 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	F-CM-015	00	30/08/2016

Acta No:	Fecha: dd/mm/aa			Hora	Lugar
053	28	AGOSTO	2025	2:13 p.m.	Recinto Concejo Municipal.

**SESIÓN:** Ordinaria  
**CIUDAD:** Santa Rosa de Osos  
**DEPARTAMENTO:** Antioquia  
**REPÚBLICA:** Colombia

**CONVOCA:** Presidente del Concejo Municipal  
**OBJETO DE LA REUNIÓN:** IPS y Sec. Salud Municipal

#### ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación del quórum.
2. Oración.
3. Lectura y aprobación del orden del día.
4. Intervención de la Secretaría de salud e intervención de los concejales.
5. Intervención de las Instituciones prestadoras de servicios de Salud IPS Kairos y Prosalco e Intervención de los concejales
6. Propositiones y varios


#### DESARROLLO:

##### 1. Llamado a lista y verificación del Quórum

##### Concejales presentes:

1. ÁLVAREZ CARDONA LILIA DEL CARMEN
2. ÁLVAREZ LOPERA JOHN JAIME
3. AMAYA MOLINA LUZ MARÍA
4. HINCAPIÉ JARAMILLO GUSTAVO ALONSO
5. MESA RESTREPO JAIME ALBERTO
6. MONSALVE MIRA LEÓN DARÍO
7. MUÑOZ MESA MARTA IDALI
8. RAMÍREZ ROLDÁN VALERIA
9. ROJAS MIRA ORLEY ENRIQUE
10. ROLDÁN RAMÍREZ DANIEL ARTURO
11. TABORDA GÓMEZ JHOAN FERNANDO



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	FORMATO ACTA DE REUNION		
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA
	F-CM-015	00	30/08/2016

**NOTA:** los concejales Gómez Preciado Carlos Arturo y Jaramillo Medina Germán Darío aún no se encontraba en el recinto.

El presidente de la corporación inició la sesión, al verificar que se contaba con quorum reglamentario para decidir y deliberar.

## 2. Oración

La oración la realizó la concejal Álvarez Cardona Lilia del Carmen

## 3. Lectura y aprobación del orden del día.

INTERVIENE PAULINA RODRÍGUEZ ARBOLEDA – SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO MUNICIPAL Y DICE... se somete a votación la aprobación del orden del día.

1. ÁLVAREZ CARDONA LILIA DEL CARMEN: APRUEBO
2. ÁLVAREZ LOPERA JOHN JAIME: APRUEBO
3. AMAYA MOLINA LUZ MARÍA: APRUEBO
4. HINCAPIÉ JARAMILLO GUSTAVO ALONSO: APRUEBO
5. MESA RESTREPO JAIME ALBERTO: APRUEBO
6. MONSALVE MIRA LEÓN DARÍO: APRUEBO
7. MUÑOZ MESA MARTA IDALI: APRUEBO
8. RAMÍREZ ROLDÁN VALERIA: APRUEBO
9. ROJAS MIRA ORLEY ENRIQUE: APRUEBO
10. ROLDÁN RAMÍREZ DANIEL ARTURO: APRUEBO
11. TABORDA GÓMEZ JHOAN FERNANDO: APRUEBO


El orden del día ha sido aprobado por 11 concejales.

## 4. Intervención de la Secretaría de salud e intervención de los concejales

INTERVIENEN LA SECRETARIA DE SALUD YANETH AMPARO RODRÍGUEZ VILLA, JULIÁN – PSICÓLOGO, CRISTINA RÍOS – ENCARGADA DEL CENTRO DE ESCUCHA Y SALUDAN... Proporciono respuestas detalladas al cuestionario mediante una presentación en PowerPoint, que consta de 29 diapositivas. Esta presentación se encuentra anexada al acta y disponible en el archivo digital del Concejo Municipal de Santa Rosa de Osos.

INTERVIENE LA CONCEJAL VALERIA RAMÍREZ ROLDAN, SALUDA Y DICE... Considero muy valiosa la presentación, ya que refleja cómo los seis ejes de la política pública de salud mental están presentes de manera articulada en todo el proyecto, lo cual es un logro significativo. Destaco, además, la relevancia de la iniciativa dirigida a la zona rural y a las veredas, que no solo tiene un nombre muy



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO</b> <b>ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-CM-015	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 30/08/2016

representativo, sino que constituye un esfuerzo que puede replicarse en gran parte de Antioquia. Esto evidencia una proyección ambiciosa y necesaria para la salud mental de nuestra población rural y campesina.

