ACTA N°

FECHA: Bogotá, 21 octubre 2025

HORA: 7:20am - 8:00am / 1:00pm - 1:10pm

LUGAR: Jardín Infantil Huellas y Talentos

TEMA: Acompañamiento a caso A.D.H

ASISTENTES: profesional en psicología / profesional API / madre de Familia

ORDEN DEL DÍA:

1. contextualización del caso (profesional API)
2. radicación superintendencia de salud
3. orientaciones y cierre

DESARROLLO:

① sobre las 7:20am, la profesional en atención a primera infancia Lorena Moreno contextualiza el caso de la niña Alice Dayana Yepes Hernández, quien según su mamá no ha podido tener acceso a citas médicas sino únicamente al servicio de urgencias, motivo por el cual no ha sido posible entregar certificados médicos correspondientes. lo anterior debido a que previamente se encontraban en la ciudad de Barranquilla y no ha sido posible hacer efectivo el traslado de la eps Salud Total a la ciudad de Bogotá A pesar de que en reiteradas ocasiones, la madre de familia ha hecho dicha solicitud, no ha recibido solución

② Teniendo en cuenta situación reportada, se indica la importancia de radicar derecho de petición ante la supersalud; para esta gestión se solicitan datos de la niña y la progenitora; correo electrónico y número de contacto

Scanned with CamScanner

③ En horas de la tarde, se envía radicación de la solicitud, la cual también se anexa a la presente acta y se sugiere a la progenitora estar atenta de los números de contacto brindados y del correo electrónico, ya que allí es donde le brindarán respuesta o en su defecto, la contactarán para ampliar información y orientación.

Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución
/	/	/
/	/	/

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el día.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Laura Natalia Díaz Torres	Psicosocial	Infancia	

Anexos: Radicación superintendencia de salud

Elaboró: Laura Natalia Díaz Torres

Scanned with CamScanner

Radicado N°. 20252100025083852
21 - 10 - 2025 12:59:12 Folios: N/A (WEB) Anexos: 0
Destino: 21000 - Rem/D: ALICE DAYANA YEPES HERNANDEZ
Consulte el su trámite, en la pagina de la entidad
Código de verificación: afcc9

Bogotá D.C., 21 de octubre de 2025

Señores
Superintendencia Nacional de Salud
Ciudad: BOGOTÁ. D.C.

Asunto: RADICADO PQRD

Detalles del caso: De manera atenta, me permito poner en conocimiento las dificultades que he tenido para lograr un traslado efectivo en la prestación de servicios de salud; esto, teniendo en cuenta que anteriormente nos encontrábamos radicados en la ciudad de Barranquilla; y, a pesar de que en reiteradas ocasiones y de múltiples maneras he intentado solucionar este inconveniente y solicitar a la EPS Salud Total el traslado de ciudad, no ha sido posible. Lo anterior, ha generado barreras en la atención médica de mi hija Alice Dayana Yepes Hernández, pues únicamente la atienden por el servicio de urgencias, pero al ser menor de edad claramente necesita valoraciones por diversas especialidades y la consecución de certificados médicos tanto para garantizar su derecho a la salud, como para allegarlos al jardín infantil donde actualmente se encuentra vinculada. Agradezco su pronta y oportuna respuesta.

¿Tiene orden médica?: No

¿Ya presentó su reclamo o solicitud ante la EPS o entidad responsable de garantizar los servicios de salud?: Si

Afectado: ALICE DAYANA YEPES HERNANDEZ
Tipo de identificación: Registro civil
Número de identificación: 1143475050
País: Colombia
Departamento: BOGOTÁ. D.C.
Municipio: BOGOTÁ. D.C.
Dirección: Kr 10 F Este #20 Sur 54
Teléfono: 3014910512
Celular: 3008568742
Correo: dayanasanrosalis05@gmail.com

Datos de la entidad denunciada:
RÉGIMEN SUBSIDIADO - SALUD TOTAL

Atentamente: ALICE DAYANA YEPES HERNANDEZ
Registro civil 1143475050

Scanned with CamScanner

ACTA N°

FECHA: Bogotá, 29 octubre 2025

HORA: 9:20am - 10:00am

LUGAR: Jardín Infantil Huellas y Talentos

TEMA: Acompañamiento a caso A.D.Y.H

ASISTENTES: profesional en psicología / profesional API / madre de familia

ORDEN DEL DÍA:

1. solicitud orientación profesional API
2. seguimiento y revisión Nº radicado (Supersalud)
3. orientaciones y cierre

DESARROLLO:

① sobre las 9:20am se comunica de manera telefónica la profesional en atención a primera infancia solicitando orientación frente a un correo recibido como respuesta a solicitud de la participante y su familia. lo anterior, teniendo en cuenta que se le indica que presuntamente la eps salud total dio respuesta a la PQRD en la cual se manifestó barrera de acceso a salud.

