

## ACTA DE REUNIÓN

192.1.02.16.00000001.2.2025000003



|                       |  |                      |            |
|-----------------------|--|----------------------|------------|
| <b>Tema:</b>          | SEGUNDA SESION ORDINARIA COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA ( <b>COPACO</b> ) | <b>Fecha:</b>        | 30/05/2025 |
| <b>Lugar:</b>         | SALA DE JUNTAS SECRETARIA DE SALUD   | <b>Hora Inicial:</b> | 9: A.M.    |
| <b>Participantes:</b> | Ver listado de asistencia anexo  |                      |            |

### 1. ORDEN DEL DÍA

- Apertura de la sesión y verificación del quórum.
- Saludo de bienvenida.
- Presentación de las EPS convocadas (EMSANNAR-SANITAS-SOS)
  - Red de prestadores habilitados para la atención en Palmira
  - Análisis de cobertura y capacidad instalada
  - Estrategias para mejorar el acceso y la oportunidad en la atención
  - Problemáticas identificadas y planes de mejora
- Proposiciones y varios.
- Cierre de la sesión.

### 1. APERTURA DE LA SESIÓN Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM

| VERIFICACION DEL QUORUM  |                   |
|--|-------------------|
| El Alcalde Municipal o su delegado (Marly Silva - delegada)  | <b>PRESENTE</b>   |
| El Secretario de Salud o su delegado (John Jairo Satizabal)  | <b>PRESENTE</b>   |
| El (la) Gerente de la Empresa Social del Estado-Hospital Raúl Orejuela Bueno (Lady Viviana Portilla Quiroga - delegada ) | <b>PRESENTE</b>   |
| Un (a) representante de las Juntas Administradoras Locales   | <b>NO ASISTIO</b> |
| Un (a) representante de las Juntas de Acción Comunal (José Eyder Hernández)  | <b>PRESENTE</b>   |
| Un (a) representante de las asociaciones de usuarios (Jaime Urdinola)  | <b>PRESENTE</b>   |
| Un (a) representante del sector educativo de la localidad  | <b>NO ASISTIO</b> |
| Un (a) representante de la iglesia de la localidad (Norma Stella Campaz)   | <b>PRESENTE</b>   |
| Un (a) representante de la comunidades indígenas de la localidad (Sandra Canacuan)                                       | <b>PRESENTE</b>   |

## ACTA DE REUNIÓN

|   |                   |
|---|-------------------|
| Un (a) representante de la población con discapacidad de la localidad (Javier Antonio Ocampo) | <b>PRESENTE</b>   |
| Un (a) representante de la población Mujer y Equidad (Flor Nelly Ijaji)                       | <b>PRESENTE</b>   |
| Un (a) Representantes de la comunidad LGTBI (Carlos Alberto Vergara-delegado)                 | <b>PRESENTE</b>   |
| Un (a) Representante de la comunidad AFRO   | <b>NO ASISTIO</b> |

| INVITADOS A ESTA SEGUNDA SESION ORDINARIA DE COPACO   |                    |
|---|--------------------|
| <b>NO SE HICIERON PRESENTES - ENVIAN EXCUSA MEDIANTE OFICIO FIRMADO Y ADJUNTO A ESTA ACTA</b> | <b>SANITAS EPS</b> |
| <b>NO SE HICIERON PRESENTES</b>   | <b>S.O.S</b>       |
| <b>ADRIANA VIDAL VALENCIA - Jefe Canales de Atención. Presente</b>                            | <b>EMSSANAR</b>    |

## 2. SALUDO DE BIENVENIDA

Se da inicio a la SESION ORDINARIA DEL COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA (COPACO) con la lectura del oficio enviado a cada uno de los representantes para la ejecución de este Comité y el llamado a lista.

**Intervención del Secretario de Salud John Jairo Satizabal:** saluda a los presentes y manifiesta los agradecimientos por la aceptación de la invitación.

**Intervención de la profesional Lina Gracia- Secretaria de Salud:** expresa que la Secretaria de salud que las entidades convocadas y que no participaron en el Comité del día de hoy, se oficiará comunicaciones a las entidades ausentes para que entreguen la debida justificación. Igualmente le agradece a la Dra. Adriana Vidal su presencia en nombre de EMSSANAR.

