud de los usuarios generando instrucciones de inmediato cumplimiento a las EPS, quienes son los llamados a garantizar el aseguramiento de salud. Continuaremos mejorando en nuestros procesos con el fin de proteger la salud de los colombianos.</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		3.La encuesta que hay que hacer no está amarrada con el fin que se utiliza el canal que es para la solución de la mala prestación de servicios de salud y no para solo calificar el grado de satisfacción de una atención de una llamada y no la solución de fondo en la prestación de servicios de salud.	
38.	<b>Juan Fernando Sanín</b>	¿Que se está haciendo para que las EPS garanticen canales de atención al usuario eficientes?	Esta Superintendencia en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia realiza seguimiento a los canales de atención dispuestos por cada una de las EAPB, con el propósito de conseguir que las vigiladas garanticen unos canales de atención adecuados y suficientes para atender las necesidades de sus afiliados y además trabajen en una mejor atención al usuario.
39.	<b>Mariano Ordoñez</b>	'La participación de los estudiantes de los grados Décimo y Once de bachillerato en los Deberes y Derechos en el sistema de Salud, aprender sobre que es una Veeduría en la Seguridad Social. he venido radicando este proyecto lo cual no han dado ninguna respuesta en la Supersalud. gracias.	Una de las estrategias que implementa la Superintendencia Nacional de Salud, consiste en "PIEZAS LÚDICAS" y está orientada a la divulgación de derechos y deberes a niños, niñas y adolescentes escolarizados.  Sin embargo, en el marco de la normatividad relacionada con la pandemia, y la limitación en la presencialidad escolar, la Dirección de Participación Ciudadana adscrita a la delegada para la Protección al Usuario viene evaluando la implementación de nuevas herramientas a través de las cuales se dará continuidad aplicando las tecnologías de la comunicación.
40.	<b>Judith Forero Gamboa</b>	'El derecho de los usuarios a qué se les dé la segunda opción en los servicios ya que	La Superintendencia Nacional de Salud, se encuentra comprometida en proteger los derechos en salud de los usuarios

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		las EPS solo quieren obligar al usuario a tener un sólo prestador como si fuera un monopolio. a lo que las EPS obligan al usuario y no dan oportunidad a tener este derecho y la Super Intendencia no hace nada pues solo dan oportunidad de mejora a la IPS 41.comprometida con la EPS sin una respuesta conveniente al usuario. Cuando se les han enviado varios oficios demostrando que se tiene la necesidad de una segunda opción.	generando instrucciones de inmediato cumplimiento a las EAPB, quienes son los llamados a garantizar el aseguramiento de salud, y en particular, la libre elección de IPS dentro de la red contratada.
41.	<b>Manuel Mendoza Tarazona</b>	Cuales han sido las acciones que a desarrollado la Supersalud, para garantizar que las EPS, IPS, y ESE, realicen un plan de fortalecimiento de las Asociaciones de Usuarios.	<p>La garantía del derecho a la participación social en salud a través de las alianzas o asociaciones de usuarios, reglamentado en el Decreto 780 de 2016, es objeto de seguimiento por parte de la Supersalud a través de las Circulares Externas 008 de 2018 y 002 de 2020, mediante las cuales se verifica la convocatoria a constitución de las asociaciones, así como requerimientos de información frente a dichos reportes</p> <p>De otro lado, entre junio de 2020 a junio de 2021, hemos realizado 174 jornadas de capacitación en participación ciudadana, con la asistencia de 10.508 usuarios, así como también desarrollamos el concurso del “buen líder de control social” que contó con la participación de <b>416 vedores y/o líderes de control social en salud de los 32 departamentos del país, lo que significó la presencia de todo el territorio nacional</b>, como resultado</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			fueron seleccionadas 150 experiencias y se premiaron a su vez 150 líderes para realizar un diplomado virtual relacionado con mecanismos de participación ciudadana en la Universidad Nacional.
42.	<b>Emilse Monroy</b>	Qué mecanismos está implementando la super salud para garantizar que las entidades de salud respeten los derechos de los usuarios y garanticen la participación de las veedurías institucionales	<p>En el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia, esta Superintendencia efectúa un estricto seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias formulados a través de requerimientos de información y visitas inspectivas a las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB-, con el fin de lograr la gestión y cierre de fondo de las PQRD.</p> <p>Frente a la garantía de la participación de las veedurías, además de las acciones de inspección y vigilancia, se desarrollan estrategias denominadas “Diálogos con la Supersalud”, en donde el Superintendente de manera directa escucha a los usuarios, líderes y veedores en salud.</p> <p>Durante el periodo comprendido entre julio de 2020 a junio de 2021, hemos realizado 16 jornadas de diálogo, así como también 7 jornadas de atención al usuario, con la asistencia de más de 500 líderes y veedores quienes de manera articulada exponen las problemáticas regionales de manera directa a las EAPB para formular soluciones puntuales.</p>
43.	<b>Nora Clemencia Gómez</b>	'Como hacer q las EPS garanticen el acceso a los servicios de salud. Como hacer q los funcionarios de la EPS contesten el teléfono para poder solucionar un	A partir de verificaciones realizadas por esta Superintendencia a los canales de atención de las vigiladas y el análisis de las PQRD formuladas por los usuarios en las que mencionan dificultades con los canales de atención dispuestos por las EAPB; en cumplimiento de las funciones

