OBJETIVO DE LA REUNION:	**FECHA:**	**ACTA No.**
Realizar gestión ante las entidades competentes sobre los procesos administrativos y/o sociales de la población caracterizada con el fin de disminuir barreras a los servicios de salud y/o sociales.	30 de Abril de 2026	4.2

LUGAR:	**HORA INICIO**	**HORA FINALIZACIÓN**
NUEVA EPS	8:30 AM	9:05 AM

ORDEN DEL DÍA

1. Saludo
2. Verificación de trámites pendientes
3. Registro de firmas
4. Registro fotográfico

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Siendo las 8:30 AM, del día 30 de abril, me acerque a las instalaciones de la oficina de la Nueva E.PS, para realizar el seguimiento presencial a la oficina de la Nueva EPS con el fin de verificar el estado actual de las autorizaciones represadas, establecer los tiempos de efectividad en la entrega de las mismas y confirmar los horarios de atención al usuario para optimizar los canales de referencia y contrarreferencia de la comunidad.

Se entabló comunicación directa con la Gestora Integral de Servicios de la sucursal, obteniendo la siguiente información oficial:

Horario de Atención al Público:

La oficina opera de Lunes a Viernes en jornada de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., y de 2:00 pm a 5:00 pm los Sábados de 8:00 a.m. a 10:00 am. para trámites prioritarios.

Estado de Autorizaciones Pendientes:

Se constató que **sí** existen autorizaciones pendientes en el sistema, concentradas principalmente en citas de medicina especializada III nivel, exámenes de alta complejidad y entrega de medicamentos de alto costo para pacientes con patologías crónicas.

Tiempo de Efectividad y Respuesta**:**

La Gestora Integral reporta que el tiempo de efectividad para la evacuación de estos

pendientes se está manejando bajo los siguientes rangos:

Prioridad Alta / Urgencias vitales: Gestión inmediata (menos de 24 horas).

Consultas Especializadas y Quirúrgicas: Tiempo estimado de 3 a 5 días hábiles para la emisión del código de autorización, sujeto a la disponibilidad de la red de prestadores (como la Clínica Chía u otros centros de la red).

Medicamentos y Tecnologías en Salud: Efectividad de 48 a 72 horas una vez radicada la solicitud completa.

Se da por terminada la reunión, siendo las 9:05 am, se deja constancia de la misma con los soportes de registro de firmas de asistencia y registro fotográfico.

CONCLUSIONES

La visita técnica a la oficina de la Nueva EPS evidencia que, si bien existen canales de atención establecidos, la persistencia de autorizaciones pendientes en citas especializadas y procedimientos de alta complejidad sigue siendo el principal cuello de botella para la atención oportuna de la comunidad.

Con un tiempo de efectividad que oscila entre los **3 y 5** días hábiles para la emisión de órdenes, se hace indispensable mantener una articulación directa y permanente entre la gestión comunitaria (PIC) y la Gestora Integral de Servicios. Este puente institucional es el único mecanismo viable para vigilar estrechamente estos plazos, evitar barreras de acceso administrativas y garantizar que los usuarios reciban sus servicios médicos sin dilaciones que pongan en riesgo su salud.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
Se acordó con la Gestora Integral de Servicios establecer una mesa de validación mensual para cruzar las bases de datos de los usuarios aquellos priorizados que presenten demoras severas en sus autorizaciones, garantizando así la continuidad de sus tratamientos de forma oportuna.	Durante la ejecución del contrato	Gestor de Salud y Corresponsal APS
Habilitar un correo electrónico institucional exclusivo para el reporte inmediato de casos críticos, tutelas o fallos de desacato que requieran gestión en menos de 24 horas.	Durante la ejecución del contrato	Gestor de Salud y Corresponsal APS
La Gestora Integral se compromete a notificar mensualmente las IPS activas (como la Clínica Chía y otros centros aliados) para orientar correctamente a la comunidad desde el primer momento y evitar trámites fallidos.	Durante la ejecución del contrato	Gestor de Salud Nueva EPS
Crear un formato de alerta temprana para los casos en que las farmacias en convenio superen las 72 horas sin entregar glucómetros en salud o medicamentos de alto costo.	Durante la ejecución del contrato	Gestor de Salud Nueva EPS

ASISTENTES:

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Angymyelainne Gutierrez Bastos	Asesor de servicio	Nueva EPS	[firma]
Luz Adriana Alvarez Gonzalez	corresponsal en salud	Hospital SMP	[firma]

REGISTRO FOTOGRAFICO