Con respecto a la jornada de salud y bienestar, me gustaría conocer desde cuándo se realizan, cómo se han desarrollado y de qué manera se estructuran. Asimismo, quisiera entender la relación entre estas jornadas y las seis tomas comunitarias rurales: si corresponden al mismo enfoque educativo o si son acciones distintas.

En cuanto a los índices de conducta suicida, sería valioso contar con datos actualizados, especialmente de 2024-2025, para orientar mejor las estrategias de prevención. Me parece pertinente la propuesta para septiembre en términos de prevención, dado el contexto histórico de Santa Rosa en este tema. Sin embargo, también me interesa conocer si existe un proyecto formativo integral en prevención, intervención y posvención de la conducta suicida, más allá de acciones específicas. Esto incluiría el seguimiento a convenios como el de la UCN, que aporta con psicoterapia breve, y la experiencia previa con la Universidad Católica Luis Amigo, que combinaba formación de profesionales y trabajo comunitario.

En resumen, me interesa comprender cómo se articula el trabajo sobre la conducta suicida en un proyecto coherente y sostenido, y no solo en acciones aisladas.


INTERVIENE LA CONCEJAL MARTA IDALI MUÑOZ MESA, SALUDA Y DICE... Considero muy valiosa la presentación de hoy, pues evidencia múltiples actividades orientadas al bienestar físico y mental de nuestros niños, jóvenes y adultos. Destaco especialmente los esfuerzos desarrollados en estos ocho meses, que requieren a largo plazo una evaluación de resultados y el seguimiento del impacto en la comunidad. Sería importante contar con instrumentos de medición que permitan conocer el mejoramiento generado por estas acciones, considerando los desafíos actuales en nuestra población ante el incremento de intentos de suicidio y comportamientos adversos.

Valoro enormemente iniciativas como los podcasts, que sensibilizan a la comunidad y fomentan mejores conductas, así como la reiteración de líneas de atención, contactos y afiches en sedes rurales, que facilitan respuestas inmediatas en situaciones de crisis.

Me complace el trabajo realizado en las instituciones educativas, especialmente con las escuelas de familia, ampliando la participación a cuidadores diversos, como abuelos y tíos, y brindando orientación a quienes desconocen cómo apoyar a los jóvenes en dificultades. Sin embargo, es fundamental articular más el trabajo interdisciplinario entre secretarías —salud, educación, deportes, cultura y comisaría— y proyectar una programación municipal integrada para 2026, incluyendo el acompañamiento de universidades y profesionales.

Respecto a las instituciones educativas, quisiera conocer cómo funciona el comité de convivencia municipal, quiénes lo integran y si se ha dado seguimiento a los casos remitidos por las instituciones, especialmente en temas tan delicados como la conducta suicida. Este seguimiento debe contemplar tanto a los estudiantes como a sus familias y a la comunidad educativa en general.



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO</b> <b>ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-CM-015	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 30/08/2016

Finalmente, celebro las actividades programadas para septiembre y agradecería que la información se comparta posteriormente a través de los canales institucionales, para poder convocar y promover la participación de nuestras comunidades.

INTERVIENE LA CONCEJAL LUZ MARÍA AMAYA MOLINA, SALUDA Y DICE... Considero importante ampliar la difusión de estas actividades. Por ejemplo, me llamó la atención el encuentro para psicosociales del 2 de septiembre, con asesoría para madres y padres sobre generalidades del comportamiento suicida. Es fundamental que más familias tengan acceso, porque a veces emitimos juicios sobre niños o jóvenes sin considerar lo que atraviesan sus padres o su entorno.

Esta mañana estuve en una institución educativa de Santa Rosa de Osos y conversamos sobre la salud mental de jóvenes y niños. Sin embargo, también debemos atender la salud mental de las cabezas de familia. Si la mamá o el papá no están bien, no podemos esperar que los hijos lo estén. Es crucial entender las causas detrás del bajo rendimiento escolar, ya que muchos jóvenes quedan solos en casa mientras los padres trabajan, y esto afecta su desarrollo y bienestar. Debemos acompañar también a las madres, brindarles apoyo emocional y espiritual, respetando la diversidad de creencias y aprovechando la labor de iglesias y líderes comunitarios.