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		acceso y garantizar el derecho a la salud en una IPS Cómo hacer que la EPS Convida envíe actualizada la base de datos a la red de servicios, toca rogarles desde el ente territorial y no contestan	de inspección, vigilancia y control la Supersalud ha requerido a las EPS para que realicen las adecuaciones pertinentes sobre estos canales con el propósito de conseguir que las vigiladas trabajen en una mejor atención al usuario.
44.	<b>Edna Margarita Caicedo Martínez</b>	¿Por qué para consulta con especialistas las autorizaciones se demoran tanto? ¿Qué pasa con Coomeva que no tiene una atención rápida y oportuna para los usuarios? Que estrategias van a implementar para mejorar la atención en salud?	La Superintendencia Nacional de Salud viene tomando medidas correctivas contra las EPS que no cumplen con la garantía de los derechos en salud de sus afiliados, como resultado del estricto seguimiento técnico realizado a Coomeva EPS.  Como consecuencia el pasado 28 de mayo, esta Superintendencia ordenó la toma de posesión de esta EPS, y hoy es objeto de una evaluación por parte de su agente especial, quien tiene la tarea de presentar un diagnóstico que permita evaluar su condición real y proteger la destinación de los recursos del sistema de salud y mejorar las condiciones de atención.
45.	<b>Reinaldo Reina</b>	¿Cómo se implementa un seguimiento más contundente ante las PQRD formuladas por los usuarios ?	Es importante señalar que la recepción, trámite y gestión de las PQRD se realiza en tiempo real a través de un aplicativo con el que cuenta la Entidad, denominado "Gestión PQRD" que permanentemente es sujeto de verificación con el fin de garantizar que los aseguradores brinden los servicios requeridos por sus afiliados en condiciones de calidad y oportunidad.  De manera paralela, la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias -PQRD- radicadas ante la Superintendencia Nacional de Salud, se consolidan y analizan trimestralmente con el fin de evidenciar y focalizar las fallas y/o

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>violaciones a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de la metodología de evaluación de desempeño de las EPS en atención al usuario, como mecanismo de inspección y vigilancia que permite el análisis y priorización de las PQRD que son radicadas ante este organismo para identificar las acciones que deben ser adoptadas para cada EPS, en virtud de los numerales 1, 7, 8 y 17 del artículo 18 y numerales 1, 2, 5 y 8 del artículo 19 del Decreto 2462 de 2013,</p> <p>De acuerdo con los resultados obtenidos a través de los estudios estadísticos de la metodología en mención, se determina la acción a adoptar para cada una de las Entidades Promotoras de Salud que puede consistir en i) implementación de medidas de control; ii) planes de mejoramiento; iii) requerimiento de explicaciones por fallas en el desempeño en atención y iv) monitoreo continuo.</p>
46.	<b>Luz Margarita Quiñonez</b>	Que ha hecho la Supersalud frente a no prestación de servicios de los pacientes con comorbilidades diferentes a Covid-19.	<p>Desde el inicio de la emergencia sanitaria decretada en el país por la Covid-19, la Supersalud agudizó sus acciones de inspección y vigilancia frente a las EAPB, en este sentido, las PQRD que hacen los usuarios son sujetas a seguimiento y gestión ante los aseguradores y prestadores, hasta lograr solución de fondo a lo requerido en cada caso particular.</p> <p>En aquellos casos en los que se evidencia infracciones a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS-, se da traslado a la Delegada de Procesos Administrativos con el fin de que</p>