## 3. PRESENTACION DE LA EPS EMSSANAR

**Intervención de la Representante de la EPS SANITAS- Dra. ADRIANA VIDAL VALENCIA:**

**RESUMEN DE LA EXPOSICION:** Focalizado Palmira


|    |  |
|----|--|
| 1. | Red de prestadores de servicios: Noticia nueva. La intervención actual acaba el día 31 de mayo de 2025 y fue prorrogada por un año más de acuerdo a notificación enviada.  |
| 2. | Preámbulo: Propuesta de valor “mejorar la experiencia y representación de los usuarios en todo el ciclo de atención y garantizar el acceso y el goce efectivo de los servicios de salud en condición es de pertinencia tanto clínica como en el nivel de complejidad y de acuerdo al perfil de riesgo del usuario” |
| 3. | Población en Palmira: 86.856 usuarios de los cuales 81.894 en subsidiado y en el contributivo por movilidad 4.900.   |

**ACTA DE REUNIÓN**

|    |   |
|----|---|
| 4. | <p>Canales de Atención Digital: línea telefónica nacional 24/7 y una línea gratuita 018000930422 y línea 309126625, Línea de viruela símica ahora utilizada para consultas de fiebre amarilla 309126639 y whatapp 309126625 en horario laboral de 7a.m. a 5 p.m.</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:afiliate@emssanareps.gmail.com">afiliate@emssanareps.gmail.com</a></p> <p>Presencial con la oficina de atención al usuario: Barrio Santa Rita calle 37 #27-30 de 7a.m. a 3 p.m. jornada continua.</p>   |
| 5. | <p>Recuerda la entrada en vigencia de la Circular 019 del DE Mayo de 2025 Ministerio de Salud que indica que habrá muchas tecnologías que no requieren autorización en unos grupos poblacionales específicos. (VHI-ONCOLOGICOS-CRONICOS).</p>   |
| 6. | <p>A manera de recomendación solicita hacer la actualización de datos de los usuarios particularmente el número de contacto telefónico y direcciones de residencia. Las IPS deben conocer en donde viven sus usuarios para programar visitas de equipos básicos de EAPB.</p>  |
| 7. | <p>En temas de Contratación: por cápita se tiene al HROB y modalidad de contrato por evento; allí media la autorización. Se busca que el usuario por evento no tenga que transitar con documentos.</p>  |
| 8. | <p>En cuanto a la red de prestadores para Palmira tiene al HROB como prestador primario. El resto de la red como EPS intervenida está en la obligación de fortalecer la red pública. Todos los servicios ofrecidos por el Hospital, están contratados. Con otorrino por ahora se están remitiendo pacientes a Cali, pero será hasta que le HROB pueda resolver esta situación.</p> <p>Para temas más complejos o que el HROB no los tenga, se está trabajando con la CLINICA DE ALTA COMPLEJIDAD SANTA BARBARA y adicional una modalidad contractual por PGP con esta misma entidad. Lo mismo sucede para otras tecnologías en la misma modalidad contractual.</p> <p>Para entrega de medicamentos y temas de detección temprana de cáncer con ENSALUD COLOMBIA en Palmira.</p> <p>Entre otros proveedores están AMANECER MEDICO DEL SUR para los oxígenos y Home Care con ESTRATEGOS y transporte con TRANSPORTE ESPECIALES GALERAS.</p> <p>Para otras tecnologías si toca en Cali (atención infantil especializada-endocrinología-oftalmología y optometría – odontología especializada )</p> |
| 9. | <p>Para mejorar la atención al acceso y oportunidad de atención están haciendo varias cosas: Intervención focalizada a IPS de la red contratada por evento.</p> <p>Hacen la gestión de casos específicos que han notificado la situación, que tienen en su plataforma como agendamiento de citas.</p>   |

## ACTA DE REUNIÓN

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Acompañamiento a la población de alto riesgo jurídico y reputacional (pacientes con discapacidad que se les hace complejo el agendamiento de sus citas).</p> <p>Participación Social: ya hicieron la selección de la asociación de usuarios y están pendientes de hacer una jornada de escucha en Palmira y finalmente los canales para la recepción de las PQRSFD.</p> <p>Fortalecieron el equipo y ya incluyeron una profesional desde su componente para esos casos particulares que necesitaban interactuar un poco más. Con ella esperan que muchas de las solicitudes de los usuarios no lleguen a quejas y se puedan resolver dentro de la entidad. En el telefónico tienen una líder para estas recepciones de solicitudes.</p> |
|--|--|



### ¿Quiénes somos?

Somos una Empresa Promotora de Salud del Régimen Subsidiado que Integra a 1.7 millones de afiliados en el Suroccidente colombiano en 102 municipios de los departamentos de Cauca, Nariño, Putumayo y Valle del Cauca. La EPS distribuyó en la región un monto de recursos de 2,1 billones de pesos, generando 50 mil empleos indirectos y 1500 directos. Para garantizar la prestación de servicios la EPS cuenta con una red de más de cuatrocientas IPS.

### Propuesta de valor

- Mejorar la experiencia**  
y la representación del usuario en todo el ciclo de atención.
- Garantizar el acceso**  
y el goce efectivo de los servicios de salud en condiciones de pertinencia: clínica, nivel complejidad, tiempo, y su perfil de riesgo.