② posteriormente, se consulta en el aplicativo de la superintendencia de salud el radicado Nº 20252100025083952; en el cual se tiene acceso a dicha respuesta de la eps, donde aluden a intentar establecer comunicación con los progenitores de la niña y no fue posible; por tanto, se les invita a realizar el proceso del cambio de IPS unidad primaria a través de la oficina virtual, la app y/o el centro de soluciones

Scanned with CamScanner

③ se orienta a la progenitora frente al proceso a seguir. simultáneamente se sugiere validar si cuentan con usuario y contraseña para la oficina virtual, ante lo cual indica que le asesorará a su esposo y validará la ejecución de dicha gestión. Se agradece el proceso y se da cierre al acta.

Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el día.

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Laura Natalia Díaz Torres	psicosocial	infancia	

Anexos: respuesta Salud total

Elaboró: Laura Natalia Díaz Torres

Scanned with CamScanner

Salud Total EPS-S

Bogotá D.C; 23 de octubre del 2025

Repetado (a)

ALICE DAYANA YEPES HERNANDEZ
Bogotá

Ref. 20252100025083852
Rad.10222514007

Respetado(a) Señor(a) **YEPES,** reciba un cordial saludo en nombre de Salud Total E.P.S-S.

En atención a la solicitud presentada por Usted ante la Superintendencia Nacional de Salud en días pasados en el cual solicita **CAMBIO DE IPS UNIDAD PRIMARIA;** queremos informarle que todos los aspectos de su comunicación fueron revisados con detenimiento e interés.

Por lo anterior, Salud Total EPS-S S.A adelantó un conjunto de acciones administrativas y la investigación correspondiente para proceder a realizar el estudio del caso y emitir respuesta de fondo.

Frente a su solicitud de cambio de unidad primaria se intento establecer comunicación con los progenitores de la menor 3014910512, 3008568742, 3014910854 y no fue posible la comunicación por tal motivo lo invitamos a realizar el proceso por los medios habilitados por la EPS:

- Oficina virtual www.saludtotal.com.co
- APP SALUD TOTAL
- CENTRO DE SOLUCIONES

Conforme a lo anterior, es preciso indicar que SALUD TOTAL EPS-S en desarrollo de sus funciones como Entidad Promotora de Salud, ha cumplido con sus funciones como asegurador de acuerdo con los parámetros normativos definidos en el sector salud a aplicar en su caso, garantizando la prestación efectiva del Plan de Beneficios en Salud, en procura del desarrollo y satisfacción de sus derechos como afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

De igual forma, queremos recordarle que estamos atentos a intervenir de manera oportuna y eficiente cualquier sugerencia, inquietud y reclamo adicional, para lo cual lo invitamos a hacer uso de los medios de contacto dispuestos en **SALUD TOTAL EPS-S SA** para ello: Te Escuchamos en la página web, en Bogotá 4854555, Línea nacional servicio al protegido 018000-1-14524 Puntos de atención al usuario y Buzón de sugerencias. Pudiendo usted estar seguro de que la atención a la misma se hará de manera pertinente, en aras de dar solución de fondo y continuar garantizando el servicio de salud acorde a nuestras obligaciones legales.

Scanned with CamScanner

Salud Total EPS-S

Por último, reiteramos nuestra intención de servir siempre a nuestros usuarios y esperamos de esta forma haber dado respuesta satisfactoria a sus inquietudes, no obstante, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Única, esta EPS -S debe hacer la advertencia, que, frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por esta entidad, así como, el no obtener respuesta de esta, puede elevar solicitud ante la Superintendencia Nacional de Salud , a la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local.

Cordialmente,

Gerencia Nacional de servicio al cliente
Salud Total E.P.S.-S. S.A.

Scanned with CamScanner