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>se evalué la pertinencia de iniciar investigación administrativa.</p> <p>Es importante precisar que las investigaciones administrativas no eximen a las EPS, de dar cumplimiento a los servicios que requiere cada usuario en particular y para eso, como entidad de inspección y vigilancia, mantenemos el seguimiento a las PQRD sin solución de fondo, hasta verificar la prestación efectiva de los servicios de salud.</p>
47.	<b>Angela Vélez Posso</b>	<p>Conformar las asociaciones y las EPS contributivas violan este derecho, por ejemplo, la EPS sanitas tiene una sola asociación a nivel nacional, pero en Cali, el usuario no tiene a donde dirigirse para realizar una queja, para reclamar la violación de uno de sus derechos como paciente? que responde señor superintendente? se cumple la frase popular "la ley es para los de ruana" y eso q en Cali no usamos ruana. solicito que en Cali los usuarios de sanitas tengamos el derecho de conformar por ips una asociación de usuarios.</p> <p>2- porque la superintendencia en este tiempo de pandemia ,no realiza operativos en los diferentes sitios donde se realiza entrega de medicamentos para verificar si las droguerías cumplen con el aforo permitido ,con los espacios de lavado de manos con jabón ,toallas desechables</p>	<p>De conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos expedidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, las EAPB, IPS y Entes Territoriales, deben promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana y garantizar a sus usuarios la materialización del derecho a conformar asociaciones de sus usuarios.</p> <p>Ahora bien, respecto a las acciones adelantadas, desde el primer día de la emergencia sanitaria, en la Supersalud agudizamos la vigilancia sobre cada uno de los actores que intervienen en el proceso de atención:</p> <p>1-. Se revisaron los sitios web de las EAPB con el propósito de verificar si contaban con información general acerca del Covid-19, la publicación de la red prestadora para la atención, los canales para atención al usuario y sus horarios; además de hacer pruebas sobre las líneas telefónicas de las vigiladas; lo que permitió la formulación de planes de mejoramiento.</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		<p>etc. ya que en Cali ,la violación que estas entidades hacen a los usuarios es permanente y lo ha sido durante toda la pandemia Covid- 19 ejemplo de ello, es la droguería cruz verde ,ubicada en la avenida Roosevelt con cra 44, allí el único sitio en el sur de Cali donde entregan medicamentos con Mipres, solo hay un sanitario para uso de hombres y mujeres, no ofrecen jabón líquido y menos toallas desechables, la población adulta mayor, está expuesta al sol y al agua y en el mismo sitio atienden los usuarios que agendan cita telefónica y población menor de 60 años, así que la tal mal llamada fila preferencial la el adulto mayor es una completa falacia. gracias por su respuesta.</p>	<p>2-. Se realizaron visitas a puntos de atención al usuario y de dispensación de medicamentos con el objeto de evaluar el rol de los aseguradores y su red de prestadores en la garantía de la atención a los usuarios, especialmente la entrega de medicamentos de la población vulnerable en tiempos de pandemia. Cada EAPB formula e implementa planes de mejoramiento que son objeto de seguimiento permanente de esta Superintendencia.</p> <p>3-. Frente a los hallazgos de estas visitas, especialmente aquellos que comprometen la accesibilidad, calidad y trato digno durante la dispensación de medicamentos, ampliamos el margen de inspección y vigilancia realizando seguimiento a algunos gestores farmacéuticos que operan en el territorio nacional. Como resultado de este seguimiento, los gestores adoptaron acciones de mejora inmediatas y otras a mediano plazo que han sido objeto de verificación desde este ente de control.</p>
48.	<b>Edilberto Vigoya</b>	<p>Acciones respecto a las PQRD, entregadas por los usuarios y Seguimiento de estas ante las IPS y EPS. Porque la demora en respuesta a las diferentes PQRD, con mora de más de 1 mes. Que Seguimiento se está haciendo, para la agendamiento de citas con oportunidad, ya que hay falta de profesionales en ciertas ips, generando demora de agendas o agendamiento limitada.</p>	<p>Una vez esta Superintendencia tiene conocimiento sobre la inconformidad presentada por el usuario, a través de los canales dispuestos para ello (escrito, página web, chat, atención personalizada, telefónica y/o redes sociales), se evalúa el caso para determinar si existe una situación o condición que ponga en peligro inminente la vida o la integridad del usuario, (numerales 9 y 10, artículo 18, y numerales 3 y 4, artículo 19, Decreto 2462 de 2013) caso en el cual, el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud – SIS- de la delegada para la Protección al Usuario da inicio a la gestión del caso, generando</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>instrucciones de inmediato cumplimiento para superar las circunstancias que atentan o representan un peligro inminente para la vida o la integridad física de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSS, ofreciendo gestión inmediata y permanente durante las 24 horas de los 7 días de la semana, a través del aplicativo Gestión PQRD (numeral 5, artículo 18, Decreto 2462 de 2013), de acceso y consulta permanente para gestión, por parte de los vigilados.</p> <p>Frente a las PQRD que no comportan un riesgo vital, en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Única No. 047 de 2007, Título VII, Capítulo Primero, Numeral 2. Atención al Usuario 2.3. y Circular 008 de 2018, esta Delegada a través del aplicativo de Gestión PQRD efectúa el traslado inmediato de la PQRD a la EAPB responsable de garantizar la prestación efectiva de los servicios de salud en razón del aseguramiento, con el fin de que se brinde respuesta de fondo al usuario, a quien en cumplimiento del numeral 6 del artículo 18 y numeral 3 del artículo 19 del Decreto 2462 de 2013, de manera paralela se le informa sobre el traslado de la solicitud a la EAPB y sobre las acciones de inspección y vigilancia que atañen a esta Superintendencia.</p>
49.	<b>Nuri Emilia Medina</b>	<p>¿Acciones adelantadas por parte de la Dependencia de participación comunitaria de la Supersalud en esta pandemia?</p> <p>¿Cuál es el protocolo para que esta Dependencia de respuesta a comunicaciones enviadas vía correo</p>	<p>Con el propósito de continuar con el fortalecimiento de la participación ciudadana y el empoderamiento de los líderes del control social en salud, desde marzo de 2020 a junio de 2021 la Superintendencia Nacional de Salud a través de la <b>Dirección de Participación Ciudadana</b> se realizaron 203 eventos</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		electrónico? Lo anterior debido a que en las diferentes capacitaciones nos dan indicaciones diferentes a lo que sucede en realidad.	<p>virtuales a nivel nacional, cómo: capacitaciones en mecanismos de participación ciudadana, deberes y derechos en salud, trámite de PQRD, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, además de la permanente convocatoria a los eventos denominados Miércoles con los líderes del control social, prueba de esto, son los más de 10.000 usuarios capacitados.</p> <p>En este mismo periodo de tiempo, se realizaron 16 Diálogos Radiales a nivel nacional, con el apoyo de emisoras locales, espacios en los que el Superintendente atendió la comunidad y escuchó sus quejas de viva voz.</p> <p>En cuanto al manejo que se le da al correo electrónico:  controlsocialensalud@supersalud.gov.co, es importante mencionar que este es un canal de comunicación adicional a los dispuestos por la entidad, las 24 horas del día para los usuarios, exclusivo para los veedores o líderes del control social, en el que se reciben todo tipo de comunicaciones, incluyendo PQRD, las que son gestionadas en su totalidad.</p>
50.	<b>Gloria Amparo Guevara</b>	¿Qué pasos seguir cuando hay demora en la solución de la queja presentada.	<p>Cuando se presenten hechos que considere que vulneran sus derechos dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, acuda a esta Superintendencia Nacional de Salud para formular una PQRD a través de los canales para la atención al usuario destinados por la entidad, para más información consulte en: <a href="https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos">https://www.supersalud.gov.co/es-co/atencion-ciudadano/contactenos</a></p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
51.	<b>Rosario Gonzales</b>	Perdón, ¿en dónde están las autoridades encargadas de hacer auditorías y seguimiento de tantas ayudas y donaciones que hacen muchas fundaciones del mundo? y también en los colegios donde están a medias y no hay como estar en presencialidad.	<p>La Superintendencia Nacional de Salud como máximo órgano de control del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, se encarga de que los integrantes de este cumplan a cabalidad con los ejes de financiamiento, aseguramiento, prestación de servicios de atención en salud pública, atención al usuario y participación social, eje de acciones y medidas especiales, información y focalización de los subsidios en salud; así las cosas, los recursos de ayudas o donaciones que hacen fundaciones son objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia, en caso de que el Gobierno Nacional asigne parte de estos recursos a las entidades territoriales y sean incorporados a los presupuestos de dichas entidades para la ejecución de actividades del sector salud.</p> <p>Frente a su comentario de la presencialidad en los colegios, no es un tema de competencia de esta Superintendencia, por cuanto corresponde al Ministerio de Educación o a las Secretarías de Educación del Territorio.</p>
52.	<b>Miguel Marín</b>	Que nos cuenten cómo va el tema de convertir en oligopolios unas cuantas EPS. Liquidan y cierran pero no garantizan que las EPS receptoras tengan la capacidad de dar un servicio de calidad y oportuno.	La SNS en el marco de sus competencias realiza acciones de inspección, vigilancia y control y aquellas EPS que no se encuentran en alguna medida de control y que cumplen con las condiciones de habilitación, que incluye lo relacionado con indicadores de capital mínimo y patrimonio adecuado, siendo éstas de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente a quien el Ministerio realiza la asignación de afiliados cuando alguna entidad entra en proceso de

