
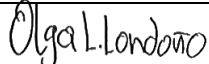
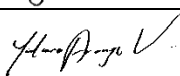


	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	
	UNIDAD SERVICIO MEDICO	
	ACTA	Versión 2

ASISTENTES		
ASISTENTES	CARGO	FIRMA
Jorge Mario Ortiz Vásquez	Jefe Área de Servicio Médico EPM	
Olga Lucía Londoño Franco	Médica Epidemióloga Área de Servicio Médico EPM	
Yuliana Arango Villegas	Gestora Cuentas Médicas Área de Servicio Médico EPM	
Laura Elena Betancourt López	Profesional en enfermería Área de Servicio Médico EPM	
Isabella Sáenz Cálad	Practicante Área de comunicaciones EPM	

LUGAR Y FECHA	
MOTIVO	Rendición pública de cuentas – vigencia 2025.
FECHA	28 de mayo de 2026.
LUGAR	Edificio Empresas Públicas de Medellín.
HORA	10:00 a.m


OBJETIVO

Garantizar el ejercicio transparente, participativo y responsable de gestión pública, mediante la divulgación clara, oportuna y comprensible de los resultados, avances y desafíos de la EAS016 de EPM, en relación con la prestación de los servicios de salud y el cumplimiento de sus metas institucionales; fortaleciendo la confianza en la gestión institucional a través de mecanismos de participación que permitan evaluar y retroalimentar la calidad, eficiencia y oportunidad de los servicios ofertados.

DESARROLLO

El 28 de mayo de 2026 tuvo lugar la Rendición de Cuentas correspondiente a la gestión realizada por el Área Servicio Médico de EPM durante la vigencia 2025. El evento se desarrolló de manera virtual a través de transmisión por la plataforma YouTube, iniciando a las 10:00 a.m.

Durante la sesión se presentó a los afiliados y demás grupos de interés un balance de los principales resultados, avances, retos y logros alcanzados por el Área Servicio Médico, en cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y acceso a la información.

	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	
	UNIDAD SERVICIO MEDICO	
	ACTA	Versión 2

La metodología del encuentro se desarrolló mediante un formato de conversación guiada entre la entrevistadora designada: la profesional en enfermería Laura Betancourt y los líderes responsables de los diferentes procesos del Área de Servicio Médico.

Durante el evento se abordaron los siguientes temas:

1. Contexto general y gestión institucional

El Dr. Jorge Mario Ortiz presentó el contexto general del Área Servicio Médico, destacando el papel de la Entidad Adaptada en Salud – EAS dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el fortalecimiento del modelo de Atención Primaria en Salud y los principales retos enfrentados durante la vigencia 2025.


Asimismo, se expusieron aspectos relacionados con:

- Modelo de atención basado en gestión del riesgo.
- Caracterización demográfica y geográfica de la población afiliada.
- Retos asociados al envejecimiento poblacional.
- Fortalecimiento de procesos administrativos y asistenciales.
- Sostenibilidad financiera y uso eficiente de los recursos.
- Principales logros institucionales alcanzados durante el año.

2. Gestión del riesgo en salud y salud pública

La Dra. Olga Lucía Londoño presentó los principales resultados relacionados con la situación de salud de la población afiliada, abordando temas como:

- Caracterización de poblaciones diferenciales.
- Comportamiento de las principales patologías atendidas.
- Enfermedades crónicas y precursoras.
- Enfermedad renal crónica.
- Cáncer y enfermedades de alto costo.
- Salud mental.
- Eventos de interés en salud pública.
- Mortalidad.
- Coberturas de vacunación.
- Implementación y fortalecimiento de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS).

	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	
	UNIDAD SERVICIO MEDICO	
	ACTA	Versión 2

Igualmente, resaltó la importancia de las acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y autocuidado como herramientas fundamentales para mejorar los resultados en salud de los afiliados.

3. Calidad, prestación de servicios y atención al usuario

Se presentaron los avances relacionados con la prestación de servicios de salud y la gestión de la calidad, destacando:


- Conformación y fortalecimiento de la red de prestadores.
- Oportunidad en la atención médica y odontológica.
- Gestión de autorizaciones.
- Entrega oportuna de medicamentos.
- Indicadores de calidad establecidos por la normatividad nacional.
- Implementación del proceso de auditoría concurrente.
- Seguimiento a órdenes médicas y servicios autorizados.
- Evaluación y seguimiento a la red prestadora.
- Resultados de satisfacción de usuarios y prestadores.
- Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF).

Se resaltaron los avances orientados a mejorar la experiencia de los usuarios, reducir barreras de acceso y fortalecer los mecanismos de seguimiento y mejora continua.

4. Gestión administrativa y control de cuentas médicas

La funcionaria Yuliana Arango presentó los aspectos relacionados con la gestión administrativa y financiera del proceso de cuentas médicas, enfatizando en:

- Procesos de compensación en salud.
- Auditoría de cuentas médicas.
- Control y optimización de procesos.
- Transparencia en la administración de recursos.
- Sostenibilidad financiera.
- Principales retos y aprendizajes obtenidos durante la vigencia 2025.

	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	
	UNIDAD SERVICIO MEDICO	
	ACTA	Versión 2

5. Retos y compromisos institucionales

Como cierre de la rendición de cuentas, el Dr. Jorge Mario Ortiz presentó los principales retos para la vigencia 2026, entre los cuales se encuentran:

- Continuar fortaleciendo los procesos administrativos y operativos.
- Incrementar la cobertura de las intervenciones individuales de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
- Fortalecer los mecanismos de información para la medición de indicadores.
- Mejorar el relacionamiento con usuarios y prestadores.
- Continuar promoviendo la eficiencia y la sostenibilidad institucional.

Finalmente, se reiteró el compromiso del Área Servicio Médico de EPM con la prestación de servicios de salud oportunos, humanos, integrales y de calidad para toda la población afiliada.

Laura Betancourt realiza un recordatorio de los canales de atención al usuario disponibles en la EAS, con el fin de orientar sobre el acceso a la radicación de PQRSF de manera presencial, a través de la línea telefónica 3807222 opción 3, o el correo electrónico: PQRSEAS@epm.com.co.


Espacio de participación ciudadana

Durante la transmisión se habilitó un espacio para la recepción y respuesta de preguntas formuladas por los usuarios a través del chat de la plataforma. De manera general, la inquietud manifestada estuvo relacionada con la continuidad de la EAS, la cual fue atendida por el Jefe del del área.

Cierre

El evento finalizó con un mensaje de agradecimiento a los afiliados, usuarios, colaboradores y grupos de interés por su participación y acompañamiento en este ejercicio de rendición de cuentas.

La jornada concluyó aproximadamente a las 11:10 a.m.

	EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.	
	UNIDAD SERVICIO MEDICO	
	ACTA	Versión 2

COMPROMISOS

- Publicar la grabación de la Rendición de Cuentas en el sitio web del Área de servicio médico para consulta de los afiliados y grupos de interés.
- Continuar fortaleciendo los mecanismos de participación, transparencia y comunicación con los usuarios del Área Servicio Médico.