

	Proceso	Gestión Documental PROGDOCU – Área Gestión Documental AREDO
	Formato	Acta de reunión DIGSA
	Código	MDN-COGFM-PROGDOCU-DIGSA-FU.95.1-27
	Vigente	Mayo de 2023



Acta de reunión No. 0125002658302 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA- GRAPS-ARPSO-2.25

Asunto:	Acta reunión Éticos-Veedurías		
Lugar y Fecha: (DD/MM/AAAA)	Bogotá 06 de marzo 2025		
Hora Inicio	9:00 a.m.	Hora Finalización	10:00 a.m.
Subdirección/Grupo/Proceso: GRAPS- Línea Participación Social	Responsable de la elaboración del acta: PS. Nidia Carolina Pérez Garavito		
Ausentes:	Ninguno		

Orden del día:

Saludo

Retroalimentación de compromisos adquiridos en reunión realizada el día 05 de diciembre de 2024

Intervención de representante de veedurías

Finalización de la reunión

Desarrollo:

Inicia el desarrollo de la reunión la funcionaria Martha patricia Sánchez Cuevas, informando que se darán a conocer los resultados de los compromisos adquiridos en la mesa de trabajo del día 05 de diciembre de 2024, los cuales quedaron consignados en el acta de la reunión, la cual fue enviada a los correos electrónicos. Posteriormente se informa que para la reunión se cuenta con la asistencia del presidente de las veedurías, el señor Sargento Lopera quien transmitirá la información que se aborde, a todos los integrantes de la red de veedurías. La reunión se realiza en atención a uno de los compromisos adquiridos el día 05 de diciembre de 2024.

A continuación, se informan los compromisos adquiridos en la reunión realizada el 05 de diciembre de 2024, con el fin de recibir la respectiva retroalimentación por parte de Éticos:

*Desarrollar mesas de trabajo con Éticos para tener una comunicación más directa entre los grupos de interés, en este caso veedurías y asociaciones y el operador de medicamentos.

*Verificar si se están realizando cobros de domicilios, de medicamentos pendientes a los pacientes en la ciudad de Ibagué.

*Divulgar en carteleras en la farmacia del paso a paso para la entrega de los medicamentos pendientes y que no se realiza cobro para el envío de estos domicilios, también divulgar los derechos y deberes que tienen los funcionarios y los usuarios.

*Hacer seguimiento a la felicitación enviada por el señor veedor Francisco Lopera y enviar copia de la respuesta emitida a esta felicitación al grupo de atención al usuario y participación social.

*Realizar visita por parte de Éticos a la ciudad de Ibagué para validar la información que los señores veedores mencionaron en la reunión del 05 de diciembre 2024.



Mientras se resuelven algunos temas de conexión, se realiza una breve presentación de los asistentes a la reunión: la Teniente Coronel Catalina Ruiz coordinadora de la oficina de Atención al usuario y participación social, el Coronel Figueroa supervisor del contrato de medicamentos, el señor Sargento retirado Francisco Lopera presidente de la red de veedurías a nivel nacional, Carolina Pérez funcionaria de la línea de participación social, Martha Patricia Sánchez funcionaria de la línea de participación social del grupo atención al usuario y Santiago Vega por parte de Éticos.

Se da continuidad a la reunión asignando la palabra a Santiago Vega quien refiere: “mil gracias mi Coronel, al señor Lopera ¿cómo me le va? yo pienso que estos espacios son bien importantes, frente a los compromisos que se adquirieron, en cuanto a la publicación de los derechos y deberes se ratificó a nivel nacional no solo en Ibagué, que sí cumpliéramos y si estuviese esta pancarta de cuáles son los derechos y cuáles son las necesidades o cuáles son los requisitos para que un usuario pueda retirar sus medicamentos, esto se hizo a nivel nacional y contamos con eso. Estuve en una reunión también en la ciudad de Medellín y en otras reuniones con veedores para mirar la parte regional, quienes indicaban inquietudes frente a ¿cómo se va a hacer la entrega o publicar la entrega mensual? Esta entrega mensual como es un lineamiento dado por la Dirección de Sanidad el volante sé que lo están trabajando para que sea explícito del ¿cómo se está trabajando y cómo se va a trabajar?, esto primero con lo que tiene que ver con la parte informativa en las farmacias, el segundo punto de la ciudad de Ibagué, yo me trasladé y me estoy trasladando a las diferentes regionales, no ciudades pero regionales, uno para reunirme con los veedores directamente y con los Establecimientos no aparte, sino con los Establecimientos para mirar qué otras novedades existen y que en ese momento se pudo dar como la claridad de los pendientes, se dio la claridad de un tema y lo traigo acá un tema que digamos que se decía que era por parte del operador y era uno el lineamiento, el lineamiento no es del operador, por otro lado hay una parte que nos hablaban de unos cuadros de controles que tenemos manuales, donde tenemos los niveles de servicio y se les dio respuesta del porque de una u otra forma aparecían unos niveles de servicio incumpliendo y se les explicó el por qué, lo traigo a colación porque esto pasa en toda las farmacias, esto no es en el punto específico que nos mandaron. Estos cuadros de control son para guiarnos y puede pasar que el día 2 o 3 de cada mes, con un solo CTC O una sola tutela, una sola tutela que me llegue yo no tenga el medicamento de inmediato, estoy incumpliendo en el 100% porque esto lo divido por la cantidad de tutelas que lleguen entonces, de acuerdo con el mes, si me ha llegado una y me falta esa, pues estaré cumpliendo en el 100%. Esto es muy dinámico, se dio la explicación respectiva y frente a eso no se van a quitar, porque esto no es de ofertar, estos mismos cuadros de control se van a seguir teniendo porque es la forma de que también sepan cómo vamos, qué tiene y cómo estamos entonces. Digamos que esos eran los compromisos, lo que veo es que, si adicional a eso hoy sale alguna actividad prestos a atenderla, frente a los compromisos adquiridos se cumplieron y ya quedo a expensas de lo que digan los compañeros veedores y las mismas Direcciones de Sanidad, mis coroneles y demás”.