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			intervención forzosa para liquidar, esto con el fin de garantizar la continuidad de la prestación del servicio de salud.
53.	<b>Myriam Parra Martínez</b>	Acciones realizadas para que las personas en situación de discapacidad puedan acceder a la vacunación	La Superintendencia Nacional de Salud se encuentra realizando seguimiento y acompañamiento a la implementación del Plan Nacional de Vacunación contra Covid19 en el marco de sus competencias y esto incluye todas las poblaciones vulnerables en cada uno de los territorios, lo anterior, mediante la metodología de ciclos de inspección y vigilancia, en los que se generan alertas tempranas a los vigilados, entre ellos, Entidades Territoriales, EAPB e instituciones prestadoras de servicios de salud, para que estos adopten las acciones de mejora de manera prioritaria respecto de las posibles no conformidades.
54.	<b>José Elías Garzón</b>	Control sobre prestación del servicio de las IPS a todos sus usuarios en vacunación Covid-19 según priorizaciones	<p>Si bien es cierto que en la primera etapa de la ejecución del PNV, un elemento de control era la priorización de los usuarios de acuerdo con las fases y etapas establecidas, sin embargo y dada la dinámica que ha tenido el Plan, este elemento pasó a un segundo plano, siendo lo importante que la población en general sea vacunada.</p> <p>Sin embargo, se precisa que esta Superintendencia adelantó acciones de inspección y vigilancia respecto de la priorización del personal de salud vinculado a las IPS y en los casos en que se evidenció incumplimiento a los parámetros para su ejecución, se procedió con el traslado a la Delegada de Procesos Administrativos y otros Entes de Control, para las acciones administrativas que correspondan.</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
55.	<b>María Elena Consuegra Delgado</b>	Qué plan de acción estudia la Supersalud con el nuevo virus Covid-19 Delta, porque por supuesto que es más virulento y mortal	En lo relacionado con las medidas de contención y mitigación del SARS-CoV2 con todas sus variantes, corresponde al Ministerio de Salud y Protección Social su definición y a las Entidades Territoriales, EPS e IPS su adopción e implementación; la Superintendencia en el marco de sus competencias continuará realizando el seguimiento a sus vigilados en la implementación de los lineamientos impartidos por el Ministerio de Salud y Protección Social frente a la pandemia por COVID-19.
56.	<b>Raúl Ospina Giraldo</b>	¿Como la SNS garantiza el proceso de vacunación? Cuando la SNS obligara al gobierno a pagar los 8 billones de pesos que le debe al SGSSS?	<p>La Superintendencia Nacional de Salud en el marco de sus competencias realiza seguimiento y acompañamiento a la implementación del Plan Nacional de Vacunación contra Covid19 en cada uno de los territorios, lo anterior mediante la metodología de ciclos de inspección y vigilancia, en los que se generan alertas tempranas a los vigilados, entre ellos, Entidades Territoriales, EAPB e IPS, para que estos adopten las acciones de mejora de manera prioritaria respecto de las posibles no conformidades.</p> <p>Aunque la pregunta frente al pago de los 8 billones de pesos que el Gobierno Nacional le debe al SGSSS, no es clara, es importante precisar que, la Superintendencia Nacional de Salud como máximo órgano de control del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS se encarga de que los integrantes cumplan a cabalidad las normas establecidas por el Gobierno Nacional frente al eje de financiamiento; que incluye lo relacionado con los artículos 237 y 238 de la Ley 1955 de 2019, con el propósito de realizar el</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			saneamiento de las obligaciones derivadas de las atención No PBS.
57.	<b>Elizabeth Cuesta Mármol</b>	Mecanismos de protección al usuario sin vacunar al migrante, que a diario llega a Maicao , Por q la vacunación masiva sin control de salud pública Incremento de pacientes Covid-19 positivos y sin especialistas neumólogos en Maicao	<p>Si bien es cierto, la vacunación contra Covid-19 no es obligatoria, si es una responsabilidad individual de salud pública por lo cual es imperativo que, conforme a la apertura de las etapas de vacunación, cada individuo acuda a vacunación, adicionalmente, se adopten las medidas para el control de la pandemia.</p> <p>Para el Departamento de la Guajira se cuenta con un plan diferencial para vacunar a toda la población mayor de 16 años. Con respecto a los migrantes, aquellos que se encuentran como residentes regularizados en Colombia se incluyen dentro de las etapas de priorización.</p> <p>Asimismo, tal y como se ha referido, la Superintendencia Nacional de Salud, conforme a sus competencias, continuará realizando las acciones de inspección, vigilancia y control en cada uno de sus vigilados, a fin de que los mismos den cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente.</p>
58.	<b>Patricia Riveros Gaitán</b>	¿Cómo podemos hacer para que desde la súper se implemente atención con calidad y oportunidad con vigilancia por parte de la IPS? Siempre toca buscar quien ayude para que el usuario pueda hacer atendió y la culpa y responsabilidad recae en la EPS . Sin medir el Impacto que esto causa en estas EPS.	El Sistema General de Seguridad Social en Salud, tiene definido un Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención - SOGC, el cual es de obligatoria aplicabilidad para las Entidades Territoriales, EPS e IPS con el fin de dar cumplimiento a los atributos de la calidad, como son: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad y satisfacción del usuario; aspectos que son objeto de inspección y vigilancia por parte de esta Superintendencia y que sirve de



