Tema: Jornada de atención al ciudadano con la Supersalud en la localidad Engativa

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Relacionamiento con la Ciudadanía y Participación Social

Objetivo	Fecha: 6 mayo 2025			
Acompañar jornada de atención al ciudadano realizada en la localidad de Engativá en articulación con la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de disminuir las barreras de acceso en salud.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación ( )		Capacitación ( ) Acompañamiento (x)
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (x)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Hospital Engativá Calle 80			
	Hora Inicio: 8:00 am Hora Fin: 1:00 pm			
	Notas por: Natalia Jaimes Suarez			
	Próxima Reunión: N/A			
	Quien cita: N/A			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

La jornada de atención a la ciudadanía con la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) en Bogotá fue un espacio de participación institucional en el que se brindó atención directa a la comunidad, permitiendo a los ciudadanos expresar inquietudes, quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento del sistema de salud. Este tipo de jornadas fortalece los procesos de inspección, vigilancia y control sobre la prestación de los servicios, además de generar rutas de mejora orientadas a garantizar el cumplimiento de los derechos en salud.

La actividad tuvo lugar en la localidad de Engativá y contó con la presencia de usuarios, líderes comunitarios y veedores ciudadanos de distintos sectores de la ciudad. La apertura del evento estuvo a cargo del equipo técnico de la Supersalud, quienes enfatizaron la importancia de estos espacios como mecanismo de atención directa a la ciudadanía. Como parte de la estrategia, fueron convocadas las diferentes Entidades Promotoras de Salud (EPS) con operación en Bogotá, a fin de que atendieran en sitio los casos reportados por los usuarios y ofrecieran respuestas oportunas frente a las problemáticas planteadas.

Se habilitaron espacios en el segundo y tercer piso del Hospital de Engativá para atender a los usuarios de diversas Entidades Promotoras de Salud (EPS), la cual tuvo la siguiente distribución:

- Segundo piso: Se realizó el registro de los usuarios, quienes recibieron un turno para ser atendidos por su respectiva EPS. Debido a la alta demanda, Capital Salud y Famisanar ubicaron sus módulos de atención en este nivel.

- Tercer piso: Se atendió a los afiliados de otras EPS con menor afluencia, incluyendo Sura, Nueva EPS, Aliansalud, Fuerzas Militares, Sanitas, Compensar, Fosiga, Salud Total y Coosalud. Estas entidades brindaron atención directa a los usuarios, resolviendo inquietudes y gestionando trámites relacionados con la prestación de servicios de salud.

La jornada permitió a los ciudadanos acceder a soluciones efectivas frente a problemáticas como la no entrega de medicamentos y la falta de agendamiento de citas médicas, fortaleciendo así la supervisión y el control sobre la prestación de los servicios de salud en la ciudad.

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se realizó acompañamiento a la jornada de atención liderada por la Supersalud, brindando orientación puntual en los casos que así lo requirieron. Durante el desarrollo del evento, se acercó una ciudadana solicitando información sobre el estado del trámite relacionado con el certificado de discapacidad de su hermana, ya que manifestó preocupación debido a que la EPS les había informado sobre una posible desafiliación por no contar con dicho documento.

La consulta fue realizada con base en el número de radicado No. 54787, correspondiente a la cédula 53.120.565, con fecha de radicación del 18 de febrero de 2025. Al verificar con el equipo de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, se informó que el trámite presenta una contingencia que ha generado demoras en la asignación de la cita de valoración con el equipo multidisciplinario. Se indicó a la ciudadana que debe estar atenta al correo electrónico y número telefónico registrados al momento de la radicación, ya que por esos medios se realizará la notificación correspondiente una vez se programe la valoración.

La jornada facilitó la atención directa de problemáticas ciudadanas relacionadas con la prestación de servicios en salud. La presencia de las EPS permitió dar respuesta inmediata a los casos priorizados, promoviendo soluciones efectivas frente a barreras recurrentes. Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se brindó orientación puntual, reafirmando el compromiso institucional con el acceso a la información y el acompañamiento a la comunidad. Aunque no se llevaron a cabo actividades complementarias, se garantizó atención personalizada a los ciudadanos que lo requirieron, contribuyendo así a la defensa y garantía del derecho a la salud.



COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D C	DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código	SDS-DFO-FT-001	Versión:	1

Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya, Alvaro Amado Camacho / Revisado por: Samir Andrés Salazar / Aprobado por: Luz Angela Manquillo Erazo

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Tatiana Bustos	Hbustos@saludcap	3114518352	S.D.S - D.S.C	Patiana B
2	Natalia James	NJames@saludca	3022629819	SDS - DSC	Natalia J
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.
Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?		Observaciones (si aplica)
Si (X)	No ( )	N/A

* Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.