Quiero agradecer la campaña de mascotas del 2 de agosto, liderada por la Secretaría de Salud y el hospital. Fue un éxito, y aunque hay aspectos por mejorar, valoramos mucho su gestión y acompañamiento.


Por último, quiero referirme al caso de Arenales. Muchas personas de la comunidad me han preguntado sobre el seguimiento psicológico y familiar que se había acordado. Su actual cuidadora principal es su hermana, y debemos garantizar que este señor tenga una vida digna. La vivienda actual no es adecuada, y es urgente avanzar en soluciones concretas. No podemos limitar este proceso a reuniones, necesitamos acciones que mejoren su calidad de vida. La comunidad pregunta constantemente, y debemos dar respuesta.

INTERVIENE EL CONCEJAL DANIEL ARTURO ROLDAN RAMÍREZ, SALUDA Y DICE... Es muy importante lo que mencionó la consejera Luz María. Hemos observado que el suicidio y los intentos han aumentado tras la pandemia, una situación que no es exclusiva de Santa Rosa, sino que afecta a Antioquia y a todo el país. Revisando cifras del Instituto Nacional de Salud, algunos municipios del oriente antioqueño presentan actualmente índices de intentos de suicidio muy altos, solo por debajo de Medellín.

Considero muy positivo que se inicie trabajo en las veredas y la zona rural, donde existen índices de violencia y abusos que históricamente no se han abordado. Es fundamental que la atención no solo se centre en los jóvenes de los colegios, sino en todos los grupos poblacionales, incluidos adultos de distintas edades, como hemos visto en los últimos meses en casos ocurridos en nuestro municipio.

El deporte, en este sentido, debe ser un eje transversal entre las Secretarías de Deportes, Salud y Cultura, incentivando la participación y el acompañamiento de la comunidad. Asimismo, considero importante que el Concejo sea tenido en cuenta en estos programas, no solo individualmente, sino



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	F-CM-015	00	30/08/2016

como un equipo de trece miembros, ya que también podemos aportar y acompañar procesos de prevención.

INTERVIENE EL CONCEJAL CARLOS ARTURO GÓMEZ PRECIADO, SALUDA Y DICE... Quisiera referirme al programa de promotoras que se implementará en las zonas rurales. Me parece muy importante, porque la salud es un derecho fundamental. Como mencionaba la vicepresidenta, estas promotoras se convierten en aliados para la comunidad, especialmente para las personas de avanzada edad y en estratos bajos. Muchas veces, quienes requieren atención médica deben esperar días para una cita, y con estas promotoras tendrán un apoyo cercano, no solo para acceder a medicinas, sino para coordinar su uso adecuado. Esto es crucial en enfermedades crónicas que requieren tratamiento simultáneo, ya que una descoordinación puede descompensar al paciente.

Me complace que el gobierno municipal esté pensando en la salud de estas personas, especialmente en la zona rural y los corregimientos. Históricamente, lugares como Aragón, San Pablo o San Isidro han carecido de farmacias y personal de salud. Ahora, con la presencia de promotoras en centros descentralizados, la atención mejora significativamente, brindando acceso a quienes antes no tenían opción, ni siquiera con seguros costosos. Este programa es un avance necesario para garantizar que la población más vulnerable reciba atención oportuna y adecuada.


INTERVIENE LA SECRETARIA DE SALUD YANETH AMPARO RODRÍGUEZ VILLA, Y DICE... para dar respuesta a la concejala Valeria respecto a las jornadas de salud y bienestar. En primer lugar, quiero explicar que la planificación de estas jornadas se realiza atendiendo a las necesidades de la comunidad. Durante mi proceso de empalme, indagué sobre los espacios visitados en 2024, y constaté la importancia de garantizar cobertura educativa, pues consideramos fundamental realizar las jornadas en época escolar para lograr un mayor impacto. Estas se desarrollan en coordinación con los docentes, previa autorización de los rectores, y con la participación activa de aldeanos y líderes comunitarios, configurando un ejercicio transversal en el que no solo interviene la Secretaría de Salud.