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>insumo, no solo para el inicio de las actuaciones sancionatorias, sino también para la toma de medidas especiales, en el marco de sus competencias.</p> <p>Se señala que un insumo fundamental para la evaluación al cumplimiento del SOGC son las quejas, peticiones y reclamos presentadas, dado que permite focalizar las acciones de inspección y vigilancia que se adelantan, con el propósito de buscar la atención oportuna y de calidad a los usuarios del Sistema.</p>
59.	<b>William Polo</b>	<p>Resultado de acciones por incumplimiento de servicios de Toluila a los afiliados y beneficiarios en el Tolima.</p> <p>Audiencia Supersalud con el sindicato de maestros del Tolima SUTET SIMATOL</p>	Desde la SNS se han realizado acciones de inspección, vigilancia y control a esta entidad, como auditorias y requerimientos relacionados con la garantía en la oportunidad y prestación de los servicios de salud, así como evaluación de la red, ante los resultados de estas acciones se han realizado traslados a investigación administrativa.
60.	<b>Nubia Patricia Bustos</b>	Que estrategias tiene la súper salud para con las E.P.S para la pospandemia sobre todo esos pacientes que han tenido Covid-19 y quedaron con secuelas graves para no ser vulnerados sus derechos y deberes en su atención integral y recuperación	La Superintendencia Nacional de Salud, conforme a sus competencias, continuará realizando las acciones de inspección, vigilancia y control en cada uno de sus vigilados, a fin de que los mismos den cumplimiento a lo establecido en los lineamientos normativos sobre el particular.
61.	<b>Gloria Esperanza Camargo</b>	Acciones adelantadas para resolver el problema que está afectando a los usuarios en salud mental en esta pandemia	Sobre el particular esta Superintendencia, en el marco de sus competencias realiza seguimiento a las acciones desarrolladas por las entidades territoriales y los aseguradores respecto del seguimiento en salud mental de la población, en especial a través de la Circular 002 de 2018, que imparte instrucciones respecto a la atención de los problemas y