Toma la palabra la funcionaria Martha Sánchez quien refiere: “Gracias Santiago por la intervención, frente a lo que nos comentas, es muy importante que nosotros recibamos la evidencia de las visitas que ustedes desarrollaron en la ciudad de Ibagué y que nos puedas informar si lograron identificar algún tipo de cobro, que era lo que nos estaban indicando los veedores en la reunión anterior, que se estaba cobrando por la entrega de medicamentos a domicilio y como te decía la evidencia es muy importante de la visita que ustedes hicieron, de pronto un registro fotográfico de la información que publicaron con relación a la forma de entrega de medicamentos, de los pendientes, para que podamos anexar al acta de la reunión anterior, muchas gracias”.

Santiago Vega refiere: “Yo te cuento algo, hay cosas que me quedan imposibles de llevar, como es la evidencia de que se está cobrando, no evidenciamos eso. Quedamos de que la evidencia nos la iban a dar los veedores, porque eso fue un decir o un comentario, yo lo que hice fue ir hasta allá, revisar cómo se estaba haciendo, revisar uno a uno los domicilios, llamar a usuarios y preguntar si en algún momento le cobraron y lo que se hizo, no hay evidencia que les cobraron un solo centavo desde la farmacia. Yo tengo que dejarlo aquí claro, desde la farmacia o personal de Éticos no ha cobrado. Sí hay, cobros por hacer trámites de pendientes fuera de la farmacia no aplicaría para el operador, serían ya otras personas que dicen venga, le ayudo, yo hago y demás esto no es personal de Éticos, entonces dejar la claridad que, si hay cobros, que alguien de pronto si nos dijo no yo a ustedes no les he dado un peso, pero si me colaboran y yo doy una un aporte, eso no es a nosotros, es un aporte a esa veeduría porque tampoco tengo la evidencia, pero sí yo le doy un aporte al que nos colabora para reclamar



medicamentos o para reclamar pendientes. Frente a lo que nosotros hicimos la indagación frente a nuestro personal y al tercero que tenemos se llama alianza logística, no tenemos evidencia alguna de que se cobre un solo centavo, así sea pendientes a pueblos o fuera de Ibagué, de Neiva no tenemos evidencias. Un soporte como tal no lo tengo, frente al tema específico de lo que se habló que presuntamente se estaba cobrando y quedamos también que las veedurías iban a traer estos soportes, las cuales no sé si los tengan hoy, pero no fueron allegados a Éticos”.

Martha Sánchez refiere que la pregunta va dirigida a la evidencia de la visita, del registro de la visita que se hizo, que indiquen que después de esa visita que realizaron efectivamente no hay evidencia que no se está realizando un cobro.

Por su parte Santiago Vega manifiesta: “Yo les enviaría el resumen, ¿qué te parece? , te envío el resumen de mi visita y de las visitas que he hecho, porque igual son actividades no solo por esta reunión, sino que yo hago una visita general a los puntos y hago de pronto situaciones diferentes a lo que estamos hablando, pero en lo que concierne a estos puntos específicos, te paso el informe, lo anexo para hoy quedo comprometido para que tú puedas anexar el cumplimiento de lo que se está diciendo en la reunión”.

A continuación, se indaga si el señor Francisco Lopera, tiene alguna intervención frente a lo expuesto por Santiago.