Además, se integran los equipos básicos de salud, y cuando es posible, se incorporan profesionales de salud pública. Hemos trabajado también de manera conjunta con la Secretaría de Deporte, promoviendo la activación física durante las jornadas; con la Secretaría de Cultura; y con la Secretaría de Medio Ambiente, desde la perspectiva educativa.

Un ejemplo de ello fue la jornada realizada en Bratón, siendo la primera en Quitasol, motivada por la necesidad de atender dicha zona, la cual no había sido visitada previamente. La respuesta de la comunidad ha sido excelente: se muestran organizados, participan activamente y reciben la formación y atención ofrecida. Hemos constatado que el componente de salud mental es el más solicitado, seguido de la atención médica general y optometría. Todos los casos identificados reciben seguimiento, trazabilidad y la atención pertinente, incluyendo intervenciones en la comisaría y con adultos mayores.

Para mí, es fundamental no dejar la comunidad desatendida ni que los procesos queden inconclusos. Por ello, insisto a mi equipo en que los reportes se realicen por escrito y se dé un seguimiento exhaustivo a cada situación. Además, las jornadas generan un impacto positivo en la economía local,



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-CM-015	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 30/08/2016

ya que las asociaciones de padres de familia aprovechan estos espacios para generar ingresos adicionales.

Para los próximos meses, ya tenemos programadas nuevas jornadas, y seguimos abiertos a recibir solicitudes de veredas o comunidades que consideren necesarias. Ejemplos de jornadas exitosas incluyen Quitazol y Oca del Monte, donde se logró una amplia participación de estudiantes y familias, así como de juntas de acción comunal, logrando un alcance integral y comunitario.

Cabe destacar que Santa Rosa ha recibido un estímulo especial: a diferencia de otros municipios, se nos asignaron tres duplas de profesionales de salud, lo que nos permite ampliar la cobertura territorial.

Respecto a la evaluación de las actividades, mantenemos un seguimiento permanente a través de SiVigila, nuestro sistema de vigilancia epidemiológica, y mediante el análisis de situación de información en salud (ASIS), un documento construido en colaboración con la comunidad y avalado por el Ministerio de Salud. Este documento nos permite consolidar información cuantitativa y cualitativa, identificar prioridades y planificar las acciones del año siguiente, asegurando que cada intervención responda a la prevalencia y necesidades de salud de nuestros habitantes.

En cuanto al caso del señor Arenales, se han realizado acercamientos desde la Secretaría Social y la Secretaría de Salud, respetando siempre su derecho a decidir voluntariamente sobre la atención ofrecida. Se le ha garantizado un cupo en la Fundación para Adultos Mayores bajo seguimiento psiquiátrico, pero la aceptación del mismo depende de su voluntad. Nuestro compromiso con la comunidad es firme, incluso cuando el proceso se enfrenta a dificultades, y continuamos brindando apoyo en la medida de lo posible.


Por último, quiero resaltar que las jornadas y programas implementados buscan fortalecer la integralidad de la atención, abarcando deporte, cultura y salud mental, con el objetivo de proteger a todos los ciudadanos, incluidos niños, adolescentes y adultos. Si bien contamos con limitaciones de recursos, logramos optimizar la cobertura mediante la articulación de los equipos disponibles, asegurando la presencia de profesionales en cada vereda y sector comunitario. El enfoque de "*veredas que se cuidan*" se centra específicamente en la salud mental, complementando la atención asistencial ya garantizada por los equipos básicos de salud y el hospital.

En conclusión, nuestro trabajo busca asegurar que la comunidad reciba atención de manera integral, eficiente y continua, respetando la autonomía de cada ciudadano y fortaleciendo el bienestar colectivo.

CRISTINA RÍOS – ENCARGADA DEL CENTRO DE ESCUCHA, Y DICE... Continuando con las respuestas, quiero diferenciar las jornadas de salud y bienestar de las tomas comunitarias, las cuales constituyen actividades distintas. Estas últimas son ejecutadas por el equipo de salud pública, en el marco del plan de intervenciones colectivas, y se enfocan en temáticas específicas. En ellas participan auxiliares de enfermería y profesionales de psicología, y se caracterizan por ser intervenciones más puntuales.