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>trastornos asociados al consumo de sustancias psicoactivas y/o salud mental.</p> <p>La Superintendencia Nacional de Salud advierte y realiza seguimiento a las Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras del Servicio de Salud y las Entidades Territoriales de Salud que, dentro del marco de sus competencias deben garantizar a las personas con Problemas y Trastornos Asociados al Consumo de Sustancias Psicoactivas y/o Salud Mental, las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, de atención médica y hospitalaria.</p>
62.	<b>Helman Gerardo Cantor Jiménez</b>	¿cuáles son las acciones que se están llevando a cabo para que no todos los fallecidos sean declarados por covid -19 y cuál es el mecanismo urgente para que los familiares puedan aclarar de inmediato esta situación?	Respecto de lo señalado en la pregunta, es pertinente señalar que la causa de fallecimiento de un paciente es definida por el personal médico, soportado en el tratamiento médico realizado de acuerdo con los protocolos de atención, en consecuencia, en caso de evidenciar una presunta situación frente al actuar del personal de salud, las entidades facultadas para conocer estos asuntos, son los tribunales de ética.
63.	<b>Marlene Gómez</b>	'Porque los pacientes pos covid están siendo dejados de lado por las EPS y solo los mandan a casa y se les complica tanto la atención médica, y les toca sufrir una recuperación solos o buscar apoyo por su cuenta ya que dejan de ser prioridad para la Eps, debía haber una verdadera atención pues ya se conoce que muchos sufren más por el pos covid que en el mismo covid 19, Es una realidad que las Eps deben	En el marco de sus competencias, la SNS se encuentra realizando seguimiento y acompañamiento a la estrategia PRASS a las EPS que operan en los territorios, lo anterior mediante la metodología de ciclos de inspección y vigilancia, en los que se generan alertas tempranas a los vigilados, entre ellos, Entidades Territoriales, EAPB e instituciones prestadoras de servicios de salud, para que estos adopten las acciones de mejora de manera prioritaria respecto de las posibles no conformidades.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		enfrentar YA, con respeto y responsabilidad. O las consecuencias van a ser nefastas para los usuarios, mi llamado es una atención priorizada y humana para estas personas que no la pasan nada bien y son privados de la atención que se merecen.	Se señala que esta Superintendencia, continuará realizando las acciones de inspección, vigilancia y control a cada uno de sus vigilados, con el fin de que los mismos den cumplimiento a lo establecido en los lineamientos normativos sobre el particular.
64.	<b>Francisco Rafael Vargas</b>	En Pitalito huila hay 3 puntos autorizados para vacunación contra el Covid y están "obligados" a vacunar a todo el mundo o los que ellos quieran y como quieran. Los de salud vital vacunan a los que están afiliados a la nueva eps. Los de la ese Manuel castro Tovar exigen que las personas a ser vacunadas deben tener en el celular la app mi vacuna ¿eso está permitido?	En el marco de sus competencias, la SNS se encuentra realizando seguimiento y acompañamiento a la implementación del Plan Nacional de Vacunación contra covid-19 en cada uno de los territorios, lo anterior mediante la metodología de ciclos de inspección y vigilancia, en los que se generan alertas tempranas a los vigilados, entre ellos, Entidades Territoriales, EAPB e instituciones prestadoras de servicios de salud, para que estos adopten las acciones de mejora de manera prioritaria respecto de las posibles no conformidades. Así mismo, en el caso de contar con soportes de inconsistencias o fallas allegarlos a la Superintendencia Nacional de Salud a fin de realizar los respectivos seguimientos en torno a los casos puntuales. Es importante mencionar que los lineamientos normativos frente a las fases y etapas del Plan Nacional de Vacunación contra Covid-19 ha tenido ajustes durante la implementación del mismo, lo que ha suscitado cambios que han requerido igualmente cambios en los procesos de las IPS vacunadoras.
65.	<b>José Luis Barboza Grau</b>	Desde Cartagena, que acciones ha adelantado la Supersalud para garantizar este servicio de salud en condiciones humanas	La Superintendencia Nacional de Salud, en el marco de sus competencias realiza inspección, vigilancia y control al cumplimiento de las normas que regulan

