ACTA No. 4145.030.14.12 148	FECHA:	11/may/2026
	HORA INICIAL:	03:00 p.m.
OBJETIVO: Realizar reunión equipo SAC, para socialización de informe primero trimestre 2026	HORA FINAL:	05:00 p.m.
	LUGAR: Auditorio principal secretaria de Salud	

ASISTENTES: Roberto Betancourth - Contratista, Danny Tatiana Vargas - Contratista, Sandra Acosta- Contratista SAC, Valentina Mora – Contratista.

AUSENTES:

INVITADO:

ORDEN DEL DÍA:

1. Presentación.
2. Desarrollo – socialización de informe primer trimestre 2026.,
3. Recomendaciones.

1.Presentación

Se dio inicio a la reunión con el equipo, liderado por Roberto Betancourth – Contratista, con el objetivo de realizar la socialización el informe del primer trimestre del año 2026 e informar plan de trabajo para el mes de mayo 2026.

DESARROLLO:

Roberto Betancourth informo que se consolidó y analizo la información registrada por el Servicio de Atención a la Comunidad en Salud durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026, con el propósito de caracterizar las barreras de atención en salud reportadas por la ciudadanía y aportar elementos técnicos que orienten la gestión institucional. También informo que el objetivo es :

a) Evaluar el volumen y la evolución de las solicitudes asociadas a barreras de atención en salud, incluyendo su distribución por canales y comportamiento temporal.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

b) Identificar los principales motivos de consulta, tipologías y barreras recurrentes que originan la demanda ciudadana atendida por el SAC.

c) Analizar la distribución de solicitudes por actores del sistema (EAPB/EPS e IPS), incorporando lecturas comparativas que faciliten priorización preventiva y articulación institucional.

d) Desarrollar un enfoque territorial (urbano y rural) que permita reconocer comunas, barrios y corregimientos con mayor recurrencia, como base para focalización de acciones.

e) Integrar el perfil del usuario y enfoques diferenciales (régimen, edad, género y autorreconocimiento) para orientar estrategias con equidad y enfoque de derechos.

f) Examinar las dimensiones de calidad asociadas a las barreras (oportunidad, accesibilidad y continuidad) e identificar oportunidades de mejor.

Posteriormente se expuso que durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2026, el Servicio de Atención a la Comunidad en Salud (SAC) recepcionó un total de 6.381 solicitudes relacionadas con barreras de atención en salud, a través de los diferentes canales institucionales dispuestos para la ciudadanía. Entre los principales medios de ingreso se destaca, en primer lugar, el correo electrónico SAC con 1.770 solicitudes, seguido de la atención presencial con 1.139 registros y el canal telefónico con 597 casos.
Adicionalmente, mediante la estrategia EAPB In Situ se gestionaron 2.135 solicitudes, equivalentes al 33% del total de los casos atendidos, consolidándose como una herramienta estratégica para la resolución oportuna de barreras de acceso, mediante la articulación directa con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB). Lo anterior refleja un logro significativo en la dinámica multicanal de atención, permitiendo escuchar activamente a la comunidad caleña frente a sus necesidades en salud y orientar requerimientos asociados a otros servicios de la Secretaría de Salud Distrital.
Así mismo, se fortaleció el acompañamiento comunitario a las veedurías ciudadanas, mediante acciones en territorio orientadas a promover la participación social, acercar la institucionalidad a la comunidad y facilitar el acceso a los mecanismos de protección del derecho a la salud.
En relación con la distribución por asegurador, el 82% de los derechos de petición (DP) se concentra en un grupo específico de EAPB. En orden descendente se ubica Emssanar con 2.239 casos, seguida de Coosalud con 979 solicitudes, S.O.S. con 937 casos, Nueva EPS con 896 registros, Comfenalco con 414 casos, Asmet Salud con 321

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

solicitudes y Sura con 161 casos. Esta concentración permite focalizar acciones de seguimiento, mesas de trabajo y compromisos institucionales con las entidades que presentan mayor volumen de peticiones.

Desde el enfoque territorial, se evidenció una mayor concentración de solicitudes en la Comuna 13, con 301 casos, seguida de otros sectores urbanos con alta densidad poblacional y significativa demanda de servicios de salud, lo cual orienta la necesidad de continuar fortaleciendo las intervenciones comunitarias y jornadas en territorio.

Respecto a los principales motivos de consulta, se identifica como primera causa la programación de cita médica con especialista, con 31,3% del total de solicitudes, seguida por dificultades en la entrega de medicamentos, programación de procedimientos y otras barreras asociadas a oportunidad y continuidad en la atención.

En cuanto al régimen de afiliación, el mayor porcentaje de solicitudes corresponde al régimen subsidiado, con 53,8%, seguido del régimen contributivo con 45,2%, evidenciando que la mayor carga de barreras de atención se concentra en la población afiliada a estos dos regímenes.