Respecto a los indicadores y cifras, la semana pasada solicitamos el consolidado al CIVIGILA, que reporta información semanalmente. Hasta la semana 34, realizamos un comparativo entre 2024 y



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO</b> <b>ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-CM-015	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 30/08/2016

2025: el año pasado se registraron 18 intentos de suicidio, mientras que este año el reporte indica 32 intentos. Es importante anotar que, tras un análisis confidencial y cuidadoso de los datos sensibles, identificamos seis casos duplicados, de modo que la cifra ajustada a nivel municipal es de 26 intentos. En cuanto a suicidios consumados, hasta la fecha se registran tres casos.

Cabe aclarar que algunos habitantes de Santa Rosa de Osos consuman sustancias o presenten eventos de riesgo en otras ciudades; aunque estos no se reportan oficialmente en el CIVIGILA, seguimos considerando que representan una responsabilidad municipal, ya que sus familias residen aquí y son parte de nuestra comunidad.

Analizando los picos de incidencia, se observaron en marzo (semana 12, con cinco intentos) y en agosto (cuatro intentos). Estos datos permiten identificar patrones y orientar nuestras acciones preventivas.

En relación con programas estructurados de prevención, actualmente nuestra respuesta se realiza conforme a la demanda y necesidades detectadas. Sin embargo, hemos identificado la necesidad de desarrollar un programa integral que incluya formación de formadores en instituciones educativas, permitiendo replicar la información y fortalecer las acciones de salud pública. Esto será articulado con la Secretaría de Educación y permitirá optimizar nuestra capacidad instalada.

Respecto al Comité de Convivencia, se trabaja de manera coordinada con las instituciones educativas, incluyendo docentes orientadores y psicólogos, para garantizar la articulación de acciones preventivas y de acompañamiento integral a los estudiantes.


En cuanto a la comunicación y participación, estamos dispuestos a enviar invitaciones a través de la Secretaría de Salud para mantenerlos informados y facilitar su colaboración en la convocatoria a estos espacios. Asimismo, contemplamos generar capacitaciones en primeros auxilios psicológicos para concejales y concejales, o en temáticas de salud mental de su interés.

Finalmente, comparto la visión de fortalecer la atención integral en salud mental, considerando todos los ciclos vitales. Reconocemos la importancia de los factores protectores espirituales, más allá de la religión específica, y por ello hemos acordado reuniones con líderes religiosos de diferentes credos, incluyendo el padre Pompilio, para generar espacios de articulación y acción comunitaria.

##### **5. Intervención de las Instituciones prestadoras de servicios de Salud IPS Kairos y Prosalco e Intervención de los concejales**

INTERVIENE TATIANA BUILES BANEGAS - COORDINADORA DE PROSARLCO SURA, SALUDA Y DICE... PROSARCO es una IPS privada del municipio que atiende a 13 IPS, incluyendo SURA, Salud Total y otras nueve IPS, con aproximadamente 24.000 afiliados. En esta ocasión, me han convocado para responder cuatro preguntas principales:



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-CM-015	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 30/08/2016

- ¿Qué estamos haciendo como IPS frente a la dificultad en el país relacionada con el desabastecimiento de medicamentos?
- ¿Qué posibilidades tenemos como IPS para garantizar la entrega de medicamentos a nuestros afiliados?
- ¿Cuál es el procedimiento para atender las manifestaciones de los usuarios, incluyendo quejas, reclamos o sugerencias?
- ¿Qué acciones estamos implementando para facilitar los trámites a la población adulta?

Respecto al primer tema, quiero aclarar que nuestra IPS no tiene contratada directamente la entrega de medicamentos; esta responsabilidad corresponde a cada EPS. Mi función como coordinadora de PROSALCO es servir de puente entre los pacientes y las EPS, asegurando que los afiliados, especialmente aquellos de alto riesgo o con enfermedades crónicas, reciban sus medicamentos a tiempo y no lleguen a descompensaciones, hospitalizaciones o, en casos extremos, consecuencias fatales por la falta de suministro.

No es un secreto que la situación de desabastecimiento es crítica a nivel nacional, y no se limita únicamente al municipio. Particularmente, en SURA, donde atiendo a 18.000 afiliados, el prestador de entrega de medicamentos es Colsubsidios, quien también atiende a otras EPS en distintos municipios. SURA ha implementado un sistema de intervención en coordinación con las EPS, mediante el cual reportamos los pacientes y los medicamentos que no han sido entregados.