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		y de calidad a los habitantes del corregimiento de Bayunca	<p>el Sistema General de Seguridad Social en Salud -SFSSS por parte de cada uno de los actores que lo integran a nivel nacional.</p> <p>En caso de tener soportes de algún incumplimiento por parte de algún vigilado de esta Entidad, se solicita remitirlos a la mayor brevedad a fin de efectuar las acciones pertinentes.</p> <p>Asimismo, se aclara que las EPS tienen cobertura sobre los corregimientos que hacen parte de las cabeceras municipales a cuyos afiliados deben garantizarles plenamente la prestación oportuna y efectiva de los servicios de salud como parte de sus obligaciones en el Sistema.</p>
66.	<b>Martha Inés Pinilla</b>	¿Porque las EPS. No garantizan continuidad en los contratos. Para no interrumpir el servicio. Específicamente las subsidiadas.?	<p>La Superintendencia Nacional de Salud, en el marco de sus funciones establecidas en la normatividad vigente realiza seguimiento a la cobertura de la prestación de los servicios por parte de las EPS a sus afiliados, siendo así que se debe garantizar los servicios de baja complejidad en el municipio de residencia y para otros niveles de complejidad sino se cuenta con oferta en el municipio, debe cumplir con esta cobertura a través de referencia y contrarreferencia.</p> <p>Es pertinente indicar que los acuerdos de voluntades que suscriben las EPS con las IPS para la prestación de los servicios de salud de sus afiliados son de carácter privado y como su nombre lo indica, es el resultado de un proceso de concertación de las partes.</p>
67.	<b>Patricia Riveros</b>	¿Las mujeres lactantes ya están priorizadas?	Al respecto, la Resolución 1151 de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social establece que a partir de la semana 12 de gestación y hasta 40 días posparto podrán ser vacunadas con el biológico de Pfizer.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
68.	<b>Marbelle Steele</b>	¿Cuál fue la estrategia utilizada para atender en las casas a las personas de la tercera edad? y que tan real y efectiva fueron esas estrategias?	La SNS expidió la Circular 017 de 2020, en la cual solicita a sus vigilados el reporte de información relacionado con las atenciones realizadas de manera domiciliaria, entrega de medicamentos domiciliario y teleconsulta, que incluye lo relacionado con la población de protección especial que incluye las personas de tercera edad; información que objeto de evaluación y seguimiento, y en los casos que se evidencia incumplimiento a los lineamientos establecidos, se procede con las acciones administrativas que procedan.
69.	<b>Claribel Rubio</b>	No existen acciones contundentes que garanticen el acceso a los servicios de salud de manera integral, oportuna, eficiente, eficaz y con la calidad y necesidad requeridas, lo que obliga al usuario a acudir permanentemente a la Supersalud para que se defiendan sus derechos, porque tanta negligencia para aplicar Ley 1949 de 2019?	<p>Es preciso señalar que de conformidad con el principio de legalidad y con el derecho fundamental constitucional al debido proceso, las actuaciones administrativas deben adelantarse en aplicación de las normas y procedimientos preexistentes a la fecha de los hechos que les sirven de fundamento. Así, en materia sancionatoria, debe garantizarse que las faltas, los procedimientos y las sanciones a imponer estén contemplados en normas vigentes al momento de ocurrencia de las conductas presuntamente irregulares, so pena de soslayar las garantías que cobijan a los investigados.</p> <p>Tomando en cuenta lo anterior y toda vez que la Ley 1949 de 2019 entró en vigencia el 8 de enero de 2019, sus disposiciones en materia sancionatoria pueden ser aplicadas únicamente frente a las presuntas infracciones contra el Sistema General de Seguridad Social en Salud ocurridas a partir de tal fecha. Así, respecto de los hechos ocurridos con anterioridad, las diferentes</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2


**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>investigaciones administrativas sancionatorias deben ser surtidas en aplicación de lo establecido en la Ley 1438 de 2011.</p> <p>Advertido lo mencionado, es de resaltar que, desde la entrada en vigencia de la Ley 1949 de 2019 y hasta la fecha, se han impuesto sanciones a los diferentes sujetos vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud por infracciones contra el sistema de salud, relacionadas con prestación de servicios de salud, por un monto total de DIECINUEVE MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES SETENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SETENTA pesos (\$19.379.075.870). Adicionalmente, se encuentran en curso 119 investigaciones administrativas sancionatorias bajo los postulados de esta norma.</p>
70.	<b>Jaqueline Lizcano Medina</b>	¿Qué ha pasado con el poder sancionador de la Supersalud frente a EPS e IPS, que los pacientes de cáncer no reciben atención integral ni oportuna y pierden la vida porque entidades como Supersalud no actúan? ¿Cuál es el plan de intervención con la eps COOMEVA que desde que fue publicado que estaría bajo el control de la Supersalud, por lo menos en Santander IPS como FOSCAL negaron la atención a los pacientes de cáncer y no aceptan continuar los tratamiento de los pacientes ni con pago anticipado, entonces los privados pueden violar el derecho a la vida y a la salud?	<p>Lo primero es señalar que, durante los últimos tres años de gobierno, la Superintendencia Nacional de Salud ha ejercido acciones de control por hechos relacionados con pacientes con cáncer, registrando a la fecha un monto total por sanciones de DOCE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA pesos (\$12.655.788.750), y 11 investigaciones en curso.</p> <p>Con respecto a la consulta hecha frente a los fallos de tutela donde se ordena que las EPS cumplan con las pretensiones de los pacientes para proteger la vida de los usuarios, es necesario aclarar que emitir los fallos de Tutela y velar por su cumplimiento, son funciones exclusivas de los Jueces Constitucionales de Tutela.</p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
		¿Porque la Supersalud no hace cumplir los fallos de tutela donde se ordenan que las EPS cumplan con las pretensiones de los pacientes para proteger la vida, la salud, la seguridad social bajo el principio de la dignidad humana, las cuales se ponen en conocimiento de la Supersalud y sus funcionarios terminan archivando las quejas y no actúan contra las EPS e IPS?	<p>Una situación diferente a la planteada en el interrogante es la imposición de sanciones por parte de la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos a aquellos vigilados que no cumplan con las órdenes judiciales (emitidas por jueces y funcionarios con función jurisdiccional), registrando a la fecha un monto total por sanciones de MIL DOSCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS VEINTIDÓS MIL DOSCIENTOS TREINTA pesos (\$1.279.222.230), y un total de 8 investigaciones en curso.</p> <p>Finalmente, se enuncia que existen diferentes motivos para que una investigación finalice con un archivo, dentro de los cuales podemos referir, ausencia de material probatorio, falta de tipicidad de la conducta, acreditación de cumplimiento por parte del investigado, duda razonable, entre otros; por lo que, para poder referirnos al motivo puntual del archivo de un caso, debe indicarse concretamente de cual se trata y así proceder a su valoración.</p>
71.	<b>Leonidas Forro</b>	Acciones concretas y específicas de la Supersalud sobre las EPS que incumplen con la ley y su deber de prestar un eficiente y oportuno a sus afiliados.	La Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Delegada de Procesos Administrativos, registra a la fecha un monto total por sanciones impuestas a las entidades administradoras de planes de beneficios EAPB, dentro de las cuales se encuentran las EPS, de CUARENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MILLONES CIENTO SESENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE pesos (\$ 44.265.169.789); las referidas sanciones se encuentran relacionadas