Frente a patologías priorizadas, se identificaron 464 casos relacionados con enfermedades de alto costo, dentro de los cuales el cáncer ocupa el primer lugar con 434 solicitudes, equivalentes al 94%, lo que evidencia la necesidad de garantizar oportunidad en tratamientos, continuidad terapéutica y seguimiento preferencial a esta población vulnerable.

De acuerdo con la tasa de solicitudes por cada 10.000 afiliados, se identifican como entidades en riesgo muy alto: Asmet Salud, Emssanar, Coosalud y Famisanar. En riesgo alto se encuentran Comfenalco, Nueva EPS, S.O.S. y Mallamas; en riesgo medio, Ferrocarriles, Salud Total y Sanitas; y en riesgo bajo, Sura. Este análisis permite priorizar acciones correctivas y estrategias de mejora continua según el nivel de afectación reportado.

En este sentido, se recomienda a aseguradores y prestadores fortalecer estrategias de escucha activa, orientación al usuario, humanización del servicio y gestión oportuna de solicitudes, especialmente en lo relacionado con acceso a citas, procedimientos, autorizaciones, entrega de tecnologías en salud y continuidad de tratamientos.

En cuanto a los prestadores es importante que logren dinamizar el servicio por ejemplo, la consulta prioritaria durante horas pico en los servicios, mejorando la oferta de la misma, y reduciendo tiempos de espera del usuario; hacer seguimiento al cumplimiento de agendas tanto de medicina general, especializada, sub especializada, diagnóstica y de servicios complementarios, que permiten garantizar continuidad en la intervención y tratamiento de los usuarios de los diferentes aseguradores, así mismo, custodia de los usuarios afectados por cancelaciones de servicios, garantizando la atención requerida a través de una demanda controlada asertiva y proactiva, también y de manera integrada con el asegurador, evaluar estrategias diferenciales frente a vencimiento de mipres y renovación de órdenes a partir de cambio de proveedores, novedades en servicios

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

farmacéuticos y cualquier otro escenarios que cause vencimiento de las mismas y sobredemanda a la red de IPS en general, por temas propios administrativos
Posterior se socializa los cambios que se realizan en el plan de trabajo para el mes de mayo de 2026, indicando que:

- la contratista Isabel Rentería pasa al grupo de receptores de la ventanilla de defensoría del paciente,
- la contratista Lorena Tumal ingresa al grupo de monitoria critica.
- la contratista Yuli González pasa el grupo de orientación de la defensoría del paciente.
- El contratista Felipe Martínez ingresa al grupo de CA de mama para gestión de casos.
- La contratista María Isabel Orozco pasa al grupo de visitas a los dispensarios.

Con lo anterior, se solicita a los contratistas mencionados, adherirse a los cambios generados, dado que se requieren para dar continuidad a las actividades requeridas en el SAC.

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN

QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Realizar acta de la reunión	Danny Vargas	06/03/2026

Firmas

ROBERTO BETANCOURTH
Contratista SAC

DANNY TATIANA VARGAS
Contratista SAC

VALENTINA MORA
Contratista SAC

NOTA: Se anexa listado de asistencia compuesto por tres (03) folios.
Elaboró: Danny Tatiana Vargas -Contratista SAC
Revisó: Roberto Betancourth – Contratista SAC

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) LISTADO DE ASISTENCIA	MAGT04.03.P003.F007	
		VERSIÓN	002

ACTA DE REUNIÓN N° 4145.030.14.12.148

FECHA:	11 / may / 2026
HORA INICIAL:	3:00 pm
HORA FINAL:	5:00 pm
LUGAR:	Auditorio Principal de la Secretaria de Salud.

OBJETIVO:

Realizar reunión equipo SAC para socialización de informe primer trimestre año 2026