Este proceso se realiza tanto cuando los pacientes acuden a nuestra oficina de atención al usuario, como cuando los médicos nos notifican sobre la necesidad de reemplazar medicamentos debido a su no dispensación. Con esta información, SURA realiza intervenciones directas a Colsubsidios, comenzando en el oriente antioqueño y extendiéndose al Valle de Aburrá, específicamente en Copacabana, con el objetivo de liberar capacidad en la prestación de otras EPS y garantizar la entrega oportuna de medicamentos.

Adicionalmente, hace aproximadamente quince días, desde nuestra sede administrativa en Medellín, realizamos una solicitud formal al área jurídica de la EPS, expresando nuestra disposición para garantizar la entrega de medicamentos. Contamos con los recursos necesarios, incluyendo una farmacia ubicada en el municipio de Entre Ríos, desde la cual se podría gestionar la logística sin que los pacientes deban desplazarse hasta allí. Además, contamos con un líder, un bacteriólogo, encargado del apoyo diagnóstico y complementario, que coordina estas acciones.

Respecto a la solicitud que realizamos ante el área jurídica de SURA, actualmente estamos a la espera de su respuesta y aprobación, dado que nuestra IPS no tiene contratada directamente la dispensación de medicamentos. Con esto, doy respuesta a las dos primeras preguntas planteadas.

En relación con la tercera pregunta, sobre el procedimiento para la gestión de quejas, reclamos y sugerencias (PQR), contamos con un procedimiento estructurado, liderado por un responsable administrativo de experiencias memorables. El objetivo de este procedimiento es gestionar todas las manifestaciones de los usuarios a través de las distintas plataformas, garantizando soluciones que generen satisfacción en el paciente.



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO</b> <b>ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
	F-CM-015	00	30/08/2016

El alcance de nuestra gestión incluye, primero, la erradicación de la manifestación y, segundo, la respuesta directa al paciente. Nos regimos por principios de visibilidad, accesibilidad, tiempo de respuesta, objetividad y confidencialidad. Para garantizar la visibilidad y accesibilidad, contamos con formularios físicos en la IPS, un buzón de sugerencias ubicado en el primer piso, códigos QR, atención presencial por parte de mi supervisora operativa o de mí misma, líneas telefónicas, así como correo electrónico y página web institucional.

El tiempo máximo de respuesta a las manifestaciones es de tres días, aunque internamente nos fijamos la meta de responder en un día. Para denuncias, el tiempo de respuesta es de diez días hábiles; para tutelas, inmediato; para medidas provisionales, una hora; y otros procedimientos como fallos, incidentes, requerimientos o derechos de petición, un día o menos. Las manifestaciones ingresan a nuestra plataforma interna de calidad, Almera, donde se clasifican y asignan a los responsables de experiencias memorables, quienes realizan un análisis detallado y contacto con el paciente para clarificar la situación. Una vez erradicada la manifestación, se da respuesta telefónica y por correo electrónico, cerrando el caso. Posteriormente, se realiza seguimiento para evaluar la satisfacción del usuario.


Contamos con indicadores mensuales de seguimiento que incluyen índice de quejas, derechos comprometidos, tiempo promedio de respuesta, proporción de respuestas oportunas y nivel de satisfacción del usuario. Hasta julio, estos indicadores reflejan un cumplimiento adecuado y una proporción de satisfacción de usuarios del 95%, basada en encuestas mensuales realizadas por un equipo independiente en la sede del poblado. Los resultados se utilizan internamente para identificar oportunidades de mejora y definir acciones correctivas.

En relación con la atención a la población adulta y la gestión de trámites, hemos observado que la mayoría de las autorizaciones y procedimientos se gestionan a través de canales virtuales, lo que puede generar dificultades para adultos mayores, personas con limitaciones de lectura o escritura y quienes no tienen acceso a tecnología. Para mitigar esta situación, con Salud Total contamos con una promotora que apoya presencialmente los trámites los miércoles y viernes, agilizando órdenes, citas, cirugías y entrega de medicamentos. Con Nueva IPS, hemos solicitado que un funcionario asista presencialmente al menos quincenalmente, dado que su oficina se encuentra en Yarumal o San Pedro. Con SURA, la atención es más fluida por ser nuestra mayor población; mantenemos reuniones quincenales con la líder de zona para exponer casos puntuales y gestionar soluciones inmediatas, incluyendo requerimientos urgentes. Adicionalmente, hemos capacitado progresivamente a los pacientes para el uso correcto de los canales virtuales de comunicación y gestión de trámites.