El señor Lopera interviene expresando: “Santiago muchas gracias, yo sé que usted ha sido una persona de gestión, hace rato que lo conozco, viene haciendo carrera, yo les quiero decir a ustedes, nosotros vivimos una realidad, primera realidad, nuestro usuario se ajusta a la cultura, si está lloviendo qué aguacero y si está haciendo verano qué calor, al usuario nuestro no lo tiene contento nada. Ese es el enfrentamiento que la red nacional de veedurías tiene con los usuarios, propiamente yo, porque yo soy muy imparcial, yo defiendo al sistema porque es muy bueno. Esta semana tenía una discusión y si lo voy a decir con nombres propios para que Santiago sepa, para que ustedes sepan, porque es que ustedes tienen que saber dónde está el lunar negro de nuestro sistema, mejor la piedra en el zapato de los administradores, aquí hay veedurías que le han revuelto tinte político ideológico a lo que se llama participación ciudadana y eso no es así, respondo por mis 18 veedurías y mis 4 asociaciones. Hay veedurías que se ensañan en la Dirección de Sanidad, con los directores de Establecimiento, e.t.c., con medicamentos, quejas por aquí, pero no hay soportes. Decía Santiago evidencias, afortunadamente han aplazado esta reunión, llevo pidiendo, mándeme inquietudes, sugerencias, falencias, solamente 3 veedurías cumplieron de 18, doctora Martha y allá el personal de participación ciudadana, mientras no haya un consenso, un debido control de la participación ciudadana, un debido direccionamiento al control social nosotros vamos a seguir en esta tónica, quejas van, quejas vienen, pero no hay soportes. Si bien es cierto obvio que tenemos problemas y ustedes tienen claro, ahora con Éticos no ha habido problemas. Problemas hubo con operadores anteriores, con Éticos no tenemos problemas significativos.

Cuando a mí de Puerto Salgar me llegó un cuento, mejor dicho que yo me puse a llorar, pobrecita esa persona, pero cuando verifico veo que el culpable es la persona, porque pretende cierta atención, ciertos privilegios aduciendo yo soy de regímenes exceptuados, ni siquiera enfocados en qué es el régimen exceptuado y así una serie de cosas, entonces por ejemplo el Sargento Mayor Oyola tiene atacada la farmacia de Barranquilla, para él esa farmacia no sirve y se atreven a echarme a mí al Consejo Superior para que me digan que por qué yo defiendo a Éticos, que si es que yo tengo negocio, no, es que cuando las cosas se hacen bien, cuando yo le digo Omar deme el cuadro de dispensación y él me lo da yo veo que es resolutorio, cuando yo le digo Omar, cómo estamos en pendientes y me muestra o cuando yo voy en un día de esos como el lunes, como el martes, y me pongo a observar cómo organizan ellos, una persona que despacha pendientes, otra persona que la fila preferenciales, entonces Santiago, aquí de pronto tenemos que ultimar detalles ya en la parte administrativa de los dispensadores. Porque hay gente que está cumpliendo, en Cali por ejemplo me dijeron que están cumpliendo, en Florencia Caquetá a pesar de las dificultades del espacio, 2 señoritas una que despacha, otra que dispensa y otra que hace el registro del proceso cumplen y escuchan. Posterior a la reunión que hicimos, faculté al veedor de allá para que se reuniera con ellos y escuchara y les dijera cuál era mi inquietud y lo escucharon. Quiero que quede claro para ustedes allá, es que también tiene que haber una contribución, nosotros no podemos ser tan literales en normas y cosas, tenemos que buscarle la comba al palo, de tal manera que evitemos inconformismos



que no tienen ninguna objetividad. El problema número uno que se está presentando en estos momentos fue consecuencia de la resolución, que yo espero que mi General me de ese regalo antes de irse. A un mes está imponiendo cargas administrativas porque la gente tiene que venir de muy lejos, ahora el suscrito yo llevo en correría 2 meses y ya me tocó antes de llegar a Bogotá comprar mis medicamentos de hipertensión, la metformina, pero eso lo hago yo. Si bien es cierto, se pueden reclamar en cualquier Dispensario, mientras yo voy a Ibagué ahora en este momento voy moviéndome, tuve una calamidad doméstica mi madre falleció, yo tenía urgencia de mi medicamento, qué hice, arrimé a una farmacia y lo compré y no es costoso. Si los usuarios pensarán de esa forma, fueran diligentes y no que todo hay que dárselos, les mandan un blister de acetaminofén de 10 y son capaces de pagar 2 pasajes para ir a reclamarlo. Pero ese es el problema, es cultural y cómo nosotros vamos a contribuir a través de Éticos y esa es mi sugerencia, vamos a contribuir primero, que haya un compromiso de los administradores, regentes, todo el personal que está allí comprometido con la dispensación.