Vigilado Supersalud

## ACTA DE REUNIÓN




**emssanar** EPS

### Canales de Atención al usuario

**Página web**

**Radicación de solicitudes:** actualización de datos, PQRD, descargue de certificados, registro de portabilidad y trámites contributivo.  
**Servicio 24/7**

**Correo Electrónico**  
afiliado@emssanareps.co

**WhatsApp**  
300 912 6625

**Oficinas Atención al usuario**  
109 Oficinas

**SMS**

**SMS Masivos**

Notificación de radicación de gestión de autorización, direccionamiento y marketing.  
**Servicio 24/7**

**App Móvil**

**Redes Sociales**

**Clara Bot**

Información de Afiliación y atención con agente de contacto **Servicio 24/7**

**Líneas telefónicas**

Línea nacional: 01 8000 93 04 22  
Línea Usuarios: 300 912 6625  
Línea COVID y viruela símica: 300 912 6639


Vigilado Supersalud



## ACTA DE REUNIÓN



**CANAL PRESENCIAL MUNICIPIO DE PALMIRA**



| SEDE/MUNICIPIO | DIRECCION                         | HORARIO ATENCION AL PUBLICO         |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| PALMIRA        | Calle 37A # 27 - 30 B/ Santa Rita | LUNES A VIERNES 07:00 AM A 03:00 PM |

Vigilado Supersalud

### Se abre el espacio para intervenciones o preguntas:

Pese a que algunos representantes de las comunidades no son afiliados a la EPS EMSSANAR la Dra. Adriana Vidal les da respuesta a situaciones particulares expresadas por ellos.

1. Se concluye que Emssanar sufrió una pérdida en promedio de 20.000 usuarios en el municipio de Palmira, lo que también se traduce en pérdidas económicas porque son recursos con los que no se contaron. Igualmente queda sentado que no hay cobertura de transporte para la gente que necesita desplazarse a la ciudad de Cali a cumplir citas. La norma a Emssanar les indica que los transportes solo se cubren a los municipios que tienen UPC diferencial, razón por la cual la norma también habla de que la EPS tiene que garantizar en el municipio los servicios básicos (medicina general-odontología general- exámenes básicos y entrega de medicamentos básicos) Otras tecnologías están en otros municipios; para ellas no hay cobertura de transporte.
2. Para el manejo de los pendientes de los medicamentos, Emssanar es consciente de los pendientes por el tema de los desabastecimientos. Por lo anterior se busca que los médicos tratantes hagan el cambio de formulación porque la problemática persiste pese a que en las noticias no se haya vuelto a tocar el tema. Emssanar igual pasa los reportes a la Superintendencia de los indicadores que tienen que ver con este tema de medicamentos.

## ACTA DE REUNIÓN

3. Sandra Canacuan aporta que los usuarios acuden a la Superintendencia porque precisamente no los escuchan y que le parece bueno y oportuno que Emssanar esté actuando al respecto con las acciones implementadas.
  4. Queda claro que la dispensación de medicamentos se hace mensual pese a que la indicación del médico diga que el tratamiento es para 3 meses; a manera de ejemplo. Por ello también, si la entrega del medicamento implica cuota moderadora, esta se cobra lo del mes.
  5. La Dra. Adriana agrega que también se indica que, en cuestión de pagos, las cuentas a girar en Emssanar deben pasar por una firma auditora y luego si por el ADRES. Esta doble revisión de la cuota es solo para la EPS Emssanar.
  6. Lina García aporta que para este ejercicio participativo también estaban citados los representantes de SANITAS y del SOS.
  7. Que la secretaria de Salud viene mirando con las EPS ver que se está cumpliendo o no de cara a los usuarios como consecuencia de lo acontecido con Nueva EPS. Si bien todas las EPS tienen situaciones complejas pero hay algunas de estas eps que tienen afiliadas a poblaciones que hacen aún más compleja la situación de salud. De allí que se examine cuantos turnos se están dando por día, si efectivamente a la población se le está entregando los medicamentos, si se está dando cumplimiento a los tiempos establecidos de las 48 horas para los pendientes. A partir de estas situaciones la comunidad podrá evidenciar la presencia de los equipos de auditoria de la secretaria de Salud para verificar para garantizar de los derechos de los usuarios.
  8. Lina García invita a los representantes asistentes para que reporten las situaciones que están pasando para velar las condiciones de entrega y oportunidad de los medicamentos.
  9. Lina García indica que se notificará desde la secretaria de Salud a las Eps ausentes para que reporten las motivaciones de esta ausencia.
- 4. PROPOSICIONES Y VARIOS.** Se indica la importancia de que los representantes del COPACO conozcan que se está llevando a cabo desde el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) en cuanto a los sectores poblaciones y comunidades (en que sectores están haciendo presencia, que estrategias está implementando)