ASISTENTES

N°	Nombre	Organismo/Entidad	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
1	Paola Andrea Quintero	SSPD - SAC	3168407308	paola.quintero@cali.gov.co	
2	Brixit Johanna Trujillo Rivas	SSP - SAC	3218063354	johannatrujillo1995@gmail.com	Brixit Trujillo
3	Marta Lucia Rueda	SSP SAC	3117449412	maluruedo@hotmail.com	
4	Sandra Milena Acosta	SSP SAC	3107471232	sandra.acosta.val@cali.gov.co	
5	Lorena Tumal Barbano	SSP SAC	3168384398	Tumallorenadelpilar@gmail.com	
6	Esther Karina Valencia	SSP SAC	3174121342	karinavalenciaroza@gmail.com	Karina Valencia
7	Nordy Rocio Lopez	SSP SAC	3243504634	nordylopez2005@yahoo.com	
8	Maria Eugenia Sanchez	SSP - SAC	3146400382	meugenia1123@hotmail.com	
9	Angela María Rendón Ramírez	SSPD - SAC	3113346570	angren.consultoria@gmail.com	
10	Yolanda Gonzalez Montenegro	SSP - SAC	3187397202	yolandagonzalez342@gmail.com	
11	Andrea Serna Castaño	SSP - SAC	3014847055	Psicologa@saymetumor.fs.org	
12	Luis Alberto Bastidas H	SSP - SAC	3232357160	luisalbertobastidashome@gmail.com	
13	Giovanny Cifuentes Perez	SSPD - SAC	3008435209	giovanny.cifuentes@cali.gov.co	
14	Yuli Mercedes Gonzalez	SAC	3163807255	gonzalezyulimercedes@gmail.com	Yuli M Gonzalez
15	Maria Lucia Escobar	SAC	3146918633	luciaescobar288@gmail.com	Maria Lucia E.
16	Claudia Patricia Romero Rojas	SAC	3205405031	Fotogenika1976@hotmail.com	
17	Lorena Hoyos Loaiza	SAC	3217561077	familyolaya.hoyos@hotmail.com	
18	Andres Felipe Martinez C	SAC	3188917167	andresfm21597@gmail.com	
19	Kelly J. Salcedo	SAC	3167758942	Jhoannas95@gmail.com	Kelly J. Salcedo
20	Diana V. Montoya	SAC	3233052224	Vanemontoya22@gmail.com	Diana M.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) LISTADO DE ASISTENCIA	MAGT04.03.P003.F007 v.5 VERSIÓN 002

ACTA DE REUNIÓN N° 4145.030.14.12.148

FECHA: 11 / may / 2026
HORA INICIAL: 3:00 pm
HORA FINAL: 5:00 pm
LUGAR: Auditorio Principal Secretaría de Salud.

OBJETIVO:

Realizar reunión equipo SAC para socialización de informe primer trimestre año 2026.

ASISTENTES

N°	Nombre	Organismo/Entidad	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
21	Karen Briggithe Torres	SAC	3187480011	Karatorres95@hotmail.com	
22	Natalia Murillo Romero	SAC - SSPD	3162940383	nataliamurillo80@gmail.com	
23	Jesus Fabian Lozano Parra	SAC - SSPD	3172148083	jflozano@gmail.com	
24	Natalia Tejada Sarria	SAC	3183901697	nataliasarria32@gmail.com	
25	Zulma Rosa Vidal Olaya	SAC	3144783172	zulma.vidal@cali.gov.co	
26	Danny Tatiana Vargas	SAC	3128386990	danny.vargas@cali.gov.co	
27	Valentina Moro Hernandez	SAC	3182389103	valentino.moro@cali.gov.co	
28	Jhonatan Julieta De la Cruz	SAC	3000710746		
29	Luz Amparo Tellez A	SAC	3102592188	luz-amparotellez@hotmail.com	
30	Darwin Montes R.	SAC	3008933743	darwinmontesramos@gmail.com	
31	Sonia Gomez	SAC	3502813807	sonia-constanza@cali.gov.co	
32	Mª Aracelly Herrera A.	SAC	3218480285	maria.herrera.alv@cali.gov.co	
33	Julieth Tatiana Henao Villa	SAC	3504535755	Jutahevi@hotmail.com	
34	Walter A Velasco Cruz	SAC	3053839661	Watavelasco@gmail.com	
35	Yordersa Alegria M	SAC	3154616304	yordersa.alegria@cali.gov.co	
36	Roberto A Betancourth	SAC.	3104248460	roberto.betancourth@cali.gov.co	
37	Cesar Revelo	SSPD Defensor del paciente	3168271054	cesar.revelo@cali.gov.co	
38	Lina Ximena Riascos	SAC	3143450243	linaxamel@gmail.com	
39	Andres Fernando Zapata Ocampo	SAC	3213703418	anfer836@gmail.com	
40	Harold A. Valencia	SAC	3136445723	maryyolanda1426@gmail.com	

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN GESTIÓN DOCUMENTAL	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG) LISTADO DE ASISTENCIA	MAGT04.03.P003.F007	
		VERSIÓN	002

ACTA DE REUNIÓN N° 4145.030.14.12.148

FECHA:	11 / may / 2026
HORA INICIAL:	3:00 pm
HORA FINAL:	5:00 pm
LUGAR:	Auditorio Principal Secretaria de Salud.

OBJETIVO:

Realizar reunión equipo SAC para socialización primer trimestre año 2026

ASISTENTES

N°	Nombre	Organismo/Entidad	Teléfono	Correo Electrónico	Firma
41	Katerine Bentes	SAC	3217805505	Katerine.bentes@cali.gov.co	