Desafortunadamente a mi Coronel Figueroa que me objetó un poco de cosas que ahora se las recuerdo, desafortunadamente para ustedes, pero afortunadamente para nosotros, el servidor público tiene que servirle al ciudadano, eso está escrito y hace muchos años en atención al usuario, nos decían, usted simplemente dele la razón al cliente nos decían en asuntos empresariales, yo no comparto eso, de una vez les digo, no comparto y es algo que estoy luchando para que ahora en la reforma de la ley 850 para el veedor hayan sanciones, porque para el veedor no hay sanciones, hay sanciones para el servidor público, el veedor puede pisotear la enfermera, el médico, el funcionario de la farmacia, le puede pegar, utilizar una palabra bastante común entre ellos y por eso le pagamos a usted y esa es la realidad. ¿Y qué tiene que hacer el funcionario? quedarse quieto. Son discriminadores, había en Barranquilla una negrita, creo que Santiago se acuerda y la negrita salía a cumplir funciones, a socializar el manejo y conservación de los medicamentos y encontraba yo a un Sargento Mayor diciéndole unas barbaries a la negrita. Todo esto implica que nosotros debemos socializar Santiago, con este personal administrativo y a nivel nacional que hay una red nacional que soy yo, autorizado para que le den mi teléfono, que me llamen, que me escriban que yo me encargo de resolver el problema, porque tenemos a lo largo y ancho del país una serie de veedurías que sí están cobrando plata, cuando el río suena a piedras lleva y si están cobrando, no los podemos coger porque no hay quien denuncie. A mí me dicen miren que tal cosa, dónde está en la denuncia, muéstreme la queja firmada con teléfono, no llega.

Si bien es cierto esa directiva, esa circular que sacaron en el mes de noviembre, a la organización le trajo éxito, sería muy bueno buscar herramientas que no impacten tanto en el usuario, porque los usuarios nuestros, la mayoría, son viejitos crónicos, aquí encuentra uno viejitos que tienen hijos pero no los acompañan, no les reclaman una pastilla, a veces me toca a mí mandar vaya reclámele la pastilla a este señor. Aquí es bueno buscar estrategias, como ¿cuál?, Santiago algún día lo abrió y no funcionó, pero tenemos que intentar los satélites, abramos satélites, por ejemplo, en Barranquilla, que es grande, abramos satélite en Santo Tomás, un satélite en Sabana Larga, un satélite en Malambo, un satélite en Soledad, abramos una farmacia de esas de alianzas estratégicas, que le despachen el medicamento a esa persona, que tenga todo el instructivo para el despacho, la cédula, así como se hace en el sistema general de salud. Es difícil porque ya tratamos de implementarlo Santiago usted se acuerda que en Barranquilla colocamos 4 y no funcionaron, pero intentémoslo y ¿cómo lo intentamos? con publicidad.

Qué impacto tiene esta resolución, el espacio, no se tuvo en cuenta un estudio previo de estructurar físicamente las instalaciones, de estructurar el talento humano, entonces ahora tenemos un laberinto de 3 metros y Santiago que ha ido por ahí encuentra usted de 30 a 40 personas haciendo bulla, o sea hasta por salud ocupacional afecta, en un espacio tan reducido porque no se tuvo en cuenta esto, que es potestad de la Fuerza. Estuve en una conferencia de la doctora Tofiño esta semana y el arte de la Salud Militar lo dice claro, es la Fuerza la responsable de esto, pero es que los Batallones, las Brigadas, donde están estos Dispensarios, le dejan el chicharrón a la Dirección de Sanidad y el pobre que tiene que pagar es el Director de Sanidad, yo no he visto una tutela para el Comandante del Ejército que es el responsable de hacer adiciones presupuestales, de conseguir plata, siempre las he visto yo para el Director de Sanidad. Hay normas, que se pegan de ellas, las filas preferenciales, en Barranquilla se cumple, tenemos problemas, sí, muchas veces los llaman ¿y dónde estaba? ¿no aparece, y después llega berraco, y dónde estaba? Ah, yo me fui por ahí a hacer una llamada, yo me fui para la cafetería. Pero si tenemos las filas preferenciales bien manejadas con los digiturnos, porque por allá en Florencia el digiturno



no está funcionando, sí lo tenemos bien organizado, estas filas preferenciales, bien caracterizado, créame que funcionan y se mitiga ese inconformismo que existe en los usuarios.

La demora en la salas de espera, pues obvio, tiene que ver con el espacio, por ejemplo Ibagué tiene una sala muy pequeña, yo fui allá, no sé si alguno de ustedes ha visto 30 personas, están sentados en esa sala pequeña y el sistema no estaba funcionando, esa es otra cosa el internet está muy malo, entonces mirar a ver si a través de Éticos se pega de un sistema o de una digitalización diferente a la común que tiene la Fuerza, algo que funcione bien para que no tengan esos problemas, porque si bien es cierto las fórmulas manuscritas no pueden darse, pero el usuario no entiende eso, el usuario no aplica eso, pero si encontramos un veedor por ahí con ideología y dice aplíquelo el anexo 1 del acuerdo 080 numeral 28, los tiempos de dispensación y luego vienen y le escriben aplíquelo la 1171 que a los adultos mayores de 62 años tienen que mandarle el medicamento a la casa, pero no entienden, no interpretan que eso es cuando no hay una dispensación.