Finalmente, quiero aclarar que la herramienta que utilizamos para las autorizaciones es la que nos proporciona la EPS, y para facilitar el proceso a nuestros pacientes, entregamos en la IPS un volante explicativo, donde se detalla paso a paso cómo deben realizar los trámites de SURA.

Es fundamental que los pacientes conozcan estos procesos, ya que muchas veces no saben a dónde dirigirse o cómo acceder a los servicios. Las manifestaciones de los usuarios son esenciales para la mejora continua: si no recibimos retroalimentación, podríamos pensar que todo se está haciendo



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	FORMATO ACTA DE REUNION		
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA
	F-CM-015	00	30/08/2016

correctamente. Sin embargo, todos los días surgen oportunidades de mejora, y algunas personas pueden no sentirse satisfechas con la atención o la información recibida. Por ello, valoramos cada manifestación y nos comprometemos a trabajar continuamente para optimizar la experiencia de nuestros usuarios.

INTERVIENE EL CONCEJAL JHOAN FERNANDO TABORDA GÓMEZ, SALUDA Y DICE... En cuanto a las quejas, reclamos y felicitaciones, he observado un aspecto que me parece un poco inconsistente, aunque puedo estar equivocado.

Me refiero al acceso a las instalaciones de PROSALCO, considerando la amplitud de la población que atienden. He notado que, en ocasiones, las personas con movilidad reducida enfrentan dificultades, principalmente porque deben utilizar el ascensor, el cual, en algunos horarios —por ejemplo, cuando el supermercado está cerrado— no se encuentra disponible. En una ocasión experimenté personalmente que el ascensor no funcionaba y, al subir, la puerta estaba cerrada al llegar, lo que dificultó el acceso.

Sugiero que tengan presente esta situación y aseguren que el acceso sea continuo y seguro para todos los usuarios, especialmente para quienes tienen movilidad reducida. Si este inconveniente ya ha sido solucionado y las instalaciones funcionan correctamente, me parece excelente. Muchas gracias.

INTERVIENE TATIANA BUILES BANEGAS - COORDINADORA DE PROSARLCO SURA, Y DICE... Quisiera aclarar que nuestro servicio se presta en un hotel, donde contamos con una rampa que conecta con el supermercado y da acceso a la primera planta del ascensor. Efectivamente, el horario del supermercado no coincide completamente con el horario de funcionamiento de la IPS, que es de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 9:00 p.m., y los sábados de 6:00 a.m. a 1:00 p.m.


De acuerdo con el convenio con la administración del hotel y del supermercado, la indicación es que, cuando un usuario requiera el uso del ascensor, mis asesores deben solicitar las llaves en la recepción del hotel para que se le abra el acceso. Si en algún momento esto no ha funcionado correctamente, es importante que me lo hagan saber, ya que debo retroalimentar a mi equipo para garantizar que estén atentos y el acceso sea oportuno.

Confirmando que el ascensor está disponible desde las 6:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. No obstante, reconozco que pueden presentarse dificultades, como puertas cerradas o retrasos en la obtención de las llaves, que afecten la movilidad libre de los usuarios. Por ello, insisto en que cualquier inconveniente de este tipo me sea informado para poder tomar las medidas necesarias y evitar que se repitan situaciones que puedan afectar la atención de los pacientes.

## 6. Propositiones y varios

INTERVIENE EL CONCEJAL GUSTAVO ALONSO HINCAPIÉ JARAMILLO, SALUDA Y DICE... Quiero dirigirme a la corporación y a la comunidad presente, especialmente en el marco de proposiciones y varios, para presentar un breve video de la reunión que sostuvieron los alcaldes del norte del departamento, con el objetivo de mostrar las preocupaciones y medidas adoptadas frente a



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO</b> <b>ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-CM-015	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 30/08/2016

los lamentables sucesos de orden público que se han presentado recientemente. Considero importante que tanto la corporación como la comunidad puedan conocer estos avances y recibir los mensajes de los alcaldes, los cuales buscan transmitir tranquilidad frente a la situación.