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**


No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			con prestación de servicios de salud durante el periodo presidencial (07 agosto 2018 al 03 agosto de 2021).
72.	<b>José Fredy Samboní</b>	¿Porque no se sancionan EJEMPLARMENTE a todas las IPS-S, EPS-S como también a todas las entidades de la salud que deben cumplir con los derechos en la salud. Los cuales han VIOLADO Y VIOLAN CONSTANTEMENTE DICHOS DERECHOS. donde la SUPERSALUD aun conociendo esto. NO HACE LO PROPIO PARA QUE ESTO NO SE SIGA PRESENTANDO?	<p>La Superintendencia Nacional de Salud no ha cesado en el ejercicio del control sancionatorio frente a todas aquellas conductas contrarias al sistema, efectuadas por la totalidad de sus vigilados; en tal sentido, a la fecha se registra un monto total sancionado, durante el periodo presidencial, por CIENTO CINCUENTA Y CINCO MIL CIENTO OCHENTA Y CINCO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y NUEVE pesos (\$155.185.256.849).</p> <p>Ahora bien, importa precisar que a través de la Ley 1949 de 2019 fueron fortalecidas las competencias de control a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud, estableciéndose montos por multas superiores a los ya previstos en la Ley 1438 de 2011. Entonces, bajo el marco de este nuevo régimen, la Superintendencia Nacional de Salud ha impuesto sanciones ejemplarizantes que hacen a la suma de VEINTICUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS SESENTA pesos (\$24.699.285.860), por infracciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS</p>
73.	<b>María Elizabeth Sánchez</b>	'Que EPS están sancionadas por negar servicios, a los usuarios en medicina especializada?	La Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Delegada de Procesos Administrativos, sancionó a las EAPB, por incumplimientos relacionados con citas con especialista, negación y barreras en la prestación de servicios de salud, por un monto total de VEINTIÚN MIL



	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<p>DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS NOVENTA pesos (\$21.282.582.990), durante el periodo presidencial (07 agosto 2018 al 03 agosto de 2021).</p> <p>Las EPAB sancionadas son:</p> <p><b>ASMET SALUD EPS SAS</b>  <b>ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA AIC-EPS-I, ASOCIACIÓN MUTUAL BARRIOS UNIDOS DE QUIBDÓ AMBUQ EPS-S</b>  <b>ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS CAFESALUD EPS S.A. CAJACOPI ATLÁNTICO CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BOYACÁ -COMFABOY COMFAMILIAR CARTAGENA COMFACUNDI CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE LA GUAJIRA COMFASUCRE CAPRESOCA E.P.S., CONVIDA "A.R.S. CONVIDA" COOMEVA E.P.S. S.A., "ESS COMPARTA" COSMITET LTDA. CORPORACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS INTERNACIONALES THEM Y COMPAÑÍA LTDA., CRUZ BLANCA EPS S.A. EMDISALUD ANAS WAYUU EPSI ECOOPSOS EPS S.A.S. MALLAMAS EPSI EPS SOS S.A. ENTIDAD PROMOTORA DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO CAPITALSALUD SAS FAMISANAR LTDA.</b></p>

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	<b>CÓDIGO</b>	CSFT06
	<b>FORMATO</b>	ACTA DE EVENTO	<b>VERSIÓN</b>	2

**Respuestas a preguntas formuladas por los ciudadanos a través de los canales habilitados**

No.	Usuario	Pregunta	Respuesta
			<b>CAFAM - COLSUBSIDIO E.P.S.  MEDIMAS EPS S.A.S.  MONICA HERNANDEZ BENÍTEZ-  REPRESENTANTE LEGAL COMPARTA  EPS-S  NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE  SALUD S.A., SALUDVIDA E.P.S. S.A.  SAVIA SALUD EPS</b>
74.	<b>Julio Cesar Mesa</b>	<p>La efectividad en cuanto a las Sanciones a los Actores del Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud.</p> <p>Y los Panes de Mejoramiento de esta Super Intendencia Nacional de Salud en cuanto a hacer seguimiento a Peticiones, Quejas y Reclamos contra los diferentes Actores del Sistema Nacional de Seguridad Social en Salud que recepciona de la población usuaria que acude a este Órgano de Control le corresponde.</p>	<p>Tras el ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia en relación con las diferentes PQRD interpuestas contra los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, esta superintendencia ejerce su función de control en todos aquellos casos en los que se hallen evidencias de posibles vulneraciones a los derechos de los usuarios y en general, contra el Sistema de Salud, iniciando y llevando hasta su final los procesos administrativos sancionatorios que correspondan.</p> <p>Así, se ha impuesto un monto total de CINCO MIL CIENTO DIECINUEVE MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA pesos (\$5.119.688.470), por incumplimientos relacionados con medidas cautelares y la solución oportuna y de fondo a PQRD. Adicionalmente, se encuentra en curso 11 investigaciones administrativas sancionatorias por las mismas presuntas infracciones.</p>