Si el regente, el químico, el administrador, los supervisores, todos los días hacen lo que hacemos los auditores que nos vamos a las clínicas, hacemos los censos concurrentes a las 9:00 de la mañana y sabemos cuántos nacidos vivos, cuántos nacidos muertos tenemos si él hiciera eso y alimentara a esos médicos que llegan temprano, dígame, mire, este medicamento no está homologuelo, porque en el momento que él le mande el medicamento al usuario y la farmacia le diga no lo tenemos, la farmacia a veces se abstiene de decirle está discontinuado, estamos esperando que nos aprueben, pero si el médico saca y lo homologa, el paciente se viene tranquilo y reclama su medicamento. Eso es lo que debemos hacer, que haya una socialización para que estos funcionarios de supervisores a primera hora socialicen. Sabemos que los médicos tienen problemas, unos no cumplen, otros se les olvida, otros mandan al paciente allá a la farmacia, a la farmacia y dice, mira, que esto está mal formulado, hay que poner así, hay que poner la cantidad así, eso lo sabemos nosotros, pero eso lo entiende Francisco Lopera, pero un veedor de estos que dicen ser veedores y a veces no lo son, porque les falta mucho por estudiar. Entonces, va y alimenta, siembra la cizaña en un usuario, inmediatamente se van contra el Director, contra Trabajo Social, contra la farmacia, buscan el espacio favorable para molestar, me ponen una queja. Santiago hace años, hace unos años había resuelto este problema, la verdad sería bueno que lo confrontara o lo confirmara, con el BAS 23 lo que estoy diciendo no son quejas, son comentarios para qué ver, en qué mejoramos, qué hemos visto nosotros y consolidar la información. De allí me refieren la siguiente situación, sí el médico le prescribe a un usuario medicamento para 60 días, el blíster viene por 14, al sumar la da 56 entonces él dice, y ¿qué se hicieron? ya se robaron el resto, que no es verdad, pero si la caja trae 28 y le prescribieron para un mes para un mes 30 días de tratamiento, no creo que el paciente pueda venir el 26 a reclamar las 2 que le falta porque el sistema no le va a permitir, creo Santiago que no estoy equivocado y si es para 2 meses, pues 56, entonces ya son cuatro, eso hay que revisarlo otra vez, porque de allá me mandan específicamente este problema. Si al paciente le prescriben 30 días de tratamiento hay que darle 30 pastillas, 30 comprimidos, 30 tabletas, porque si viene a reclamar el saldo el sistema no lo permite. No es que el regente o el administrador de la farmacia no lo quiera dar, simplemente el sistema no le permite y fuera de eso suma venirse uno bien lejos a reclamar 2 pastillas, allí es donde está la carga administrativa. Yo creo que es necesario revisar esta directiva, si bien es cierto, está bueno, la aplicación trajo resultados, yo sé que trajo resultados, Santiago me dirá mentiroso, ustedes me dirán, pero busquemos estrategias y alianzas que puedan satisfacer a estos usuarios inconformes, que se facilite más a los usuarios que tienen que venir de lejanas poblaciones en donde tienen que pagar 2 y 3 pasajes, para que se mitigue este problema administrativo. Se habla de unos aliados estratégicos que les dispensen el medicamento, que van a tener problemas sí lo van a tener, porque aquí se enseñaron que tiene que ser el Dispensario pero todo cambio genera reacción. Hay que hacer un estudio y hay que accionar a la fuerza porque Éticos le paga un arriendo a la fuerza que vamos a hacer si no hay una dispensación adecuada, completamente habilitada, por ejemplo, tengo entendido que por allá no hay lavamanos, en Ibagué el techo es de drywall no se puede lavar, nos tenemos que aguantar la necesidad de salubritar ese Establecimiento. Tenemos que empezar a estructurar físicamente esto, con talento humano, aportarle una trabajadora más, especialmente en Florencia, es que hay farmacias que entregan 400 o 500 fórmulas en el día, atendido por 2 personas. Santiago la próxima visita que usted haga me dice, voy para tal parte, inmediatamente delego un veedor de los míos donde yo me haga responsable de la verdad, de la objetividad y del compromiso de ese veedor en alianza con usted, que le diga a usted yo veo esto y que usted le diga esto se soluciona así y yo creo que vamos así tentativamente tendiendo a mejorar esta problemática que tenemos.



A groso modo esa la problemática que nosotros tenemos, en capacidad administrativa, dificultades para desplazarse, la Directiva sí la este ya está entendiendo la situación nacional, unos otros no. Yo copio todo lo que me sale por ahí de cancerología, inmediatamente les digo por ejemplo errores llama una funcionaria de la farmacia a un paciente oncológico, dice que vaya a recoger el medicamento, Santiago, usted sabe que es prohibido, el paciente no tiene por qué ir a recoger el medicamento. Allí mi coronel y Martha, cuando yo voy a reclamarle a la Trabajadora Social, me dicen que es mentira, pero si tengo aquí mire lo que me dice el paciente, mire el audio y luego sale una Mayor y me regaña, así no podemos porque es pelear con nosotros y pelear con nosotros, no es conveniente. Yo agoto la vía gubernativa con ustedes, pero otros si se van por allá a instancias peligrosas así no se puede, si a Francisco Lopera le pasa eso que soy, soy talentoso para hablar, si a mí que hablo con sutileza me pasa eso, tenemos que buscar también a través de ustedes el tacto para con los veedores, con todos, absolutamente para aquellos que son conflictivos y para los que no somos conflictivos, porque nosotros tenemos muchos derechos, muchos argumentos para transcribir, para denunciar, evitemos. Me llama la Supersalud que en Barranquilla tienen un problema con un usuario, no sé si mi coronel Vélez está ahí, pero yo tengo que defender el sistema justamente por medicamentos. Santiago, usted sabe quién es Eliasid Vesga un problema grande, afortunadamente yo con la con la Supersalud tengo amistad y me llama ayúdame, ¿cómo hacemos?, digo, ya te comunico con la Coronel Vélez, pero eso lo hace Francisco Lopera, otros, inmediatamente van y alimentan a la Supersalud, a la Defensoría del Pueblo, una tutela, por ahí estaban poniendo una tutela en el Tribunal de Cundinamarca para problemas de eso, me tocó intervenir, ojalá no prospere, entonces ese no es el debido ser, bueno, muchas gracias me extendí demasiado”.