## 5. RESUMEN DE COMPROMISOS

| Nº | Tema / Actividad   | Responsable         | Fecha de cumplimiento |
|----|--|---------------------|-----------------------|
| 1  | Socialización del el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) | Secretario de Salud | Tercer Comité         |

**ACTA DE REUNIÓN**

|   |  |                     |               |
|---|--|---------------------|---------------|
| 2 | Invitar a las EPS que no se presentaron en la sesión S.O.S y SANITAS | Secretaria de Salud | Tercer Comité |
|---|--|---------------------|---------------|

**FIRMAS:**



Nombre: **JOHN JAIRO SATIZABAL  
MENA**  
Cargo: Secretario de Salud de Palmira  
Coordinador de Reunión



Nombre: **MARLY JICET SILVA ZUÑIGA**  
Cargo: Delegada del alcalde Municipal de Palmira

**ANEXOS:** Listado de asistencia, evidencias fotográficas

- Poder para delegación del alcalde Víctor Ramos a Marly Jicet Silva
- Carta presentando excusas por la ausencia de los representantes de SANITAS





## **ACTA DE REUNIÓN**



**ACTA DE REUNIÓN**

| LUGAR DE LA REUNIÓN: SALA DE JUNTAS SECRETARÍA DE SALUD  |                | FECHA: 30/05/2025 |              |                               |             |                      |            |            |                            |
|--|----------------|-------------------|--------------|-------------------------------|-------------|----------------------|------------|------------|----------------------------|
| ASUNTO: COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA  |                | HORA: 9AM         |              |                               |             |                      |            |            |                            |
| <p>Alcaldía de Palmira</p> <p>República de Colombia<br/>Departamento del Valle del Cauca<br/>Alcaldía Municipal de Palmira<br/>SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</p> <p>LISTA DE ASISTENCIA A REUNIONES</p> |                |                   |              |                               |             |                      |            |            |                            |
| No.  | NOMBRES        | ATELÉFONOS        | Nº DE CÉDULA | UNIDAD - ENTIDAD - DIFERENCIA | CARGO       | CONTACTO ELECTRÓNICO | CÉLULA     | FINA       | Autenticación de una copia |
| 1  | Andrés Molli   | 65113196          | 65113196     | Embarcación                   | JCA         | 04111111111111111111 | 3111111111 | 3111111111 | X                          |
| 2  | Manolo Cruz    | 31113196          | 31113196     | Embarcación                   | Abogado     | 31111111111111111111 | 3111111111 | 3111111111 | X                          |
| 3  | Jaime          | 45249922          | 45249922     | Lina de la Cruz               | Presidencia | 45249922222222222222 | 45249922   | 45249922   | X                          |
| 4  | Javier Antonio | 10118006          | 10118006     | Alcaldía                      | Presidencia | 10118006666666666666 | 10118006   | 10118006   | X                          |
| 5  | Sandra Lina    | 6639052           | 6639052      | Cabildo                       | Presidencia | 66390522222222222222 | 6639052    | 6639052    | X                          |
| 6  | Valeria        | 11333196          | 11333196     | Embarcación                   | Abogado     | 11333196666666666666 | 11333196   | 11333196   | X                          |
| 7  | Andrés         | 105589            | 105589       | Embarcación                   | Abogado     | 10558966666666666666 | 105589     | 105589     | X                          |
| 8  | Andrés         | 6636712           | 6636712      | Embarcación                   | Abogado     | 66367122222222222222 | 6636712    | 6636712    | X                          |
| 9  | Andrés         | 11111111          | 11111111     | Embarcación                   | Abogado     | 11111111666666666666 | 11111111   | 11111111   | X                          |
| 10   | Andrés         | 31111111          | 31111111     | Embarcación                   | Abogado     | 31111111666666666666 | 31111111   | 31111111   | X                          |
| 11   | Andrés         | 11111111          | 11111111     | Embarcación                   | Abogado     | 11111111666666666666 | 11111111   | 11111111   | X                          |
| 12   | Andrés         | 11111111          | 11111111     | Embarcación                   | Abogado     | 11111111666666666666 | 11111111   | 11111111   | X                          |
| 13   | Andrés         | 11111111          | 11111111     | Embarcación                   | Abogado     | 11111111666666666666 | 11111111   | 11111111   | X                          |

Proyectó: Lesvy Yaneth Zapata-P01  
Lina Paola García-Profesional Especializado contratista  
Revisó: Marly Jicet Silva Zuñiga\_ Subsecretaria de Planeación y Administración  
Aprobó: Marly Jicet Silva Zuñiga\_ Subsecretaria de Planeación y Administración