La situación de seguridad en nuestro norte antioqueño requiere unidad entre los municipios y sus mandatarios. Hoy nos reunimos los cinco alcaldes del altiplano norte de Antioquia, pertenecientes a la provincia del Río Grande, para tratar temas de seguridad. Consideramos que nuestro principal deber provincial es garantizar la seguridad, y más aún ante lo que está ocurriendo en nuestro territorio, necesitamos apoyo e institucionalidad. Solicitamos el acompañamiento de todas las instituciones competentes, incluyendo policía, ejército y fiscalía, para preservar la integridad de nuestros municipios y proteger a nuestra población.

Durante la reunión abordamos el esclarecimiento del vil asesinato de María Isabel en el municipio de Entreríos. Hacemos un llamado a las autoridades para que se dé celeridad en la identificación de los responsables, evitando que esta víctima se sume a las estadísticas de violencia en el país.


Asimismo, lamentamos profundamente el asesinato reciente de un veterinario, una persona amable, cordial y de familia trabajadora, por una banda de sicarios que ha estado extorsionando y atentando contra los habitantes del norte. Esta organización no pertenece a grupos guerrilleros, sino que se trata de delincuentes comunes que intentan alterar la rutina de nuestros pueblos mediante intimidación y cobro de dinero a campesinos, muchas veces desde cárceles del país. Hacemos un llamado a la población para que no consignen dinero a personas desconocidas y para que informen cualquier situación sospechosa a la alcaldía, al GAULA, a la SIGIN, a la policía o al ejército.

Solicitamos también el apoyo de la gobernación y de los organismos de seguridad del departamento para reforzar la presencia institucional en nuestra región. Reiteramos nuestra tristeza y rechazo contundente a cualquier acto delictivo que atente contra la vida, honra y bienes de los ciudadanos. Solicitamos acompañamiento permanente de la fuerza pública, con el fin de garantizar seguridad continua a nuestros cinco municipios del altiplano norte antioqueño.

Hoy, en la mesa de conversaciones de la provincia del Río Grande, la seguridad fue un tema prioritario. Insistimos en el esclarecimiento del asesinato del veterinario Niver Alejandro, oriundo de San Pedro de los Milagros, y solicitamos un mayor acompañamiento de la fuerza pública para proteger a nuestros ciudadanos y campesinos, asegurando la tranquilidad y el orden en todo el territorio del norte antioqueño.

INTERVIENE EL CONCEJAL GERMAN DARÍO JARAMILLO MEDINA, SALUDA Y DICE... Quisiera hacer un llamado a todos los concejales respecto a la sesión de mañana. Esta será una jornada ardua, dado que los temas a tratar son de gran importancia, por lo que es fundamental que estemos muy atentos y preparados. Sugiero que durante la sesión seamos concretos y directos en nuestras intervenciones, evitando alargar la discusión con preguntas innecesarias, ya que se trata de un tema delicado que impacta el futuro de Santa Rosa de Osos.

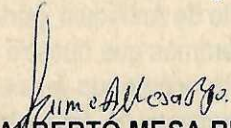



 Concejo Municipal Santa Rosa de Osos	<b>FORMATO ACTA DE REUNION</b>		
	<b>CÓDIGO</b> F-CM-015	<b>VERSIÓN</b> 00	<b>FECHA</b> 30/08/2016

Asimismo, quiero recordar que, para la sesión del sábado, es importante que todos, en la medida de lo posible, revisen y trabajen las resoluciones que se enviaron previamente por correo electrónico. Estas resoluciones deben estar socializadas y leídas en el consejo de noticias para que el cierre de sesiones se realice de manera ordenada y eficiente, evitando demoras innecesarias.

No siendo otro el objetivo de esta reunión se da por terminada a las 4:42 p.m. el día 28 de agosto de 2025.

**PROXIMA REUNIÓN:** 29 de agosto de 2025, Recinto Concejo Municipal

  
**JAIME ALBERTO MESA RESTREPO**  
Presidente del Concejo Municipal

  
**PAULINA RODRIGUEZ ARBOLEDA**  
Secretaria General

Elaboró: Sara Vélez Arboleda - Auxiliar