Toma la palabra la funcionaria Martha Sánchez, quien agradece la intervención del señor Francisco Lopera y le da la palabra al coronel Figueroa para hablar del tema de la resolución que mencionó el señor Lopera.

El Coronel Figueroa refiere : “De antemano les damos un saludo desde la Dirección General, hemos recibido y atendido, todas los requerimientos tendientes a la mejora en el servicio por parte de las veedurías, en un trabajo sinérgico con los representantes de Éticos, hemos trabajado en buscar mejorar la atención que se presta desde el área de dispensación para para generar el menor impacto posible a nuestros usuarios, en ese sentido hicimos una verificación ahora en el último mes acompañados por parte de la interventoría al contrato, acompañados por parte también de las Direcciones de Sanidad, de Armada, del Ejército y la JEFSA en el caso de la Fuerza Aérea, se hizo una verificación y se sacaron unas oportunidades para mejorar los servicios que estamos prestando, en este momento el informe está en manos de Éticos, pero estamos esperando estrategias que por parte de ellos se puedan presentar para realizar esas mejoras, en los horarios de atención, en la utilización y optimización de recurso humano requerido para para la atención de nuestros pacientes, la adecuación de las ventanillas, la distribución horaria porque hay picos de atención que hemos identificado que debemos atender, incluso mejorar los canales de comunicación que tenemos entre nosotros para poder darle solución a nuestros usuarios y mejorar la percepción y la atención que tienen todos sobre nuestro sistema, muchas gracias, no sé si alguien tenga alguna consulta, duda o aclaración”.

Toma la palabra el señor Francisco Lopera Ramírez quien refiere “Mi Coronel Figueroa, muy respetuosamente le digo, le quiero aclarar aquí, las funciones de los veedores dentro de la función puede contactar al supervisor de contrato y el supervisor del contrato sin ninguna limitación está obligado a suministrar la información que la veeduría le pida. Usted me decía que tenía que hacerlo a través de participación ciudadana, nosotros no requerimos esos canales, esas rutas, dice la ley 850, toda la norma dice, nosotros podemos invitar, convocar al supervisor de cada contrato a que nos de la información respectiva del contrato que supervisa o, en su defecto, a que nos haga un resumen de cómo está ejecutándose, o sea, cualquier información inherente a lo que supervisa ese funcionario público nosotros no tenemos que hacerlo a través de los canales de participación ciudadana, que me decía mi Coronel. eso lo dice la ley, eso está claro, lo dice la Contraloría, la Personería, la Defensoría del Pueblo, la Supersalud, con todas las normas que sacan lo dicen, de manera que yo les recomiendo cuando yo le haga un requerimiento a usted respóndame por favor que yo no estoy pidiendo un torcido ni estoy desorientado, ni me estoy llevando las cosas. Yo le quiero decir a usted ¿qué sabe de esto? usted me dice a través de participación ciudadana, 15 días para que me den una respuesta, cuando ya se me ha olvidado. Yo creo que debemos de pronto revisar eso, porque si esas son directrices, que están dando allá, pues le ruego también que me digan para mirar qué acciones tomo, porque no podemos permitir que me pongan obstáculos para darme una



información que es inherente a mi ejercicio de control social y defensor de derechos humanos, que soy certificado. De manera que yo le ruego, mi Coronel en la próxima vez que yo lo llame a un más lo voy a invitar a la Convención Nacional de Veedurías, que va a ser 8, 9 y 10, yo oficialmente voy a invitar a la doctora Martha, a mi Coronel Catalina, a todos los de participación ciudadana los voy a invitar, en Ibagué va a ser 8 y 9 en el centro de convenciones de la gobernación y el 10 una consolidación de las propuestas en la sede Coomuatolsure en donde estarán los veedores, las asociaciones de usuarios. De una vez les digo como un preámbulo, una invitación va a llegar allá protocolariamente como es el debido ser, muchas gracias”.

Toma palabra el Coronel Figueroa quien refiere: “Bueno, listo, mi primero, los dos hablaremos del tema y miramos la mejor forma de comunicarnos para atender los requerimientos. De Éticos o algún otro participante en la reunión ¿hay alguna consideración especial?”

Interviene el señor Santiago Vega quien manifiesta: “Bueno, yo pienso que lo que dice el señor Lopera hay un documento que nos están solicitando del mismo Ibagué, donde está expresado lo que acaba de decir o lo que nos está comentando sobre lo de los techos, puede ser en driwall, pero hay que mirar primero qué me exige la secretaría y de leyes y normas no voy a mirar con el señor Lopera, porque lo conozco también hace mucho tiempo y sé que de verdad es muy letrado frente al tema. Pero nosotros como Éticos en todas las farmacias, lo que hacemos es primero con la pintura que exige la parte de salud, se ha hecho para poder limpiar, así sea driwall, entonces se hace la inversión y demás, esto no es justificando, la secretaría nos da el visto bueno para actuar con todas estas verificaciones. No sé si la persona que hizo el derecho de petición dice es que no tienen un lavamanos, es que no entraron a la farmacia, porque sí tenemos baño y está al fondo. De pronto ustedes dijeron y si lo tienen, hay contaminación cruzada, nuevamente la Secretaría va y mira todos estos aspectos, esto no es como para entrar en detalle, pero como decía el señor Lopera que hay muchas personas que de pronto no miran antes o preguntan antes si esto ¿tiene o no tiene, ¿cómo está?, para evitarnos el mismo escrito o colocar que ya no existe cuando sí existe.

Hay algo que quiero dejar claro, porque este mes va a ser la verdad más complejo este mes la atención de usuarios, ¿por qué este mes? porque recordemos que nosotros tenemos pacientes hasta que le formulaban por cuatro meses, yo tenía esos usuarios cada cuatro meses, como ya pasamos desde diciembre a marzo, llevamos los cuatro meses, entonces hoy vamos y cada mes vamos a atender a toda la población, toda la población de Fuerzas Militares la vamos a atender mensualmente, esto qué implica, va a haber un mayor aforo de personas, eso también, como dijo mi Coronel, están haciendo un estudio en los en algunos puntos, pero es que me preocupa Ibagué porque allá no hay por dónde ampliar más, las ventanillas permanecen llenas, no hay una forma que quitemos uno, hoy estén dos a las dos horas, a las tres horas le metemos otro, no, todo el tiempo están, hoy más que no estar cumpliendo, estamos de una otra forma muy a ras con los tiempos de espera, estábamos cuando funcionaba la formulación así, hoy se está incumpliendo y lo tengo que decir en esta reunión, se está incumpliendo con los tiempos de espera en más del 60% de las farmacias. Por qué lo quiero decir y dejar aquí claro, porque este mes yo sé que van a venir más quejas, derechos de petición se va a aumentar todo esto, pero la capacidad instalada no da para el aforo que no sé si se estudió, si se tiene que el aforo de hoy mensual es el aforo completo de la formulación o de pacientes que sean atendidos en cada Establecimiento después de marzo. El aforo mensual es de todo el mundo, entonces es como para también dejarlo en esta reunión, porque en la siguiente, que me imagino que le van a programar y vamos a tener muchas quejas, mucho paciente insatisfecho, muchos pacientes que van a decir que si yo antes lo atendía, cada cuatro meses, cada dos meses, hoy a esta ventanilla que es por norma, que yo voy a tener una ventanilla para pacientes no especiales perdón, una ventanilla preferencial, esta ventanilla no va a dar a abasto y no hay forma en muchos puntos, de ampliarla y esto no es de personal, porque contamos con unas farmacias que nos dio la institución, que no podemos ampliar la farmacia.

La otra parte que quiero decir es la imposibilidad contractual, frente a los satélites como en algún momento se hizo, en donde no hubo pacientes para atender, hoy hay que dejarlo claro que en esta orden de compra sería imposible colocarlo y sería imposible que también el operador hoy tenga unos inventarios de una u otra forma con atenciones que usted sabe, señor Lopera, que fue imposible lo que se trató de hacer en compañía de todas las veedurías. Hoy estoy dejando la nota de que el incumplimiento de tiempo de espera va a ser superior y que hoy estamos con un incumplimiento de más del 70% de las farmacias del país. Lo quiero dejar en la reunión porque



esto es una carga adicional o algo que no estaba planificado desde el inicio de la orden de compra, entonces para dejarlo también en el acta por favor, mil gracias”.

El Coronel Figueroa refiere: “Muchas gracias, de todas maneras, ahí ustedes en Éticos deben revisar el informe, porque las estrategias para la mejora y los datos que se presentan de acuerdo a la revisión que se hizo por las 3 Fuerzas y por la interventoría, reflejan unas oportunidades de mejora para estos tiempos, yo desde aquí le sigo haciendo seguimiento al tema y la intención es mejorar la atención con fundamento en evidencias objetivas y claras y para eso les agradezco verifiquen el informe, las recomendaciones y trabajamos con base en eso para para ir mejorando este proceso, que como lo decía mi primero es complicado que obviamente nunca vamos a tener un sin novedad porque es un proceso bastante dispendioso, pero que a nosotros desde nuestro puesto, desde nuestras funciones y desde nuestras obligaciones, debemos garantizar esa buena atención, muchas gracias a todos muy amables”.

Toma la palabra la funcionaria Martha Sánchez, agradece las intervenciones e indaga si alguien tiene otro aporte, nadie pide una nueva intervención, por tanto, da por finalizada la reunión de pronto, recomienda tener en cuenta los compromisos adquiridos, en la reunión del 05 de diciembre de 2024 y la del día 06 de marzo de 2025. Asimismo, recomienda mirar en la prestación del servicio, lo referenciado por los usuarios frente a que los tiempos de espera han aumentado, pero eso es un ejercicio que también es importante revisar desde el funcionamiento de los digiturnos, de los filtros en fila para agilizar la atención en los puntos de dispensación.

El señor Francisco Lopera toma para la palabra para manifestar lo siguiente: “Sería bueno aparte de todo esto, que la auditoría haga un seguimiento, ustedes saben que en el día de hoy encontramos por allá en la plaza España una cantidad de medicamentos institucionales, en el mercado negro esto no es ajeno, que entre nosotros haya comunidad que está haciendo eso, hay denuncias, pero eso queda en el tintero, pero sí es muy bueno verificar eso. Posteriormente a que tengamos presencia, yo voy a solicitar se haga un seguimiento especial a ciertos pacientes donde uno sospecha, por decir un paciente que dice es psiquiátrico y no es psiquiátrico, entonces cada le recetan pastillas y las bota,. Esos casos ya uno los tiene identificados, entonces es muy bueno, pero va a faltar el defensor a ultranza, pobrecito, es que dicen que es mentiras, entonces sí es muy bueno ir pensando. Con Santiago la otra vez lo hicimos y encontramos por ahí unas falencias, con uno que encontramos rodaron 3 cabezas, una médico, una Capitán, una auditora, por su puesto, el tipo está en la cárcel. No es posible que se esté presentando un mal manejo y uso, esa retroalimentación la pueden hacer los regentes de la farmacia, que le llamen la atención. En Barranquilla hicimos ese trabajo porque el regente nos colaboró, dijo a mí me llama la atención que este man está reclamando unas gotas que valen \$500.000 y esas gotas prácticamente no las necesita, porque la norma dice eso que los regentes estarán atentos a mirar la viabilidad del medicamento. Sería muy bueno empezar por ahí discretamente a un seguimiento a estos pacientes multiconsultantes, polimedicados, porque es que a veces se pone uno a pensar, y cuándo se toma este man toda esa droga. Entonces mirar a ver cómo, porque se están encontrando afuera y que no vaya a ser el diablo que de pronto nosotros rentamos salpicados por ahí y no tengamos argumentos para responderle a los órganos de control, muchas gracias”.

Toma nuevamente la palabra la funcionaria Martha Sánchez, quien informa que se ha tomado atenta nota también de las observaciones del señor Lopera. Agradece por la participación en este espacio y recomienda al señor Francisco Lopera socializar con todos los integrantes de la red de veedurías el contenido de la reunión realizada, informa que se enviará mediante correo electrónico el acta y se da por finalizada la reunión.

Conclusiones:

Se realiza la presente mesa de trabajo dando cumplimiento al compromiso adquirido en la reunión efectuada el 05 de diciembre de 2024 en la cual se solicitó retomar la reunión de las veedurías y el operador logístico de medicamentos. Éticos, asimismo se socializan las gestiones realizadas a los compromisos adquiridos en reunión del 05 de diciembre de 2024 y se abordan temas relacionados con la dispensación de medicamentos, de acuerdo con las novedades referidas por el presidente de la red nacional de veedurías.

Actividades a realizar	Responsable: Grado Militar y/o Cargo	Fecha de Entrega
------------------------	---	------------------



Revisar el informe realizado por la interventoría del contrato, el cual fue entregado a Éticos para que se definan las estrategias que permitan mejorar la prestación de los servicios en cuanto al estado de los digiturnos, filtro en fila, horarios de atención, utilización y optimización del recurso humano requerido, adecuación de las ventanillas.	Operador logístico de medicamentos Éticos	Socializar estrategias en la próxima reunión
Enviar resumen y/o informe de visita realizada por Éticos a Ibagué .	Operador logístico de medicamentos Éticos	Al finalizar la reunión del 06 de marzo de 2025
Realizar verificación de la capacidad del internet farmacia de Ibagué.	Operador logístico de medicamentos Éticos	Socializar resultados de la verificación en la próxima reunión
Verificar en Florencia suficiencia del recurso humano de la farmacia y estado del digiturno.	Operador logístico de medicamentos Éticos	Socializar resultados de la verificación en la próxima reunión
Convocatoria Próxima Reunión		
Tema:		
Fecha - Hora:	Por definir	Lugar: Por definir

Anexos:

✓ Registro fotográfico

